

**Investigación de mercado para crear una empresa de recuperación de cartera en  
propiedad residencial de la localidad de Kennedy en Bogotá D.C.**

Claudia Johanna Monroy Castañeda

Trabajo de grado para optar el título de  
Tecnólogo en Procesos Administrativos



Asesor

Carolina Otálora Guerrero

Corporación Unificada Nacional

Escuela de Ciencias Administrativas

Programa de Administración de Empresas

Bogotá D.C

2017

## **Agradecimiento**

En primera instancia agradezco a Dios por permitirme levantarme cada mañana, llena de vida, salud y fortaleza. Por brindarme la oportunidad de empezar un nuevo día y regresar nuevamente a mi hogar sana y salva.

Agradezco inmensamente a mi familia, mi esposo y mis hijos quienes siempre están presentes apoyándome en cada proceso de mi formación profesional, disponibles a tenderme la mano en los fracasos, logros y llenándome de fortaleza para no desfallecer en los momentos débiles de este proceso.

Por último quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Docente Carolina Otálora Guerrero quien compartió sus conocimientos durante las tutorías, para llevar a cabo el desarrollo de este proyecto.

## Contenido

<b>Resumen .....</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo I. Matriz Estratégica .....</b>	<b>8</b>
<b>Descripción General del Negocio .....</b>	<b>8</b>
<b>Objetivo General .....</b>	<b>8</b>
<b>Marco Legal.....</b>	<b>9</b>
<b>Misión .....</b>	<b>10</b>
<b>Visión.....</b>	<b>10</b>
<b>Valores.....</b>	<b>11</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>11</b>
<b>Análisis de Pestel .....</b>	<b>11</b>
<b>Político .....</b>	<b>11</b>
<b>Económico .....</b>	<b>12</b>
<b>Social / cultural .....</b>	<b>13</b>
<b>Tecnológico.....</b>	<b>13</b>
<b>Ecológico.....</b>	<b>13</b>
<b>Legal.....</b>	<b>14</b>
<b>Análisis 5 Fuerzas.....</b>	<b>14</b>
<b>Amenaza de nuevos competidores .....</b>	<b>14</b>
<b>Poder de negociación de los proveedores .....</b>	<b>14</b>
<b>Rivalidad entre los competidores actuales .....</b>	<b>14</b>

<b>Poder de negociación de los clientes.....</b>	<b>15</b>
<b>Amenaza de productos o servicios sustitutos .....</b>	<b>15</b>
<b>DOFA .....</b>	<b>15</b>
<b>Matriz de despliegue estratégico generativa.....</b>	<b>17</b>
<b>Cadena de valor.....</b>	<b>18</b>
<b>Entradas .....</b>	<b>18</b>
<b>Planeación estratégica .....</b>	<b>18</b>
<b>Recuperación de cartera .....</b>	<b>19</b>
<b>Asesoría de disposición de residuos .....</b>	<b>19</b>
<b>Servicios Al Cliente.....</b>	<b>20</b>
<b>Áreas De Apoyo .....</b>	<b>20</b>
<b>Salidas.....</b>	<b>21</b>
<b>Estrategia de competitiva .....</b>	<b>21</b>
<b>Identificación o construcción de la ventaja competitiva .....</b>	<b>21</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>22</b>
<b>Capítulo II. Investigación de mercados.....</b>	<b>22</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>22</b>
<b>Segmentación de mercado .....</b>	<b>23</b>
<b>Tipo de encuesta .....</b>	<b>24</b>
<b>Objetivo.....</b>	<b>24</b>
<b>Ficha Técnica de la encuesta .....</b>	<b>24</b>

<b>Encuesta .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla de tabulación.....</b>	<b>26</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>27</b>
<b>Pregunta No. 1 .....</b>	<b>27</b>
<b>Pregunta No. 2 .....</b>	<b>27</b>
<b>Pregunta No. 3 .....</b>	<b>28</b>
<b>Pregunta No. 4 .....</b>	<b>28</b>
<b>Pregunta No. 5 .....</b>	<b>29</b>
<b>Pregunta No. 6 .....</b>	<b>29</b>
<b>Pregunta No. 7 .....</b>	<b>30</b>
<b>Conclusión General.....</b>	<b>30</b>
<b>Informe.....</b>	<b>31</b>
<b>Capítulo III. Plan de Marketing .....</b>	<b>32</b>
<b>Plan de Marketing .....</b>	<b>32</b>
<b>Desarrollo del Plan de Marketing.....</b>	<b>32</b>
<b>Objetivos Estratégicos .....</b>	<b>33</b>
<b>Estrategia de Mercado Concentrada.....</b>	<b>33</b>
<b>Mezcla de Marketing .....</b>	<b>34</b>
<b>Estrategia de Producto (Procesamiento de Información).....</b>	<b>35</b>
<b>Estrategia de Plaza .....</b>	<b>35</b>
<b>Estrategia de Precio.....</b>	<b>36</b>

<b>Estrategia de Promoción</b> .....	<b>36</b>
<b>Tipo de Producto</b> .....	<b>37</b>
<b>Descripción del Producto</b> .....	<b>37</b>
<b>Marca</b> .....	<b>37</b>
<b>Isologo</b> .....	<b>38</b>
<b>Garantía Implícita</b> .....	<b>39</b>
<b>Canales de Distribución</b> .....	<b>39</b>
<b>Conclusiones</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>Cibergrafía</b> .....	<b>40</b>

## Resumen

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 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 lado 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.

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 a su vez brindando asesorías para el adecuado manejo de los residuos.

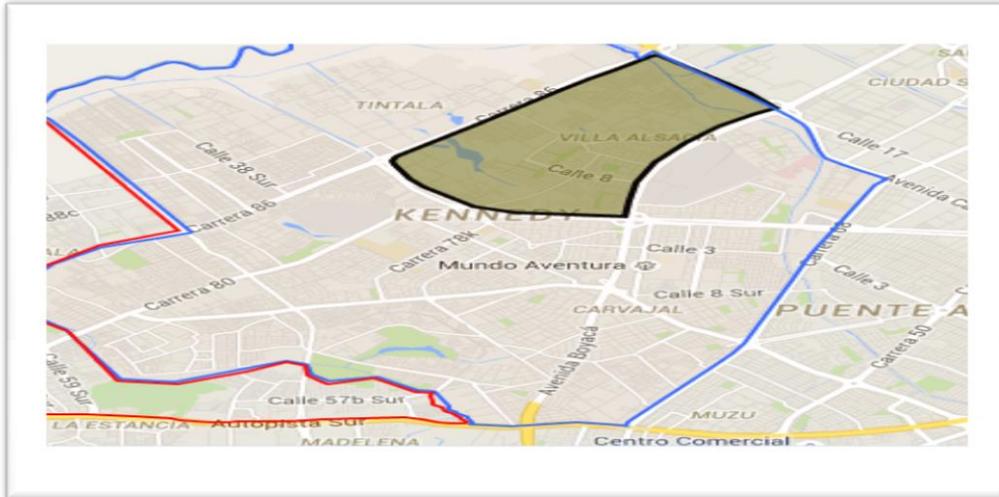
## **Capítulo I. Matriz Estratégica**

### **Descripción General del Negocio**

La idea de negocio de recuperación de cartera especializada en cobranza y asesorías en la disposición de residuos, en los conjuntos residenciales, del barrio Roma de la localidad de Kennedy, en la ciudad de Bogotá surge en el mes de febrero de 2016 debido a la problemática que se evidenció en los conjuntos residenciales en mi zona de residencia fue la cartera morosa. Por ello nace esta idea de negocio que consiste en ofrecer un servicio especializado de recuperación de cartera en vista que las mayores afectaciones que se generan al incumplimiento de los pagos de administración son los mantenimientos en fachadas, zonas comunes, parqueaderos, pago proveedores entre otros, se evidencia que las causas principales que llevan a que propietarios y arrendatarios a presentar retrasos en el 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 lado 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 realizan de forma adecuada esta labor es por la falta de conocimiento que se tiene sobre este tema.

### **Objetivo General**

Prestar servicios especializados de cobranza, recuperación de cartera, y asesorías en la disposición de residuos, en los conjuntos residenciales, del barrio Roma de la localidad de Kennedy, en la ciudad de Bogotá.



### Marco Legal

En el estudio del marco legal se define la clase de empresa que se va a crear siguiendo los parámetros y presentando la documentación exigida por la cámara de comercio para la creación de la compañía.

Se constituye la empresa de servicios especializados en la recuperación de la cartera morosa de propiedad horizontal residencial en una sociedad de acciones simplificada con una persona por medio de documento privado y cuya naturaleza será siempre de carácter comercial como lo describe la Ley 1258 de 2008.

- **Concepto de empresa:** Servicios especializados en la cobranza y recuperación de cartera en propiedad horizontal residencial.
- **Clasificación de las My Pymes:** Es una microempresa ya que cuenta con una planta de personal inferior a diez (10) trabajadores y porque los activos totales no ascienden a los 500 SMMLV.
- **Clasificación de las actividades económicas:** Código 6810 - Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados.

- **Clasificación de las sociedades:** La empresa se constituye como una S.A.S. Sociedad por Acciones Simplificada creada por la Ley 1258 de 2008, ya que una sociedad por acciones simplificadas puede constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, y su naturaleza es comercial. Esta tipo de sociedad tiene la facultad de realizar tanto actividades comerciales como civiles, lo cual hace que tenga una serie de ventajas que facilitan la operación y el desarrollo de la empresa.
- **Constitución Legal:** Se hace por documento privado ante una notaria
- **Registro Único Tributario:** El Registro Único Tributario RUT se tramita ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN.
- **Requisitos del registro mercantil:** Se tramita ante la Cámara de Comercio de Bogotá
- **Resolución de Facturación:** El trámite se hace ante Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN.

### **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.

### **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.

## **Valores**

Somos una empresa que trabaja día a día para que todos nuestros procesos sean transparentes, honestos con alto niveles de calidad, procesos que estén disponibles y asequibles a nuestros clientes, cumplimos con excelencia y puntualidad con nuestras metas y citas asignadas, trabajamos en equipo para generar nuevas estrategias creativas, e innovadoras a nuestro servicio. Comprometidos con el medio ambiente y el uso racional de los residuos

## **Objetivos específicos**

- Diseñar como mínimo 3 estrategias en el cobro de cartera para los morosos de los conjuntos residenciales.
- Asesorar 10 conjuntos residenciales en la localidad sobre la disposición y manejo de residuos.
- Recuperar el 90% de la cartera entregada por los conjuntos
- Capacitar 100 residentes morosos en el mes, sobre los derecho y deberes
- Contratar con 10 conjuntos residenciales el cobro de la cartera.

## **Análisis de Pestel**

### **Político**

- Ley 675 de 2001 Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal.
- La Ley 590 de 2000 conocida como la Ley Mipymes y sus modificaciones (Ley 905 de 2004) se clasifica la empresa como microempresa ya que cuenta con una planta de

personal inferior a diez (10) trabajadores y porque los activos totales no ascienden a los 500 SMMLV.

- 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.
- Decreto 1713 de 2002 En relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- Decreto 2811 de 1974 "Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente"
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

### **Económico**

La empresa por ser una persona jurídica contiene las siguientes obligaciones tributarias:

- Está obligada a expedir factura y cobrar el impuesto al valor agregado IVA, la empresa hace de recaudador y debe consignarle bimestralmente a la DIAN.
- Está obligada a pagar el gravamen del 4x1.000 por cada transacción realizada, administrado por la DIAN.
- Cuando la sociedad paga un bien o un servicio, si el monto alcanza los topes establecidos por la DIAN, debe hacer RETENCIÓN EN LA FUENTE por el impuesto a la renta, la cual debe consignarse mensualmente. "Este es un anticipo al impuesto de Renta"
- Debe declarar y pagar bimestralmente el impuesto de Industria y Comercio ICA.
- Anualmente debe pagar el impuesto a la renta, que corresponde al 33% de las utilidades obtenidas.

- Los aportes parafiscales que son el 9% de la nómina mensual (4% para las Cajas de compensación familiar; 3% para el Instituto de Bienestar Familiar y 2% para el SENA).

### **Social / cultural**

Nuestro público desea encontrar empresas que generen la eficacia y eficiencia en los resultados de la recuperación de cartera con procesos transparentes, que ayuden a cambiar la mentalidad de los residentes en cuanto a los malos hábitos de pago. Y concientizándolos a contribuir con el medio ambiente por medio de asesorías en la correcta disposición de los residuos que es un beneficio no solo para la imagen de conjunto residencial sino también por hacer más agradable el sitio de vivencia para todos los residentes.

### **Tecnológico**

- ✓ Página WEB [www.carteraaldiasas.com.co](http://www.carteraaldiasas.com.co)
- ✓ Correo electrónico [carteraaaldiasas@gmail.com](mailto:carteraaaldiasas@gmail.com)
- ✓ Facebook Cartera al Día S.A.S
- ✓ Twiter @carteraaldiasas

### **Ecológico**

Asesorías para la disposición de residuos con su adecuada separación, en nuestras asesorías queremos incentivar a los residentes para que generen esta práctica ecológica en los conjuntos residenciales y de esta manera puedan obtener un ingreso extra con la generación de reciclaje. Siendo un factor importante y ayudando a conservar la demanda de recursos naturales, con una buena disposición final y reduciendo la contaminación ambiental. .

## **Legal**

La empresa cumple con todos los requisitos legales como lo son los registros de cámara de comercio, el RUT, la resolución de facturación que se requieren para que la empresa quede legalmente constituida en Colombia, también cuenta con el cumplimiento de las obligaciones tributarias impuestas por el gobierno como son los pagos de los impuestos de IVA, RENTA, ICA. Además los empleados de la empresa cuentan con la afiliación al sistema general de seguridad social, y a la administradora de riesgos laborales ARL. La empresa cuenta con una póliza de garantía.

## **Análisis 5 Fuerzas**

### **Amenaza de nuevos competidores**

Surgimiento de nuevas empresas dedicadas a la recuperación de cartera especializada en propiedad horizontal residencial por lo cual estaremos trabajando en mejora continua para prestar un servicio de alta calidad y con excelentes resultados.

### **Poder de negociación de los proveedores**

Se realizará una negociación global con la compañía Ovante S.A.S para el suministro de insumos mensuales de papelería, cafetería y aseo con las condiciones de pago a crédito a 30 días después de radicada la factura.

### **Rivalidad entre los competidores actuales**

La rivalidad de competidores existiría con entidades que se dedican a la recuperación de cartera de bancos, créditos, hipotecas, algunas inmobiliarias integrales que ofrecen servicios jurídicos etc.; como lo son Habitemos S.A.S, Sistemcobro S.A.S, entre otras que llevan una larga trayectoria en el mercado que son reconocidas por los servicios integrales que ofrecen.

### Poder de negociación de los clientes

Las negociaciones con nuestros clientes no sería difícil ya que el portafolio es muy completo, económico, además que las asesorías en cuanto a la disposición de residuos son gratuitas. Se manejara un descuento adicional al referir nuevos conjuntos.

### Amenaza de productos o servicios sustitutos

Nuestro servicio sustituto son los Administradores directos, ya que ellos son los contratados por lo conjunto residenciales para prestar el servicio al que nos vamos a dedicar, pero se evidencia que gran porcentaje de administradores acuden a la ayuda de empresa dedicadas a la recuperación de cartera para lograr sus objetivos, es allí donde vamos a realizar una alianza estratégica para poder combatir este servicio sustituto.

### DOFA

CARTERA AL DÍA S.A.S estará conformada inicialmente por 3 departamentos esenciales que son: área administrativa, área financiera y área comercial, cada una conformada con trabajadores tecnológicos y profesionales en Carreras Administrativas y afines.

Fuerzas Inductoras			
	ÁREA ADMINISTRATIVA	ÁREA FINANCIERA	ÁREA COMERCIAL
Oportunidades	O1 Implementación de nuevos procesos	O5 Asesoría Financiera y contable	O8 Atraer clientes, gracias a los nuevos proyectos de viviendas que se están desarrollando
	O2 Aplicación de la Carrera Administración de Empresas	O6 Llevar la contabilidad de la empresa	O9 Convertimos en administradores de conjuntos residenciales
	O3 Trabajo en Equipo	O7 Revisoría Fiscal	O10 Buena relación con nuestros clientes
	O4 Generar Empleo		O11 Amplio campo de trabajo

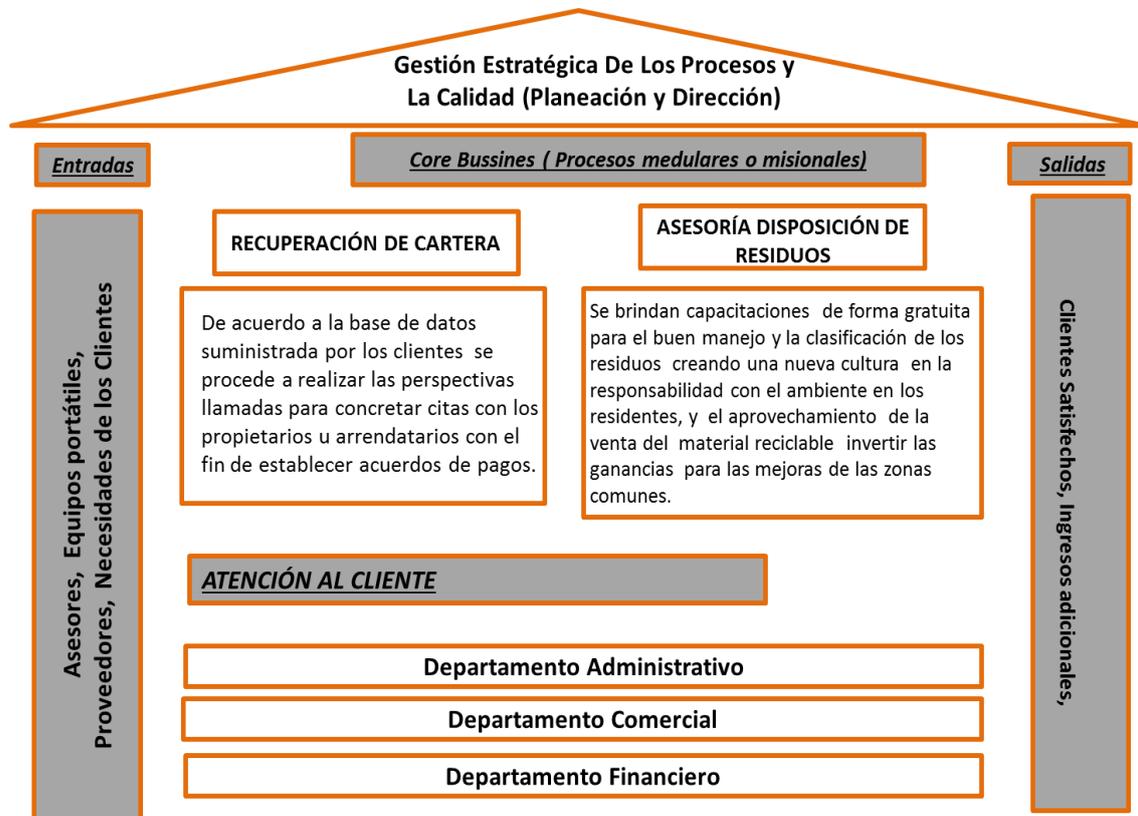
	ÁREA ADMINISTRATIVA		ÁREA FINANCIERA		ÁREA COMERCIAL	
<b>Fortalezas</b>	<b>F1</b>	Calidad de Trabajo	<b>F6</b>	Hacer buen uso de las herramientas de Trabajo	<b>F11</b>	Nuevas alternativas de recaudo
	<b>F2</b>	Conocimiento y profesionalismo	<b>F7</b>	Conseguir socios capitalistas	<b>F12</b>	Eficiencia y Servicio
	<b>F3</b>	Optimización de los recursos de la empresa	<b>F8</b>	Conocimiento	<b>F13</b>	Seguimiento y Continuidad
	<b>F4</b>	Herramientas de Trabajo	<b>F9</b>	Experiencia	<b>F14</b>	Personal Capacitado
	<b>F5</b>	Interacción con las demás áreas	<b>F10</b>	Buen clima organizacional	<b>F15</b>	Herramientas de Trabajo
					<b>F16</b>	Excelente servicio al cliente

<b>Fuerzas Opositoras</b>						
	ÁREA ADMINISTRATIVA		ÁREA FINANCIERA		ÁREA COMERCIAL	
<b>Amenazas</b>	<b>A1</b>	Incremento de demanda de trabajo y poco personal	<b>A4</b>	Temor por incumplimiento de las obligaciones fiscales	<b>A9</b>	Competencia reconocida en el mercado
	<b>A2</b>	falta de recursos tecnológicos	<b>A5</b>	Riesgo de la estabilidad financiera de la empresa	<b>A10</b>	Los mismos administradores sean nuestra propia competencia
	<b>A3</b>	Contratar personal deshonesto	<b>A6</b>	Sanciones por las entidades estatales		
			<b>A7</b>	No tener el apalancamiento para créditos con los bancos.		
			<b>A8</b>	Ingresos inferiores a los gastos		
	ÁREA ADMINISTRATIVA		ÁREA FINANCIERA		ÁREA COMERCIAL	
<b>Debilidades</b>	<b>D1</b>	Resistencia al cambio en los nuevos procesos	<b>D3</b>	Falta de capacitación	<b>D5</b>	Desconocimiento jurídico
	<b>D2</b>	Falta de organización	<b>D4</b>	Fallas en la contabilidad de la empresa	<b>D6</b>	Falta de capacitación en servicio al cliente
					<b>D7</b>	Falta de planeación

### Matriz de despliegue estratégico generativa

Matriz de Despliegue Estratégico Generativa			
No Estrategia	Opositoras	Inductoras	Estrategia
1	D1	O1	Diseñar procesos sencillos, óptimos y recursivos
2	D2	O3	Brindar capacitaciones a los trabajadores referente a clima laboral
3	D3	O5	Aprovechar las capacitaciones gratuitas que brinda el SENA y algunas entidades
4	D4	O6	Capacitamos en materia contable y financiera
5	D5	F14	Beneficiarnos de las asesorías jurídicas que brindan las universidades de forma gratuita
6	D6	O9	Implementar una empresa integral de servicios
7	D7	O2	Culminar con nuestros estudio en la Carrera Administración de Empresas
8	A1	O2	Emplear trabajadores con un contrato estable y sus prestaciones sociales
9	A2	F6	Aplicar las herramientas del OFFICE especialmente el Excel para bases de datos y adquirir planes de línea telefónica e internet ilimitado
10	A3	F8	Actualizarnos en materia de leyes
11	A4	O7	Llevar un control diario de los gastos de la empresa
12	A5	F2	Crear una empresa que quede legalmente constituida ante la Cámara y Comercio para operar sin ningún inconveniente
13	A6	F7	Tratar que los socios de nuestra empresa sean profesionales y ellos a su vez que tengan activos para el respaldo de nuestra empresa
14	A7	F3	Elaborar presupuestos para tener mayor claridad de los recursos que se requieran adquirir para la empresa
15	A8	O10	Brindarle a nuestros clientes algunas prebendas y nuestro valor agregado que corresponde a la capacitación en la adecuada disposición de los recursos
16	A9	F11	Desarrollar el cobro de cartera por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto y con familiares, mensajes de voz.

## Cadena de valor



### Entradas

Partimos con las necesidades de los clientes, el recurso humano quien serán las personas encargadas de iniciar el proceso administrativo, financiero, y comercial, recursos tecnológicos y los proveedores.

### Planeación estratégica

Planeación estratégica o Direccionamiento empresarial ponemos en marcha nuestra Misión, Visión, Objetivos Estratégicos.

### **Recuperación de cartera**

Una vez recibida la base de datos de la cartera morosa, se inicia un cobro pre jurídico que consistente en el enviado de un documento escrito al deudor, con el fin de ponerlo al tanto del inicio del proceso, posteriormente se realizara localización telefónica para concretarlas visitas al inmueble, con el objeto de realizar el cobro de la deuda y establecer acuerdos de pagos que permitan obtener el recaudo de las cuotas en mora antes de iniciar un proceso jurídico. Estos trámites se harán para recuperar la cartera vencida por medio de requerimientos necesarios y todo lo adecuado al ordenamiento legal, en aras de lograr con éxito los resultados anhelados. Para ello se contara con asesores de cobro pre jurídico los cuales se desempeñan únicamente a realizar los cobros.

Si se llegasen a presentar el agotamiento de la etapa del cobro pre jurídico y si no se logra un acuerdo de pago de las respectivas cuotas de administración en la etapa pre jurídica, se iniciará el cobro jurídico, el cual estará basado en el inicio de procesos ejecutivos en contra de los deudores morosos ante los Juzgado civiles municipales y de Circuito de Bogotá o donde corresponda

### **Asesoría de disposición de residuos**

Se realiza asesoramiento mediante capacitaciones gratuitas con personal adecuado para el buen manejo y la clasificación de los residuos de esta manera se hará un aporte a la reducción de la contaminación del medio ambiente, adicional se crea una nueva cultura en la responsabilidad con el ambiente en los residentes, y se podrá sacar provecho del material reciclable obteniendo ingresos adicionales que se pueden invertir en el mejoramiento de las zonas comunes.

Implementar un sistema de reciclaje es una buena opción Multiusuario que consiste medir con las empresas de Aseo la producción de residuos de un usuario agrupado (multiusuario)

que reside en diferentes estratos, esto no sólo implica la reducción de residuos, sino que también se obtiene la disminución de los costos facturados por concepto del servicio de aseo lo cual sería una gran contribución en el mejoramiento del medio ambiente.

### **Servicios Al Cliente**

Es nuestro mayor potencial ya que marca la trazabilidad más importe para satisfacer a nuestro cliente, es nuestra herramienta principal para cumplir con el objetivo de la empresa que brindados a través de nuestro recurso humano especializado en dicha actividad a través de múltiples canales de comunicación.

### **Áreas De Apoyo**

- **Departamento Administrativo:** Se encarga de toda la parte administrativa, la realización de contratos, comunicados, órdenes de compra, atención de clientes, apoyo al área operativa realizando llamadas y concretando las visitas a los deudores morosos, entre otras funciones.
- **Departamento comercial:** Se encarga de realizar las visitas a los deudores morosos con el fin de realizar acuerdos de pago y se seguimientos de los mismos para que permitan obtener el recaudo de las cuotas de administración, y así lograr cumplir con nuestros objetivos y brindar satisfacción a las necesidades de nuestros clientes.
- **Departamento Financiero:** Es el área que se encargara de todos los procesos legales antes los entes correspondientes para ejecutar los procesos de carácter ejecutivo que se presenten en caso de no lograr concretar acuerdos de pagos o que se faltasen a los mismos.

## **Salidas**

Clientes satisfechos con carteras morosas disminuidas, ingresos adicionales gracias a la implementación de sistemas de reciclaje, reducción de costos facturados por servicios de aseo cobrados en los recibos de ACUEDUCTO, contribución con el medio ambiente, metas cumplidas, credibilidad y confianza de los servicios prestados.

## **Estrategia de competitiva**

Nuestra ventaja competitiva estará basada en servicio más personalizado con cada uno de los propietarios o arrendatarios de los apartamentos para llegar a entender el motivo por el cual se está atrasando en el pago de su administración y generar una solución para ello.

## **Identificación o construcción de la ventaja competitiva**

Innovar previamente ya que contamos con una característica diferenciadora la cual es impactar en los conjuntos estableciendo eventos de responsabilidad social y ambiental interior de los conjuntos como valor agregado al contrato ofrecido.

Implementando el sistema de reciclaje opción multiusuario para disminuir los costos facturados por el servicio de aseo en las facturas de acueducto, también contribuyendo con la reducción de la contaminación y la obtención de ingresos adicionales para ser utilizados en las mejoras de sus conjuntos.

A diferencia de las demás empresas el servicio que le estamos ofreciendo a nuestros clientes no sólo les beneficiara en dinero sino también en tiempo ya que nosotras mismas seremos las encargadas de dirigirnos directamente a los puntos que ellos nos indiquen para brindarles toda la asesoría que requieran, de esta forma será mucho más fácil para el cliente no tener que dirigirse a nuestras oficinas.

## **Conclusiones**

Este trabajo ha permitido ampliar mi conocimiento de cómo realizar una idea de negocio mostrando la diferencia 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. También 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.

## **Capítulo II. Investigación de mercados**

### **Introducción**

La mayor problemática que se presenta actualmente en los conjuntos residenciales son las largas listas de cartera morosa de los propietarios por el incumplimiento en los pagos de las cuotas de administración, la falta de este flujo de caja ha hecho que los administradores de los conjuntos residenciales junto con los delegados del consejo de administración tomen decisiones al respecto de la operación en las copropiedades y se dejen de realizar cierto tipos de mantenimiento esenciales e incluso incurrir en demoras en los pagos a los proveedores. A raíz de haber evidenciado esta problemática en mi lugar de residencia surge la idea de realizar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa especializada en cobranza, recuperación de cartera, y brindando asesorías en la disposición de residuos como valor agregado.

Por lo anterior se realizará una investigación descriptiva para poder identificar las características del cliente, sus necesidades, limitaciones, las soluciones que usa actualmente para descubrir y comprobar la asociación entre las variables de investigación. El estudio se hará a través de un instrumento de encuesta dirigida a los administradores de conjuntos residenciales para evidenciar la factibilidad de la creación de la empresa.

### **Segmentación de mercado**

El mercado al que se dirigió está compuesto por las administraciones de los conjuntos residenciales, de 100 a 300 apartamentos, de los estratos 2 y 3 de la localidad de Kennedy en la ciudad de Bogotá. Se aplicó la siguiente entrevista a Once administradores de conjuntos residenciales en la localidad, todos ellos Profesionales en Administración de Empresas, quienes se desempeñan como administradores de conjuntos residenciales de propiedad horizontal en diferentes conjuntos como son Conjunto Samaria, Shalom, Copropiedad Pastrana, Agrupación Organización Techo Unidad 5, Agrupación Organización Techo Unidad 2 y Supermanzana II, se aplicó la encuesta debido a las necesidades que presentan actualmente las cuales son:

- Recuperación de la cartera morosa para su adecuada administración
- Oportuno pago a proveedores y personal externo
- Reserva y falta de dinero para invertir en el mejoramiento y mantenimiento de áreas comunes (Fachadas, zonas verdes, pisos, salones comunales, dotación de espacios y recursos de bienestar).

### Tipo de encuesta

El tipo de encuesta aplicada fue descriptiva ya que esta nos permite documentar y reflejar las condiciones, conductas o actitudes presentes en el ambiente o situación. Por lo que su objetivo principal es el de describir el momento actual en el que se encuentra una determinada población o un grupo de individuos.

### Objetivo

Conocer las necesidades que actualmente están pasando en los conjuntos residenciales de los estratos 2 y 3 de la localidad de Kennedy por los altos índices de la cartera en mora

### Ficha Técnica de la encuesta

FICHA TÉCNICA	
<b>NOMBRE DE LA ENCUESTA</b>	Entrevista Administradores de Conjuntos Residenciales
<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b>	Entrevista para Administradores
<b>TIPO DE ENCUESTA</b>	Cualitativa y Cuantitativa
<b>TIPO DE PREGUNTAS</b>	Selección múltiple y preguntas abiertas
<b>ESTRATO SOCIOECONOMICO</b>	2 y 3
<b>FECHA DE LEVANTAMIENTO</b>	10 al 16 de Febrero de 2017
<b>POBLACIÓN</b>	Administradores de conjuntos residenciales
<b>MARCO MESTRUAL</b>	Probabilístico Estratificado
<b>CIUDAD</b>	Bogotá
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	12 Administradores de conjuntos residenciales
<b>FECHA DEL REPORTE</b>	18 de Febrero de 2017

## Encuesta

### ENTREVISTA PARA ADMINISTRADORES DE CONJUNTOS RESIDENCIALES



**1. ¿Cuáles cree usted que son las razones por las cuales se ve afectado el mantenimiento en las fachadas y zonas comunes de los conjuntos residenciales?**

- Falta de ingresos a razón de los deudores morosos
- Falta del flujo de caja para el pago oportuno a proveedores
- Falta de insumos y maquinaria para los mantenimientos
- Todas las anteriores

**2. ¿Cuáles cree usted que son los motivos por los cuales propietarios y arrendatarios de los conjuntos residenciales se atrasan en su pago de administración?**

- Falta de empleo
- Por el mal hábito en cultura de pago
- Porque prefieren realizar otros tipos de pagos primordiales
- Todas las anteriores

**3. ¿Qué necesidades identifica usted que tiene el conjunto residencial?**

**4. ¿Qué beneficio cree usted que obtendría al contratar los servicios de una empresa dedicada a la recuperación de cartera?**

**5. ¿Qué soluciones o alternativas usa actualmente para que los propietarios y arrendatarios cumplan con el pago de la cuota de administración?**

- Descuento pronto pago
- Restricción de uso de parqueaderos para morosos
- Listado visible de deudores morosos
- Bloqueo de Casilleros

**6. ¿Que Inconformidades, frustraciones y limitaciones cree usted que genera el no pagar la cuota de administración a tiempo?**

**7. ¿Cree usted que sería viable implementar el adecuado manejo de residuos en el conjunto residencial? ¿Por qué?**

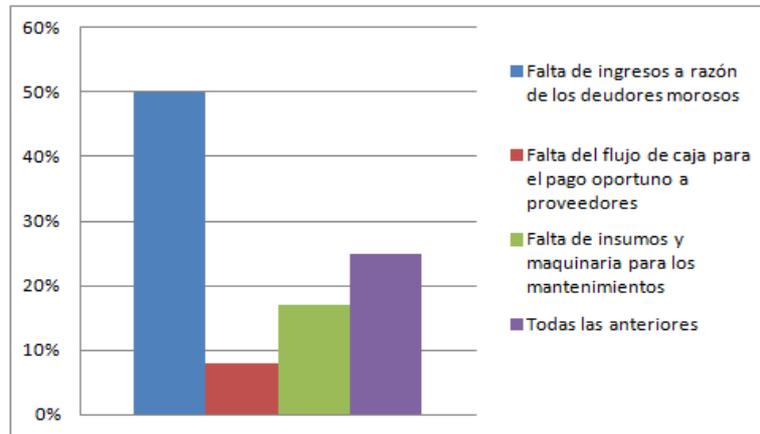
Tabla de tabulación

<b>Pregunta No. 1</b>	
<b>¿Cuáles cree usted que son las razones por las cuales se ve afectado el mantenimiento en las fachadas y zonas comunes de los conjuntos residenciales?</b>	<b>Respuestas</b>
Falta de ingresos a razón de los deudores morosos	6
Falta de insumos y maquinaria para los mantenimientos	1
Falta del flujo de caja para el pago oportuno a proveedores	2
Todas las anteriores	3
<b>Total de encuestados</b>	<b>12</b>
<b>Pregunta No. 2</b>	
<b>¿Cuáles cree usted que son los motivos por los cuales propietarios y arrendatarios de los conjuntos residenciales se atrasan en su pago de administración?</b>	<b>Respuestas</b>
Falta de empleo	3
Por el mal hábito en cultura de pago	2
Porque prefieren realizar otros tipos de pagos primordiales	5
Todas las anteriores	2
<b>Total de encuestados</b>	<b>12</b>
<b>Pregunta No. 5</b>	
<b>¿Qué soluciones o alternativas usa actualmente para que los propietarios y arrendatarios cumplan con el pago de la cuota de administración?</b>	<b>Respuestas</b>
Descuento pronto pago	2
Restricción de uso parqueaderos para morosos	6
Listado visible de deudores morosos	1
Bloqueo de casilleros	3
<b>Total de encuestados</b>	<b>12</b>
<b>Pregunta No. 7</b>	
<b>¿Cree usted que sería viable implementar el adecuado manejo de residuos en el conjunto residencial?</b>	<b>Respuestas</b>
Si	12
No	0
<b>Total de encuestados</b>	<b>12</b>

## Conclusiones

### Pregunta No. 1

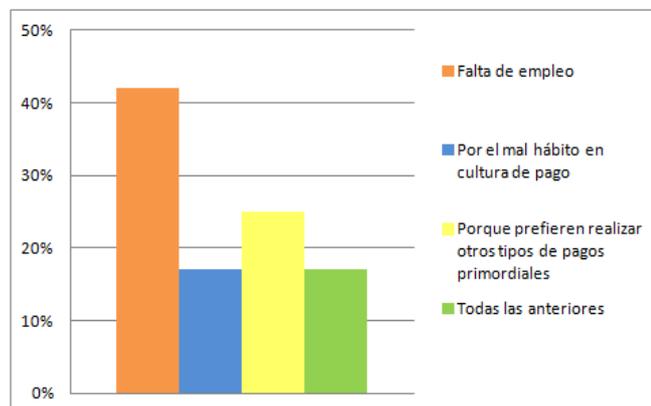
Gráfico No. 1.



De acuerdo a las respuestas y a la grafica No. 1 de los administradores podemos concluir que el mayor factor que influye para la falta de la realización de los mantenimientos de fachadas y zonas comunes de los conjuntos se debe a la falta de ingresos con un 50%, sabemos que los ingresos que se reciben en las administraciones provienen de las cuotas de administración que son el sustento para el mantenimiento y operación de los conjuntos.

### Pregunta No. 2

Gráfico No. 2.



Observando la gráfica N. 2 de resultados podemos darnos cuenta que las altas tasas de desempleo y los bajos salarios son el mayor problema que afecta la estabilidad económica de familias colombianas.

### **Pregunta No. 3**

Respuestas.

- Falta de ingresos a razón de los deudores morosos para llevar a cabalidad los mantenimientos e inversión de los bienes comunes.
- Limpieza de fachada
- Pintura de parqueaderos
- Automatización de puertas
- Cámaras de seguridad
- Falta de apoyo a nivel jurídico
- Falta del flujo de caja para el pago oportuno a proveedores
- Falta de insumos y maquinaria para los mantenimientos
- Falta de protocolos de seguridad para el buen funcionamiento del seguridad privada

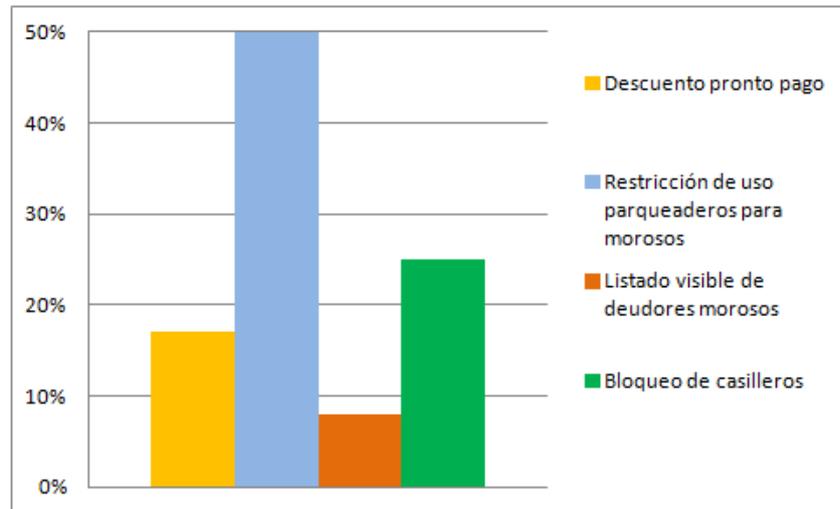
### **Pregunta No. 4**

Datos reales.

- Mayor disponibilidad de recursos para invertir en temas de seguridad
- Recuperación de la cartera morosa en residentes más atrasados
- El adecuado manejo de residuos implicaría un beneficio en la disminución de la tarifa que se paga por aseo en las facturas E.A.A.B
- Mayor flujo de caja el cual contribuye a cumplir oportunamente con los gastos
- Disminución de tiempos para la captación de dinero

### Pregunta No. 5

Gráfica No. 3.



Es evidente que las alternativas más utilizadas por los administradores para persuadir a los deudores morosos es el bloqueo del uso de parqueaderos y casilleros, haciendo que el uso sea limitado e intentando así que con estas medidas los deudores tomen conciencia de la importancia que tiene para la copropiedad el pago de las cuotas de administración.

### Pregunta No. 6

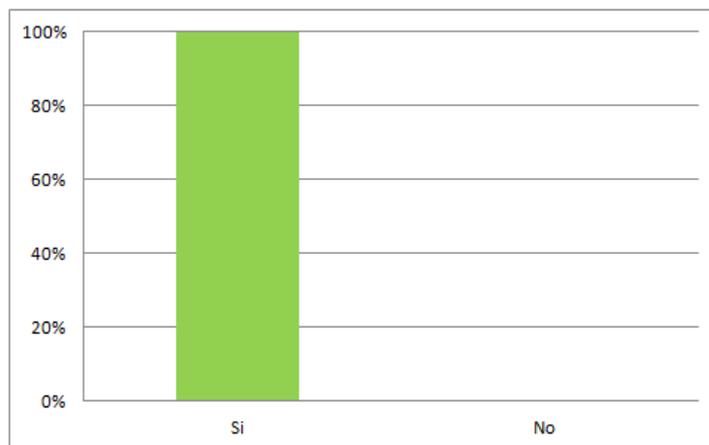
Respuestas.

- Afectación de los mantenimientos esenciales a falta de presupuesto
- Inconformidad de los residentes ya que la tasa moratoria es la más alta del mercado
- Falta de dinero para invertir en proyectos de mejora
- Cancelación de servicios suministrados por proveedores causa del incumplimiento de los tiempos pactados para la realización de pagos
- Contratación de servicios con proveedores de bajos costos que no cumplen la calidad que se necesita

La copropiedad se ve comprometido al no poder prestar un buen servicio a falta de los recursos materiales y monetarios de sus áreas comunes.

### Pregunta No. 7

Gráfico No. 4.



Todas las respuestas de los administradores fueron positivas porque son conscientes que al implementar un adecuado manejo de residuos implicaría un beneficio en la disminución de la tarifa Aseo que se cobran en las facturas de E.A.A.B, adicional los ingresos que se reciben por la venta de reciclaje se podrían invertir en las copropiedades.

### Conclusión General

De los administradores de los conjuntos residenciales encuestados se pudo determinar que a pesar de las medidas que utilizan actualmente no han servido de gran ayuda para la recuperación de cartera morosa, por el contrario la labor de los administradores se está viendo afectada por la falta del flujo de caja que ha hecho que los administradores no cumplan con sus funciones a cabalidad como son los mantenimientos de fachadas, pago a proveedores, donde se está viendo afectada la parte de seguridad ya que deben contratar con compañías que prestan sus servicios a bajos costos pero no garantizan la calidad del servicio. Los

bloqueos de los casilleros y las restricciones de usos de parqueaderos no ha sido una buena táctica para hacer que los residentes se vean obligados a realizar los pagos de las cuotas en mora. Los encuestados no muestran mayor interés en prestar un servicio más allá que en los procesos establecidos sin embargo están dispuestos a contratar servicios especializados en la recuperación de cartera, adicional tienen claridad en los beneficios que tendrían las copropiedades al implementar programas para la buena disposición de residuos.

### **Informe**

Por medio de éste estudio de mercado se puede identificar la población objetivo conociendo sus necesidades y las características de los clientes potenciales, por ello se puede determinar la viabilidad de llevar a cabo el proyecto, definiendo que si existe el número de consumidores necesarios para llevarlo a cabo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los administradores de los conjuntos residenciales del sector de Roma en la Localidad de Kennedy de estratos 2 y 3 en Bogotá, se pudo determinar que la viabilidad de la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa, dado que con esta investigación se encontraron las falencias que se presentan actualmente en la tarea de recuperación de cartera morosa, debido al incumplimiento de los pagos de cuotas de administración por parte de los residentes de los conjuntos residenciales están afectando la operación de las administraciones por la falta de dinero el cual se refleja en la realización de los mantenimientos en sus áreas comunes poniendo en riesgo tanto como la convivencia como la seguridad de los residentes de los conjuntos.

## **Capítulo III. Plan de Marketing**

### **Plan de Marketing**

El plan estratégico estará enfocado en definir las estrategias que permitan llegar a los futuros clientes convenciéndolos para que adquieran el portafolio ofrecido por la compañía y la serie de beneficios que conllevaría la adquisición del mismo, realizando una búsqueda efectiva de clientes nuevos apalancados en el posicionamiento de marca sólida, ágil y confiable.

Cartera al Día S.A.S es una idea de negocio de servicios especializados de recuperación de cartera y cobranza que busca dar solución a la problemática que se está presentando actualmente en los conjuntos residenciales del barrio Roma de la localidad de Kennedy en la ciudad de Bogotá, debido a las largas listas de cartera morosa debido a la falta de pago de las cuotas de administración, este proyecto está basado en ofrecer un servicio que dé resultados favorables a través de un mejor trato y que haga comprender la importancia de no ser moroso por medio distintas alternativas ofrecidas a los deudores para que el pago de las cuotas no signifique un sacrificio sino una oportunidad para mejorar su calidad de vida y la de los demás residentes, y como valor agregado generar un programa de capacitación para el adecuado manejo de los residuos que les permita incluso recibir beneficios y contribuir con la mejora del medio ambiente.

### **Desarrollo del Plan de Marketing**

Recordemos que la Misión de Cartera al Día S.A.S es desarrollar estrategias para la recuperación de cartera en los conjuntos residenciales, mejorando la calidad de vida y el bienestar de los habitantes, asegurando su estabilidad, asegurando su estabilidad económica

con personal altamente calificado. Comprometidos con el medio ambiente mediante la correcta disposición de residuos.

### Objetivos Estratégicos

	OBJETIVO
<b>PRODUCTO</b>	Diseñar 3 estrategias en el cobro de cartera para los morosos de los conjuntos residenciales.
<b>MERCADO</b>	Recuperar el 80% de la cartera entregada por los conjuntos
<b>COMPETENCIA</b>	Trabajaremos en la mejora continua, capacitando de manera constante a nuestros colaboradores para incrementar la calidad de nuestro servicio, incluiremos como valor agregado asesoramiento para el manejo de los residuos
<b>VENTAS</b>	Contratar con 10 conjuntos residenciales el cobro de la cartera.
<b>PUBLICIDAD</b>	Dar a conocer los servicios ofrecidos por medio de volantes, voz a voz, redes sociales
<b>PROMOCIÓN</b>	Brindar capacitaciones gratuitas para implementar un sistema de reciclaje opción multiusuario para disminuir los costos facturados por el servicio de aseo en las facturas de acueducto de las áreas comunes

### Estrategia de Mercado Concentrada

La estrategia empleada es de estrategia concentrada ya que va dirigida a un solo segmento de mercadeo el cual de acuerdo a la necesidad que tiene en común la propiedad horizontal

residencial en la recuperación de la cartera morosa que afecta tanto a las copropiedades y su mantenimiento como los beneficios de un sin número específico de residentes a la falta de flujo de caja. Cartera al Día S.A.S brinda es un servicio especializado de recuperación de cartera, cobranza y asesorías en la disposición de residuos, que minimizaría una cierta cantidad de las necesidades actuales.

## Mezcla de Marketing

### 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

Claudia Johanna Monroy Castañeda  
☎ 3186910402  
✉ Email: claudia.monroy@cun.edu.co  
☑ carteraaldiasas@gmail.com

### SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA

## CARTERA AL DÍA S.A.S.



## ÁREAS DE TRABAJO

## OBJETIVOS

✓ **Departamento Administrativo:** Se encarga de toda la parte administrativa, la realización de contratos, comunicados, órdenes de compra, atención de clientes, apoyo al área operativa realizando llamadas y concretando las visitas a los deudores morosos, entre otras funciones.



✓ **Departamento Comercial:** Se encarga de realizar las visitas a los deudores morosos con el fin de realizar acuerdos de pago y el seguimiento de los mismos para que permitan obtener el recaudo de las cuotas de administración, y así lograr cumplir con nuestros objetivos y brindar satisfacción a las necesidades de nuestros clientes.



Prestar servicios especializados de recuperación de cartera, cobranza y asesorías en la disposición de residuos, en los conjuntos residenciales brindando capacitación a los residentes sobre los inconvenientes y beneficios que conlleva el pago de las cuotas de administración.

✓ Recuperar el 90% de la cartera entregada por los conjuntos.

✓ Capacitar 100 residentes morosos en el mes, sobre los derechos y deberes.

Servicios especializados en recuperación de cartera, cobranza y asesorías en la disposición de residuos en los conjuntos residenciales de 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 coactivas.

1. Personal Capacitado.
2. Tecnología IP (grabación de llamadas).
3. Servicio especializado con un seguimiento diario de 40 a 60 llamadas por cartera.
4. Indicadores de gestión (estos reflejarán el progreso de recuperación de cartera y servicio de apoyo informativo a la copropiedad ante asambleas y consejo administrativo).



✓ **Departamento Financiero:** Es el área que se encargará de todos los procesos legales ante los entes correspondientes para ejecutar los procesos de carácter ejecutivo que se presenten en caso de no lograr concretar acuerdos de pagos o que se faltasen a los mismos.



## VALORES CORPORATIVOS

**Transparencia:** Todos nuestros procesos están disponibles y asequibles a nuestros clientes, con el ánimo de tenerlos informados sobre los trámites y resultados de estos.

**Excelencia:** Cumplimos lo que prometemos con altos niveles de calidad.

**Honestidad:** Trabajamos con transparencia, precios justos y verdad ante nuestros clientes para garantizar la fidelidad de estos.

**Puntualidad:** Con nuestras metas y citas asignadas.

**Trabajo en equipo:** Para lograr nuevas estrategias generando nueva creatividad, e innovación en nuestro servicio.

### **Estrategia de Producto (Procesamiento de Información)**

Cartera al Día S.A.S brinda servicios especializados de recuperación de cartera, cobranza y asesorías en la disposición de residuos, en los conjuntos residenciales, del barrio Roma 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.

Este proyecto es elaborado para brindar asesoría personalizada a los conjuntos residenciales con el fin de recuperar la cartera correspondiente a los pagos de las cuotas de administración por parte de los propietarios de apartamentos en los conjuntos residenciales, ofreciendo nuestro amplio conocimiento y la garantía de nuestro servicio para brindando estrategias adecuadas de acuerdo a las características de cada conjunto residencial, es una alternativa de negocio ya que nuestros clientes recuperaran esa cartera que está pendiente y se verán beneficiados en mejoras de sus conjuntos; por otra parte nos permite prestar un servicio del cual estaremos beneficiados económicamente.

### **Estrategia de Plaza**

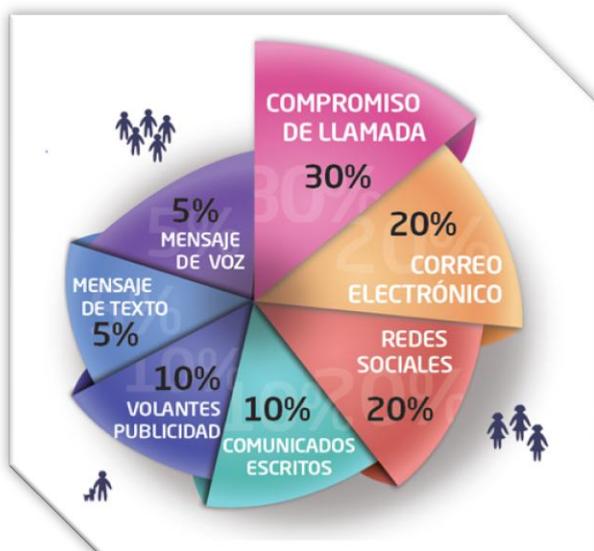
Ofreceremos nuestros servicios a los administradores de los conjuntos residenciales, a los miembros de los consejos donde vivimos y de los conjuntos de la localidad donde estamos ubicadas por medio de reuniones dándoles a conocer nuestro brochure de servicios informándoles nuestro valor agregado en la implementación de los programas del manejo de residuos que será un beneficio para las copropiedades, también haremos conocer nuestro portafolio por medio de las redes sociales, el voz a voz y volantes.

## Estrategia de Precio

Esta estrategia como tal no se maneja, en el mercado del sistema de cobranza y cartera no se compite tanto por precio, como por servicio, profesionalismo, y reconocimiento. Esta baja competencia en precio se da porque la escuela de abogados tiene definidos unas tarifas de acuerdo al valor por el que sea la deuda o por el total de la cartera, la tarifa que se establecerá inicialmente será por el 10% de valor total recuperado el cual se realizara por medio de un contrato de prestación de servicios profesionales en el cual intervienen las dos partes, donde la copropiedad asume la denominación de Contratante y Cartera al Día S.A.S asume la denominación de Contratista, se estipulara el objeto del contrato, valor y duración del mismo.

## Estrategia de Promoción

La publicidad se maneja por medio de un portafolio de servicios, redes sociales como son Facebook y Twitter, tarjetas de presentación, voz a voz, adicional tendremos una página WEB que ayudara a nuestros clientes a encontrar información de su interés, también estará habilitada para los deudores que quieran ponerse en contacto en caso de necesitar algún tipo de inquietud que podremos manejar por este medio.



### **Tipo de Producto**

El tipo de servicio ofrecido se encuentra ubicado como Productos o Bienes no Buscados ya que hace de aquellos cuya existencia no es muy conocida por el cliente ya que existen pocas empresas dedicadas a esta labor en específico o que si tiene conocimiento no desea adquirir por el simple mito de que es una tarea difícil y podría llegar a ser muy costosa.

### **Descripción del Producto**

Es un servicio especializado de recuperación de cartera, cobranza y asesorías en la disposición de residuos, en los conjuntos residenciales, del barrio Roma de la localidad de Kennedy, en la ciudad de Bogotá. Es un servicio más personalizado donde se interactúan con los deudores utilizando distintas técnicas de cobranza, procesos jurídicos, y concientizando 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. Y generando como valor agregado asesorías y capacitaciones en el manejo de residuos e implementando programas de reciclaje que conlleva ciertos beneficios para la comunidad residencial. Este servicio no aplica para servicios postventa porque finalmente los pagos que se generen por labor realizada de recuperación de cartera se hacen directamente a las administraciones nosotros no tendríamos contacto con el dinero.

### **Marca**

La selección del nombre no fue tarea difícil ya que se buscaba un nombre que fuera acorde con el objeto social de la empresa, es fue el motivo por el que se escogió la identidad

corporativa se llamo “CARTERA AL DÍA S.A.S”, porque es un nombre que representa la función de la empresa, porque es fácil de recordar, es corto y suena bien.

### Isologo



Se decidió que fuera isologo porque queríamos representar en una imagen el mundo con el cual estamos comprometidos y queremos aportando un granito de arena difundiendo los conocimientos en la disminución de contaminación por medio del reciclaje y la adecuada disposición de residuos, en el medio del mundo dejar claro que nuestros servicios van enfocados a la propiedad residencial, y por ultimo incorporado el nombre de la compañía.

Los colores que se escogieron son el color azul por el profesionalismo, sinceridad del servicio. Este color expresa seriedad, integridad, profesionalidad, sinceridad. Es frecuente su uso en productos relacionados con aerolíneas, tecnología, energía, naturaleza, medicina y finanzas.

El color verde por su relación con la naturaleza, la ética con la que se distinguirá la compañía. Es un color que expresa ética, naturaleza, frescura, serenidad, su uso es frecuente en productos relacionados con vivienda.

El gris porque expresa naturalidad se relaciona con la vivienda y la energía. Es un color que expresa simplicidad, rústico, tierra. Se usa en productos relacionados con vivienda, alimentación, energía y naturaleza.

### **Garantía Implícita**

Se garantiza un servicio serio, seguro, que brindaran los resultados por medio de informes de gestión de forma clara y transparente, con un porcentaje de efectividad del 80%.

### **Canales de Distribución**

El canal de distribución será medio ya que va del prestador del servicio al minorista o en este caso al conjunto residencial y finalmente al cliente o consumidor final que será los residentes o propietarios y se maneja por medio de volantes, redes sociales, voz a voz.



## Conclusión

De acuerdo al estudio realizado y las condiciones del mercado Cartera al Día S.A.S tendrá la oportunidad de incursionar y tener éxito en el servicio ofrecido ya que se ha detectado que en este campo laboral es poco el conocimiento en cuanto a las técnicas de recuperación de cartera por parte de los administradores de los conjuntos, por ello es necesario poner en marcha el plan de mercadeo ofreciendo el portafolio de servicios ya que es algo novedoso en esta rama de la propiedad horizontal donde muy pocas empresas se dedican a esta labor y el campo de acción es favorable debido a que cada día se están generando más proyectos en la construcción de vivienda lo hace que el mercado sea muy amplio a futuro, brindando como valor agregado la asesoría para implementación de programas para la adecuada disposición de residuos que contribuyendo a la reducción de contaminación al medio ambiente

## Cibergrafía

Como elaborar un plan de marketing. (s.f). Obtenido de Manuales prácticos de la PYME :

[http://www.bicgalicia.es/dotnetbic/Portals/0/banner/ARCHIVOS/Manuales%20Pyemes/2ElaborarPlanMarketing\\_C.pdf](http://www.bicgalicia.es/dotnetbic/Portals/0/banner/ARCHIVOS/Manuales%20Pyemes/2ElaborarPlanMarketing_C.pdf)

Cortes Gómez, F. A., Acosta López, A. M., Bustos Parra, L. D., & Marcela, L. (Noviembre de 2015). Marketing Estrategico. Obtenido de Unidad de emprendimiento y Liderazgo CUN:

[https://e.edim.co/121722649/CARTILLA\\_MARKETING ESTRATEGICO.pdf?response-contentdisposition=filename%3D%22 CARTILLA\\_MARKETING ESTRATEGICO.pdf%22%3B%20filename%2A%3DUTF-8%27%27CARTILLA%2520MARKETING%2520ESTRATEGICO.pdf&Expires=1495130173&Signature=PK6q0-ItQ](https://e.edim.co/121722649/CARTILLA_MARKETING ESTRATEGICO.pdf?response-contentdisposition=filename%3D%22 CARTILLA_MARKETING ESTRATEGICO.pdf%22%3B%20filename%2A%3DUTF-8%27%27CARTILLA%2520MARKETING%2520ESTRATEGICO.pdf&Expires=1495130173&Signature=PK6q0-ItQ)

Decreto 1713 DE 2002. (7 de agosto de 2002). Obtenido de Alcaldía Mayor de Bogotá:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5542>

Descripción actividades económicas (Código CIIU). (s.f). Obtenido de Cámara de Comercio

de Bogotá : <http://linea.ccb.org.co/descripcionciiu/>

Guía para la elaboración de un plan de marketing. (2005). Obtenido de EduMarketing :

<http://educamarketing.unex.es/Docs/guias/gu%C3%ADa%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20un%20plan%20de%20marketing.pdf>

Inscriba su empresa, libros, actas y documentos. (s.f). Obtenido de Cámara de Comercio de

Bogotá : [http://www.ccb.org.co/Inscripciones-y-renovaciones/Matricula-](http://www.ccb.org.co/Inscripciones-y-renovaciones/Matricula-Mercantil/Inscriba-su-empresa-libros-actas-y-documentos)

[Mercantil/Inscriba-su-empresa-libros-actas-y-documentos](http://www.ccb.org.co/Inscripciones-y-renovaciones/Matricula-Mercantil/Inscriba-su-empresa-libros-actas-y-documentos)

LEY 675 DE 2001. (30 de abril de 2017). Recuperado el febrero de 2017, de

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0675\\_2001.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0675_2001.html)

Micrositio RUT. (26 de 01 de 2017). Obtenido de DIAN:

[http://www.dian.gov.co/contenidos/otros/conozca\\_rut.html](http://www.dian.gov.co/contenidos/otros/conozca_rut.html)

Numeración de Facturación. (26 de enero de 2017). Obtenido de DIAN:

[http://www.dian.gov.co/contenidos/otros/Facturacion\\_Numeracion.html](http://www.dian.gov.co/contenidos/otros/Facturacion_Numeracion.html)