

Innovación en el sector inmobiliario para la expansión y posicionamiento en el mercado

Oscar Luis Martinez Avila
Katherine Andrea Luna Mendoza

Asesor del Proyecto
María Erika Narváez Ferrín

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Maestría en Administración de Organizaciones
2025

Agradecimientos

El desarrollo de este proyecto de innovación fue posible gracias al apoyo, compromiso y orientación de diferentes personas e instituciones que contribuyeron de manera directa e indirecta a su realización.

En primer lugar, agradecemos a Dios, por brindarnos la fortaleza, la claridad y la disciplina necesaria para culminar este proceso académico y profesional.

Extendemos nuestros agradecimientos a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia “UNAD”, especialmente al programa de Maestría en Administración de Organizaciones, por promover el pensamiento crítico, el liderazgo innovador y la formación de profesionales capaces de transformar los contextos en los que se desempeñan.

A nuestro docente y asesor en este espacio académico, por su orientación permanente, sus aportes valiosos y la rigurosidad metodológica que guiaron este trabajo hacia un resultado sólido y pertinente.

A nuestras familias, por su paciencia, comprensión, amor y respaldo incondicional durante las jornadas académicas y laborales que implicó. Cada palabra de aliento y cada gesto de apoyo se reflejan en este logro.

De igual manera agradecemos a la empresa APA INM S.A.S., por abrir sus puertas y permitir la aplicación práctica de la metodología de innovación, facilitando información, experiencias y recursos necesarios para la elaboración de esta propuesta. Su disposición fue fundamental para dar sentido real a este ejercicio académico.

A todos, gracias por creer, por acompañar y por aportar a esta meta cumplida.

Lista de tablas

Tabla 1	Tendencias que transforman el arriendo en la ciudad	21
Tabla 2	Necesidades del cliente	22
Tabla 3	Evaluación de ideas.....	25
Tabla 4	Descripción de 3 ideas	26
Tabla 5	Contactos para validación	34
Tabla 6	Los resultados de aprendizajes clave	35
Tabla 7	Visión & Eslogan.....	36
Tabla 8	Plan de acción	37
Tabla 9	Riesgos & Incertidumbres.....	38

Lista de Figuras

Figura 1 Brochure Presentado en proyecto.....	33
--	----

Resumen

El presente proyecto desarrolla una propuesta de innovación para la empresa APA INM S.A.S., dedicada a la administración de inmuebles en la ciudad de Cúcuta. La necesidad de competir en un mercado con altos niveles de informalidad y propietarios que demandan mayor seguridad financiera motivó la aplicación de la metodología CIP del Global Innovation Management Institute (GIMI), con el fin de identificar oportunidades reales de transformación del modelo de servicio. La metodología incluyó el análisis del entorno, evaluación de la competencia, recopilación de necesidades de propietarios e inquilinos y revisión de la cadena de valor del arriendo.

Como resultado, se estructuraron seis plataformas de crecimiento, priorizadas según su viabilidad y aporte estratégico. La propuesta priorizada APA FLOW consiste en la automatización del ciclo operativo del arriendo, integrada a una gestión del riesgo jurídico y financiero más robusta, permitiendo al propietario contar con mayor tranquilidad y a la empresa mejorar su eficiencia interna.

Se concluye que la innovación en el sector inmobiliario debe centrarse en la digitalización del servicio y la prevención del riesgo, a través de una experiencia segura, trazable y multicanal, que fortalezca el posicionamiento de APA INM S.A.S. como una inmobiliaria moderna y confiable en el área metropolitana de Cúcuta.

Palabras clave: Innovación, sector inmobiliario, administración de inmuebles, garantías, análisis estratégico

Abstract

This project develops an innovation proposal for APA INM S.A.S., a company dedicated to property management in the city of Cúcuta. Using the CIP methodology of the Global Innovation Management Institute (GIMI), internal and external pressures on the business are identified, as well as opportunities arising from technological, economic, and social transformations in the local real estate sector.

Analysis of the competitive environment reveals a market with high levels of informality, financial risks associated with late payments, and growing demand for digital services from owners and tenants. Based on this diagnosis, growth platforms are defined that are aimed at improving the customer experience, guaranteeing income for owners, and optimizing operational processes through automation.

As a result of the strategic prioritization process, the business concept is developed. Opportunity mapping allowed for the structuring of six growth platforms to guide the company's strategic innovation. They were prioritized based on their potential impact, institutional alignment, and feasibility of implementation. The consolidation of these platforms allows for progress toward a differentiated service model capable of generating trust, attracting owners, and contributing to the company's competitive positioning.

Keywords: Innovation, real estate sector, property management, guarantees, strategic analysis.

Introducción

El sector inmobiliario en la ciudad de Cúcuta atraviesa un momento de transformación profunda, la combinación de factores económicos, sociales, tecnológicos y regulatorios ha modificado las dinámicas tradicionales del arriendo urbano en Colombia (Ministerio de Vivienda, 2023). Los propietarios ya no buscan únicamente una empresa que encuentre inquilinos, esperan un servicio que proteja su inversión, reduzca el riesgo de morosidad y brinde información en tiempo real, apoyado en herramientas digitales que faciliten el control del inmueble.

En este contexto surge APA INM S.A.S., una empresa inmobiliaria que nace como extensión estratégica de Arrendamientos Parada Alarcón, Organización con más de 38 años de experiencia en la administración de inmuebles en Pamplona. La decisión de incursionar en Cúcuta responde a una oportunidad de crecimiento, pero también implica enfrentar un entorno altamente competitivo, con inmobiliarias consolidadas y un alto grado de informalidad en los arriendos directos (Cúcuta, 2024) y un cliente final mucho más informado y exigente que en décadas anteriores.

El presente trabajo se desarrolla en el marco de la metodología CIP del Global Innovation Management Institute (Institute, 2024) y de los lineamientos de la maestría en Administración de Organizaciones de la UNAD. Su propósito es aplicar de manera rigurosa una metodología de innovación para identificar presiones del negocio mapear oportunidades, diseñar plataformas de crecimiento, desarrollar conceptos de negocio y construir un caso de negocio robusto que permita a APA INM S.A.S., Posicionarse como un referente en servicios inmobiliarios modernos, digitales y confiables en el área metropolitana de Cúcuta. (Vásquez, 2022)

A lo largo del documento se abordan primero La intención de innovar y el desafío estratégico. luego el mapa de oportunidades a partir del análisis del entorno la competencia los clientes y la cadena de valor, Posteriormente, las plataformas de crecimiento priorizadas, el desarrollo de conceptos de negocio, con énfasis en el concepto APA FLOW el diseño del brochure conceptual el plan de validación y finalmente el caso del negocio la reflexión personal y las conclusiones del proceso.

Justificación

El proyecto busca ampliar una metodología de innovación en una empresa que esta incursionando en el sector inmobiliario de la ciudad. La iniciativa surge de la necesidad de transformar la manera en que se presentan los servicios inmobiliarios, promoviendo nuevos modelos de atención que prioricen la cercanía, la confianza y la solución integral de las necesidades de los propietarios. (Pérez, 2024)

El propósito es que los clientes encuentren, en un mismo lugar, servicios completos, accesibles y de calidad, que les permitan gestionar, mantener y promocionar sus inmuebles con mayor facilidad y un menor costo. Esta propuesta se apoya en herramientas tecnológicas prácticas y cercanas, que acompañan el trabajo humano y fortalecen la experiencia del servicio, sin reemplazar el trato personal.

De esta manera, se busca impulsar el crecimiento y posicionamiento de la empresa en el sector inmobiliario local, fortaleciendo la relación con los clientes a través de un enfoque centrado en las personas, la transparencia y la generación del valor real de cada etapa del proceso. (Cúcuta, 2024)

La adopción de la metodología CIP-GIMI ofrece Una hoja de ruta estructurada para transformar estas capacidades en innovación gestionada. Aplicar esta metodología permite:

- ✓ Entender con precisión de dónde provienen las presiones para innovar.
- ✓ Mapear las oportunidades a partir de tendencias, competencia, clientes y cadena de valor.
- ✓ Traducir oportunidades en plataformas de crecimiento y conceptos concretos de negocio.
- ✓ Evaluar y priorizar alternativas Con criterios explícitos de impacto y viabilidad.
- ✓ Construir un caso de negocio alineado con los objetivos de crecimiento y posicionamiento de la empresa.

Así este trabajo no se limita a escribir el contexto del sector inmobiliario, sino que busca proponer y fundamentar una innovación específica el servicio digital 360° Y dentro de él el concepto APA FLOW que contribuya a la expansión y posicionamiento de APA INM S.A.S. en el mercado metropolitano de Cúcuta. (Ministerio de Vivienda, 2023)

APA INM S.A.S.

La empresa objeto del presente proyecto es APA INM S.A.S., una inmobiliaria que opera en el área metropolitana de Cúcuta y se enfoca en la administración de inmuebles urbanos, tanto residenciales como comerciales.

El producto o servicio de innovar se enmarca dentro de la propuesta de servicio digital 360° Cuyo concepto central priorizado en este trabajo es APA FLOW optimización Interna y automatización total, entendido como un sistema integral que articula un software Interno, Página web, base de datos, gestión documental, portal del cliente y procesos operativos en un flujo continuo y trazable, Reduciendo tiempos, errores y cargas administrativas.

Declaración de trabajo y desafío de innovación

1. APA INM S.A.S., Ingresa en el mercado cucuteño a partir de la experiencia acumulada de Arrendamientos Parada Alarcón en Pamplona, donde el modelo de administración de inmuebles ha logrado consolidarse como una alternativa confiable para los propietarios.

No obstante, Cúcuta presenta características particulares:

- Mayor número de actores inmobiliarios, varios de ellos con décadas de presencia en la ciudad.
- Competencia que, en muchos casos externaliza el riesgo en afianzadoras, trasladando costos adicionales a propietarios y arrendatarios.
- Alto volumen de arriendos informales, sin contratos robustos ni estudios de riesgo serios.
- Usuarios que demandan procesos más rápidos y menos presenciales, apoyados en canales digitales.

En este entorno, APA INM S.A.S., no puede limitarse a replicar el modelo operativo aplicado en Pamplona. La empresa se ve obligada a repensar la forma en que presta sus servicios, incorpora tecnología, gestiona el riesgo y se comunica con sus clientes, buscando diferenciarse, construir una posición sólida en el mercado local. (Vásquez, 2022)

1.1. Justificación del desafío de innovación:

Las presiones sobre el negocio se pueden agrupar en dos dimensiones: externas e internas.

Externas:

- Competidores consolidados que cuentan con base de propietarios de larga data.

- Cambios en el comportamiento del consumidor, que ahora exige inmediatez, transparencia y canales digitales.
- Entorno económico que aumenta la vulnerabilidad financiera en los arrendatarios y en consecuencia, el riesgo para los propietarios.
- Mayor sensibilidad social frente al incumplimiento de acuerdos contractuales y la protección de los inmuebles.

Internas:

- Necesidad de crecer en número de inmuebles administrados para lograr escalas de operación sostenibles.
- Conveniencia de aprovechar al máximo el potencial de software propio y las capacidades jurídicas y contables.
- Objetivo de posicionar la marca APA INM como sinónimo de seguridad, eficiencia, tecnología aplicada al servicio inmobiliario.

El desafío de innovación surge, como la necesidad de transformar el modelo de servicio, pasando de una lógica centrada en la intermediación tradicional del arriendo a una propuesta integrada de servicio digital, automatización interna y garantía reforzada para el propietario. (Institute, 2024)

1.2. Definición del desafío de innovación:

El desafío de innovación que orienta este proyecto puede formularse de la siguiente manera:

¿Cómo puede APA INM S.A.S., diseñar y poner en marcha un modelo de servicio inmobiliario digital, automatizado y centrado en el propietario que reduzca el riesgo, mejore la

experiencia de todos los actores y permita a la empresa crecer y posicionarse como referente de confianza en el área metropolitana de Cúcuta?

Este desafío es suficientemente amplio para abarcar la cadena de valor del arriendo, y, al mismo tiempo lo bastante concreto para enfocarse al tipo de innovación que la empresa está en capacidad de liderar: Una innovación de servicio, apoyada en tecnología propia de capacidades jurídicas y de gestión del riesgo. (Pérez, 2024)

1.3.Objetivos de innovación y brecha de crecimiento:

Objetivo general:

- Diseñar e implementar un modelo de servicio inmobiliario digital y automatizado, centrado en la seguridad financiera del propietario y la eficiencia operativa que contribuye al posicionamiento de APA INM S.A.S., como una inmobiliaria moderna, confiable y competitiva en Cúcuta.

Objetivos específicos:

- Incrementar la captación de inmuebles en administración, mediante una propuesta de valor clara basada en garantías como automatización y transparencia.
- Reducir tiempos de respuesta y aprobación de arriendos mediante la integración de procesos y la digitalización de trámites.
- Disminuir la morosidad y el riesgo de cartera, como a partir de estudios de riesgos más rigurosos, seguimiento automatizado y protocolos de cobro oportunos.
- Mejorar la experiencia de propietarios y arrendatarios ofreciendo información en tiempo real, canales de comunicación ágiles y una relación más cercana y profesional.

- Aprovechar al máximo el software y la infraestructura tecnológica existente, articulando con nuevas funcionalidades y buenas prácticas del sector.

Brecha de crecimiento:

Actualmente, APA INM S.A.S., administra un número limitado de inmuebles y su reconocimiento en Cúcuta es incipiente. La meta de mediano plazo es alcanzar una cartera cerca de 1000 inmuebles administrados en un horizonte de 5 años, Con indicadores de morosidad controlados y una percepción de marca asociada a seguridad y servicio digital. (Pérez, 2024)

Entre la situación actual y esa meta existe una brecha que solo podrá cerrarse si la empresa es capaz de diferenciarse y la competencia, ofrecer resultados verificables de los propietarios y operar de manera eficiente, escalable y con bajo nivel de errores. La innovación, articula a través del concepto APA Flow Y del servicio digital 360° se plantea como el camino para cerrar dicha brecha.

Estructura del equipo y plan de trabajo

2. Equipo de innovación:

El proyecto innovación de APA INM S.A.S., se apoya en un equipo interdisciplinario que integra funciones comerciales, jurídicas, contables tecnológicas y de gestión de proyectos (Institute, 2024). De manera general, la estructura del equipo es la siguiente.

- Dirección del proyecto: Responsable de la coordinación general toma de decisiones estratégicas y articulación con la dirección de la empresa.
- Área comercial: Aporta conocimiento del cliente, dinámicas de captación de inmuebles, procesos de cierre de contratos y gestión de la relación con los propietarios e inquilinos.
- Área jurídica: Analiza riesgos contractuales, desarrolla cláusulas robustas, diseña protocolos de cobro prejurídico y acompaña la mitigación de conflictos.
- Área contable y de cartera: Gestiona las facturas, los recaudos, el registro de pagos y el control de morosidad, y aporta información clave para la toma de decisiones sobre el riesgo financiero.
- Soporte tecnológico: Administra el software de administración inmobiliaria, configura nuevas funcionalidades, asegura la integración con la página web y con herramientas de firma digital y validación crediticia.
- Asesoría externa en innovación: Acompaña la aplicación de la metodología, la construcción del mapa de oportunidades, la definición de plataformas de crecimiento y la estructuración del caso de negocio.

La combinación de estas perspectivas permite abordar el desafío de innovación no solo desde la teoría, sino desde la operación real de la empresa y las necesidades concretas de sus clientes.

2.1. Plan de trabajo:

El plan de trabajo se organiza en fases, alineadas con las etapas de la metodología CIP-

GIMI:

Intención de innovar:

- Identificación de presiones internas y externas.
- Definición de brecha de crecimiento.
- Establecimiento del perfil de inversión y del desafío de innovación.
- Insights de oportunidad:
- Análisis de tendencias del sector.
- Revisión de competencia, sustitutos y nuevos entrantes.
- Estudio de necesidades de propietarios y arrendatarios.
- Análisis de la cadena de valor del arriendo.
- Construcción del mapa de oportunidades (BOM)

Plataformas de oportunidad:

- Identificación de posibles Líneas estratégicas de desarrollo.
- Agrupación de oportunidades en plataformas coherentes.
- Evaluación y priorización de plataformas de acuerdo con impacto, viabilidad y alineación con la estrategia de APA INM.

Conceptos de negocio:

- Desarrollo de varios conceptos Asociados a las plataformas priorizadas (Servicio digital 360°, servicio integral de APA, APA FLOW y otros derivados)
- Evaluación comparativa de conceptos a través de matrices de priorización.
- Selección del concepto final a desarrollar: APA FLOW.
- Caso de negocio:
- Profundización en la propuesta de valor., segmentos del cliente, modelos de negocio y estructura de costos e ingresos.
- Construcción de un plan de acción por fases.
- Identificación de riesgos e incertidumbres del proyecto.
- Proyección de resultados esperados.

Reflexión personal y próximos pasos:

- Análisis crítico del proceso vivido.
- Identificación de aprendizajes individuales y colectivos.
- Definiciones de acciones para seguir desarrollando capacidades de innovación en la empresa.
- Cada una de estas fases se apoya En reuniones de equipo, revisión de información interna, análisis documental, discusión con la dirección de la empresa y uso de herramientas provistas por la metodología GIMI.

2.2.Estrategia de colaboración:

La estrategia de colaboración se caracteriza por la participación continua de las áreas clave con énfasis en:

- Trabajo transversal. Las decisiones no se toman desde un solo departamento, se consideran los impactos comerciales, jurídicos, contables y operativos.
- Comunicación abierta y frecuente: Se establecen espacios periódicos de revisión del avance y alineación de criterios.
- Iteración: Las ideas generadas se someten a ajustes sucesivos teniendo en cuenta la retroalimentación interna y las limitaciones reales de tiempo, presupuesto y recursos humanos.
- Enfoque en el cliente: Se recurre a la experiencia cotidiana con propietarios y arrendatarios para validar hipótesis sobre sus necesidades y expectativas.

Mapa de oportunidades

3. Recolección de insights:

El proceso de innovación inició con una fase intensiva de recolección de insights a través del análisis del entorno operativo de APA INM S. A.S, se consultaron referentes de mercado, observación directa del comportamiento de propietarios e inquilinos, revisión de modelos de negocio de la competencia y la evaluación interna de la cadena de valor.

3.1.Insights del cliente propietario:

El propietario no busca una inmobiliaria, busca seguridad financiera y protección patrimonial.

Las entrevistas y observaciones del equipo mostraron que:

- El mayor temor del propietario es la morosidad si me garantizan el pago, yo firmo.
- El propietario quiere saber y ver qué ocurre con su inmueble en tiempo real.
- Mala experiencia con inmobiliarias “tradicionales” fortalece de la desconfianza.

Oportunidad explícita: servicio basado en garantías, trazabilidad y prevención de riesgos.

3.2.Insights del arrendatario:

- Frustración por aprobación lenta, requisitos poco claros, cargas presenciales.
- Necesidad de una experiencia guiada y digital.

Oportunidad: automatizar y simplificar el proceso del arriendo.

Insights de la competencia:

3.3.Las principales inmobiliarias de Cúcuta:

- Se centran en la firma del contrato, no en el cumplimiento de los pagos.
- Delegan el riesgo de afianzadoras, servicio más caro.
- Operan con baja integración tecnológica.

- Oportunidad, liderar digitalización y gestión jurídica interna.

3.4. Insights de la industria / cadena de valor

La cadena de valor actual presenta fallas en:

- Perfilamiento del inquilino.
- Legalización del contrato.
- Gestión de carteras.
- Seguimiento del inmueble.

APA puede transformar toda cadena con tecnología + gobierno del riesgo.

El mercado exige seguridad + agilidad + transparencia, pero nadie ofrece las 3 integradas.

3.5. Análisis del entorno:

Tendencias que impactan directamente al sector inmobiliario.

Desde el punto de vista estratégico se identifican 5 mega tendencias que transforman el arriendo en la ciudad:

Tabla 1

Tendencias que transforman el arriendo en la ciudad

Tendencia	Implicación directa	Oportunidad para APA INM S.A.S.
Digitalización total de procesos	Expectativa de inmediatez	Automatización completa del arriendo (APA FLOW)
Gestión del riesgo como valor de marca	Propietarios más exigentes	Garantía del canon + perfilamiento riguroso

Consumidor hiperconectado	Demanda información en tiempo real	Portal digital y reportes automáticos
Exigencias regulatorias crecientes	Litigios costosos y lentos	Blindaje jurídico y prevención
Experiencias personalizadas	Comunicación bidireccional	Acompañamiento continuo y asesoría

Nota. La tendencia define la obligación: Innovar ya no es opcional, es requisito competitivo.

3.6. Mapa de oportunidades:

Tabla 2
Necesidades del cliente

Necesidad del cliente	Solución posible	Impacto esperado	Priorización
Seguridad del pago mensual	Garantía del canon respaldada por gestión jurídica interna	Alta (ingresos estables y confianza)	1 Muy alta
Agilidad y claridad en trámites	Automatización del flujo del arriendo (APA FLOW)	Alta (más cierres y captaciones)	2 Muy alta

Visibilidad del estado del inmueble	Seguimiento técnico documental desde el software	Media-Alta (relación prolongada)	3 Alta
Reducción de reprocesos y errores	Digitalización de firma, pagos y comunicación	Alta (eficiencia y satisfacción)	4 Alta
Protección contractual	Contratos robustos y trazabilidad jurídica	Alta (mitigación de litigios)	5 Alta
Experiencia multicanal	Portal web + WhatsApp empresarial + notificaciones	Media (comodidad)	6 Media

Priorización de ideas

4. La priorización de ideas:

Constituye la etapa decisiva más crítica dentro del proceso de innovación, pues define el sentido estratégico del proyecto y su impacto real en el negocio. Seleccionar sin fundamento puede conducir a innovaciones hermosas pero inútiles. Por el contrario, priorizar con rigor implica alinear oportunidades con capacidades y capacidades con valor de mercado.

En APA INM S.A.S., esta etapa fue asumida bajo una premisa clave:

La innovación sólo es relevante si resuelve dolores profundos, acelera el crecimiento y fortalece la posición competitiva en Cúcuta.

Desde esta visión se partió del mapa de oportunidades y se estructuró un conjunto inicial de ideas relacionadas con transformación digital y gestión del riesgo, dos ejes que concentran la presión evolutiva del sector.

4.1. Selección de ideas clave:

Las ideas no surgieron desde un ejercicio creativo aislado, sino desde el entendimiento de que el negocio inmobiliario ya cambió, y APA a debe convertirse en el actor que guíe esa transición.

Las ideas seleccionadas fueron:

- Servicio digital 360°.
- Sistema integral de garantías APA.
- APA FLOW automatización total del ciclo operativo.
- Portal de trazabilidad para propietarios e inquilinos.
- Gestión técnica preventiva del inmueble

Estas 5 Proponen un cambio estructural del servicio inmobiliario:

Pasar de administrar arriendos a administrar el riesgo y la experiencia completa del propietario.

4.2. Evaluación de las ideas:

Tabla 3
Evaluación de ideas

Criterio	Profundización
Impacto en el mercado	¿Qué tanto reduce el dolor crítico del propietario?
Alineación estratégica	¿Construye la identidad que APA necesita en Cúcuta?
Factibilidad operativa	¿Existen ya los recursos internos para ejecutarlo?
Rentabilidad	¿Tiene potencial para financiar crecimiento sostenido?

4.3. Elección de las tres mejores ideas:

Tabla 4
Descripción de 3 ideas

Criterio	Servicio Digital 360°	Sistema Integral	APA FLOW
Estratégico		de Garantías APA	(Automatización Total)
Impacto en captación de inmuebles	Aumenta la atracción de propietarios al ofrecer una experiencia moderna y ágil	Elimina el principal miedo del propietario: la morosidad del canon	Permite gestionar más propiedades sin aumentar estructura de costos
Diferenciación competitiva	Posiciona a APA como la inmobiliaria más avanzada tecnológicamente en Cúcuta	Un valor que la competencia no puede igualar sin alto costo	Eficiencia interna como ventaja real, no cosmética
Escalabilidad sostenible	Facilita expansión del servicio en múltiples canales digitales	Genera ingresos recurrentes y predecibles	Soporta crecimiento acelerado sin perder control del riesgo
Conclusión estratégica	Refuerza marca y reputación	Se convierte en el argumento comercial central	Es la base que hace viables las otras dos propuestas

Desarrollo de conceptos

5. La etapa de desarrollo conceptual:

Trasciende la simple descripción de ideas, constituye el proceso mediante el cual se traduce la oportunidad estratégica en un modelo de negocio viable. Se analizan 3 conceptos priorizados. Considerando el problema estructural que abordan el valor diferencial que aportan y los desafíos para su ejecución Garantizando que la selección final responda a criterios de impacto, sostenibilidad y alineación con la identidad futura de APA INM S.A.S. (Pérez, 2024)

5.1.Descripción de cada concepto:

Servicio Digital 360°: El problema Cúcuta continúa siendo lento, manual y fragmentado. Los propietarios y arrendatarios enfrentan demoras, desplazamientos innecesarios y una comunidad poco transparente, afectando la rentabilidad del servicio. (Pérez, 2024)

Propuesta de valor: Implementar un servicio inmobiliario completamente digital que integre captación del inmueble, validación del inquilino, firma de contrato, pagos, reportes y soporte desde una única plataforma interactiva. Un arriendo sin fricción sin papel, sin incertidumbre. (Vásquez, 2022)

Modelo de negocio: Comisión base por administración + ingresos complementarios por servicios digitales premium asociados al monitoreo y sostenibilidad del inmueble. (Institute, 2024)

5.2.Obstáculos o riesgos:

- Brecha digital. En parte de la población propietaria y arrendataria.
- Requiere acompañamiento pedagógico en adopción del sistema.

Conclusión estratégica: Este concepto de evoluciona la experiencia del cliente y posiciona a APA como referente de innovación tecnológica en el sector inmobiliario regional.

5.3.Sistema Integral de Garantías APA:

El propietario percibe el arriendo como una actividad riesgosa. La morosidad es el principal factor que impide la decisión de entrega al inmueble a intermediación.

Propuesta de valor: Un esquema de garantías contractuales que protege el canon mensual, respaldo en una gestión jurídica y financiera interna Incluyendo:

- Perfilamiento de candidatos con scoring propio.
- Cobranza preventiva y estructurada.
- Protocolos de intervención y conciliación, el propietario recibe el canon pase lo que pase.

Modelo de negocio: Diferenciador incluido en la Comisión General del Servicio. No genera costo al propietario, ventaja competitiva contundente.

Obstáculo o riesgo: requiere una gestión del riesgo rigurosa y monitoreo constante.

Necesidad de protocolos estrictos para minimizar litigios.

Conclusión estratégica: este concepto cierra la ventana, reduce el miedo y acelera la captación de inmuebles, impulsando el crecimiento orgánico del negocio.

5.4.APA FLOW:

La operación actual Incluye tareas manuales que generan reprocesos, costos ocultos y pérdida de trazabilidad en el ciclo de arriendo.

Propuesta de valor: Automatizar completamente la gestión operativa mediante un flujo digital inteligente que gestione:

- Estudio del Arrendamiento.
- contratación y firma electrónica.
- cobranza automatizada.

- seguimiento del inmueble.
- comunicación en tiempo real.

“la máquina que hace que todo funcione mejor siempre”.

Modelo de negocio: Optimización estructural, crecer sin aumentar carga operativa.

El ahorro interno en tiempo, persona se convierte en capacidad de expansión.

obstáculos o riesgos:

- Transición operativa debe ejecutarse sin afectar continuidad del servicio.
- Requiere gestión del cambio interno.

Conclusiones estratégica APA FLOW es la infraestructura tecnológica que habilita la eficacia velocidad y escalabilidad del negocio.

5.5. Selección del concepto final:

Se aplico una matriz de priorización considerando:

La tabla priorización permite visualizar de manera comparativa el desempeño de cada propuesta de innovación frente a los criterios establecidos en términos de impacto de mercado del sistema integral de garantías APA y APA Flow obtienen la calificación más alta, ya que responden directamente al principal dolor del propietario: la seguridad financiera y la efectividad operacional.

Respecto a la factibilidad, APA FLOW destaca de forma superior, esto se debe a que la automatización completa el flujo del arriendo, parte de capacidades internas que ya existen en APA, reduciendo el riesgo de implementación y permitiendo una rápida adopción dentro del equipo.

En cuanto a rentabilidad, las 3 ideas son financieramente atractivas, sin embargo, la rentabilidad de APA Flow se considera más estratégica, puesto que disminuyó costos operativos, evita

reprocesos y habilita la captación de una mayor cantidad de inmuebles sin incrementar la estructura administrativa. Esto se traduce en una rentabilidad creciente y sostenida en el tiempo. (Kotler, 2022)

Finalmente, en alineación estratégica tanto el servicio digital 360° como APA Flow alcanzan la calificación más alta, esto se explica porque ambas soluciones refuerzan el posicionamiento deseado por la empresa, ser la inmobiliaria más moderna, confiable y orientada a la gestión del riesgo en Cúcuta.

APA FLOW es el concepto con mayor potencial para liderar el crecimiento empresarial, escalar el modelo de negocio y convertir la innovación en un pilar competitivo.

El análisis demuestra que:

- APA FLOW obtiene la mejor evaluación global.
- El servicio Digital 360° se fortalece al estar soportado en APA FLOW.
- El sistema integral de Garantías APA alcanza sostenibilidad gracias a la automatización que ofrece APA FLOW.

APA FLOW se convierte en la innovación clave a desarrollar como concepto final, ya que integra la eficiencia operativa, el valor percibido por el cliente y la expansión rentable del negocio.

Brochure conceptual

6. Estructura del Brochure:

Con el propósito de comunicar de manera clara y visual la propuesta de valor de APA FLOW, se diseñó un brochure conceptual basado en los elementos diferenciales identificados durante el análisis estratégico. Este material resume las garantías financieras ofrecidas al propietario, la automatización del proceso operativo del arriendo y los canales de comunicación disponibles para clientes. La pieza gráfica refuerza la relación entre la digitalización, la trazabilidad documental y el respaldo jurídico, evidenciando el cambio del modelo tradicional hacia un servicio integral 360°.

Necesidad identificada. El propietario de inmuebles enfrenta incertidumbre financiera y operativa debido a la morosidad, retrasos en trámites y falta de visibilidad del estado de su activo. El mercado actual no ofrece soluciones que integren agilidad, seguimiento permanente y garantía total del flujo de caja.

Solución propuesta: APA FLOW es un sistema de automatización inteligente que gestiona todo el proceso del arriendo:

- Digitalización del 100% de los trámites.
- Perfilamiento financiero y jurídico avanzado.
- Cobranza automatizada y preventiva.
- Comunicación con trazabilidad total.
- Reportes periódicos del Estado del inmueble

El motor operativo del servicio digital 360° y de las garantías APA.

Beneficios para el cliente:

- Pago del canon garantizado

- Cero trámites presenciales.
- Estado del inmueble documentado permanente.
- Comunicación clara y certificada.
- Menor riesgo legal y financiero.

Se transforma el arriendo en una inversión estable y confiable.

Modelo de ingresos:

No se cobra como producto, se integra dentro del servicio de administración inmobiliaria, fortaleciendo la propuesta comercial y la captación de inmuebles.

- Mayor retención
- Mayor número de contratos administrados
- Mejora del flujo de caja empresarial.

Precio o valor estimado:

El costo se incluye en la comisión de administración a los propietarios, no hay sobre costo adicional, argumento comercial, altamente persuasivo.

Llamado a la acción:

- “Proteja su inversión con seguridad, tecnología y control real.
- APA Flow: la manera inteligente de arrendar”

6.1.Presentación del artefacto:

Figura 1
Brochure Presentado en proyecto



APA
CÚCUTA
APA FLOW

SERVICIO DIGITAL 360°

La nueva era inmobiliaria en Cúcuta

¿Qué es?

Un ecosistema digital que integra:

- Software interno
- Página web
- Portal del cliente
- Automatización de procesos
- Gestión jurídica y financiera
- Trazabilidad total

¿Qué resuelve?

- Procesos lentos
- Diagnósticos imprecisos
- Información fragmentada
- Comunicación ineficiente
- Riesgo financiero por demoras
- Falta de transparencia del mercado

CONOCELO AHORA

☎ 3 158999381 🌐 www.apainm.com

SERVICIO DIGITAL 360°

¿QUÉ OFRECE?

- Publicación automática de inmuebles
- Consulta de saldos, pagos y contratos
- Radicación de solicitudes
- Alertas automáticas
- Panel del propietario
- Aprobación rápida del estudio
- Firma digital integrada
- Flujo operativo estandarizado

¿PORQUÉ APA FLOW ES ÚNICO?

- Enfocado en seguridad jurídica
- Completamente integrado
- Experiencia digital moderna
- Reducción del 40% en tiempos operativos
- Alta confiabilidad y transparencia

BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

- Rapidez
- Claridad
- Seguridad
- Disponibilidad 24/7
- Menos desplazamientos
- Información centralizada

IMPACTO ESPERADO

- Crecimiento del portafolio
- Mayor satisfacción
- Retención de propietarios
- Reducción de costos operativos
- Escalabilidad y expansión territorial



Plan de validación

7. Contactos para validación:

Tabla 5

Contactos para validación

No.	Nombre	Rol	Relación con APA / Sector
1	Propietario A	Cliente potencial	Dueño de 2 apartamentos
2	Propietario B	Cliente actual	Experiencia previa insatisfactoria
3	Administrador de Edificio	Aliado operativo	Contacto con arrendatarios
4	Arrendatario A	Usuario del servicio	Perfil digital
5	Abogado inmobiliario	Aliado jurídico	Experto en gestión del riesgo
6	Afianzador	Competidor– referente	Comprensión del riesgo financiero
7	Inversionista local	Stakeholder clave	Interés en retorno protegido
8	Operador de mantenimiento	Aliado técnico	Control del estado físico del activo
9	Consultor PropTech	Experto tecnológico	Viabilidad de digitalización
10	Corredor independiente	Voz del mercado	Cambio cultural del arriendo

7.1.Resultados del feedback:

Tabla 6
Los resultados de aprendizajes clave

Resultado	Interpretación
Alta aceptación del valor “canon garantizado”	Lo financiero domina la decisión del propietario
Solicitud de mayor transparencia visual	La trazabilidad debe ser visible y sencilla
Recomendación de soporte cercano	La tecnología debe ir acompañada de asistencia humana

Nota. El mercado cree y compra cuando ve y entiende la protección ofrecida.

7.2. Iteraciones del artefacto:

Se realizaron 12 iteraciones del Brochure, enfocada en:

- Simplificar mensajes técnicos.
- Aumentar protagonismo visual de beneficios financieros.
- Mejorar claridad del proceso automatizado.
- Reforzar diferenciación frente a inmobiliarias tradicionales.

Un brochure fácil de entender, convincente y con un mensaje comercial potente.

Caso de negocio final

8. Resumen ejecutivo:

APA FLOW es la solución estratégica que transforma a APA INM, es una inmobiliaria digital orientada a la gestión del riesgo y sostenibilidad del negocio. El concepto surgió del análisis profundo del entorno y se refinó mediante validaciones con clientes reales. Su implementación permitirá a la empresa crecer de manera rentable y posicionarse como líder en innovación inmobiliaria en Cúcuta.

8.1. Visión y eslogan:

Tabla 7
Visión & Eslogan

Elemento	Declaración
Visión del servicio	Convertir el arriendo en una experiencia segura, transparente y completamente digital.
Eslogan	Automatizamos su tranquilidad.

8.2. Propuesta de valor y modelo de negocio:

Su inmueble genera ingresos protegidos mientras usted controla todo desde su dispositivo.

- Propietarios Urbanos Con Intereses En Proteger Su Flujo De Caja.
- Modelo De Ingresos Basados En Comisión, Más Retención Más Expansión De Cartera
- Apa Flow Reduce Costos Operativos Y Maximiza Captación.

8.3. Plan de acción:

Tabla 8
Plan de acción

Horizonte	Acciones clave
Corto plazo (0–6 meses)	Implementar automatización progresiva y capacitación interna
Mediano plazo (6–18 meses)	Integrar monitoreo técnico del inmueble y reporting automático
Largo plazo (+18 meses)	Escalar modelo a otras ciudades de influencia

8.4. Tamaño de mercado y proyección económica:

- Más de 23.000 viviendas en Arriendo en Cúcuta.
- Objetivo inicial 350 inmuebles administrados en 24 meses.
- Incremento proyectado del margen neto +18% por eficiencia operativa.

El modelo se vuelve más rentable a medida que escala.

8.5. Riesgos e incertidumbres:

Tabla 9
Riesgos & Incertidumbres

Riesgo	Mitigación
Baja adopción tecnológica	Acompañamiento humano personalizado
Morosidad inesperada	Perfilamiento predictivo y cobranza preventiva
Deterioro del inmueble	Sistemas de inspección y documentación continua

Reflexión personal

9. Aprendizaje del proceso:

Este proyecto permitió comprender que la innovación no consiste en generar ideas, sino en traducir las capacidades de una organización en soluciones que transforman la vida del cliente y la sostenibilidad del negocio.

9.1. Contribución individual:

Mi contribución se centró en:

- Liderar el análisis del mercado local.
- Estructurar la propuesta de automatización desde necesidades reales.
- Diseñar el brochure conceptual y su plan de validación.

9.2. Próximos pasos:

- Formalizar implementación progresiva de APA Flow.
- Desarrollar indicadores de impacto, financiero y operativo.
- Fortalecer cultura de innovación dentro de la empresa.

Conclusiones

El desarrollo del proyecto APA Flow permitió demostrar que la innovación en el sector inmobiliario debe ir más allá de la digitalización superficial. Para una empresa como APA INM S.A.S., que operan un mercado altamente sensible al riesgo y a la eficiencia en la gestión del arriendo, la verdadera transformación ocurre cuando la tecnología y el gobierno del riesgo se integran en una propuesta de valor, coherente, sostenible y diferencial.

Con APA Flow se consolida un modelo de gestión que protege el flujo financiero del propietario, optimiza la operación interna y se haga más transparente el estado del inmueble, tres factores decisivos al momento de seleccionar una inmobiliaria. Este concepto responde directamente a los principales hallazgos del mapa de oportunidades y está fundamentado, en capacidades reales, existentes dentro de la organización, lo que reduce la incertidumbre y acelera la implementación.

El proceso metodológico CIP-GIMI, permitió validar que la automatización no es su fin, sino un medio para lograr crecimiento rentable y posicionamiento competitivo. Gracias a la automatización estructurada del proceso, APA INM puede aumentar el número de inmuebles administrados, sin incrementar en la misma proporción, su base operativa, lo que se traduce en un modelo de negocio, escalable y financieramente robusto.

Asimismo, el proyecto se evidenció que la percepción del propietario cambia cuando se le garantiza seguridad financiera y se le ofrece un acompañamiento basado en datos, trazabilidad y claridad jurídica. Esto refuerza la oportunidad para que APA INM se consolide como un referente en innovación inmobiliaria en Cúcuta y la región, anticipándose a las transformaciones inevitables del mercado.

Finalmente, APA FLOW no sólo constituye una respuesta a una necesidad actual, sino una plataforma estratégica para futuras innovaciones en servicios complementarios, inteligencia del activo y expansión territorial. Su implementación adecuada, proyecta a la empresa hacia una nueva etapa de competitividad, donde la eficiencia, la confianza y la experiencia del cliente se convierten en el núcleo del crecimiento empresarial.

Referencias

- Cámara de Comercio de Cúcuta. (2024). *Informe del comportamiento del mercado de arrendamientos en Cúcuta 2023-2024*. <https://www.ccucuta.org.co>
- GIM Institute. (2024). CIP: Certified Innovation Professional. Methodology guide. <https://www.giminstitute.org>
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2022). Dirección de marketing (16 ed.). Pearson.
- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. (2023). Transformaciones normativas del alquiler Urbano en Colombia. <https://www.mivivienda.gov.co>
- Pérez, S. (2024). Preferencias del consumidor en el arriendo urbano: El papel de la tecnología. *Estudios de Mercados y Servicios*, 9 (1), 33-48.
- Vásquez, L. (2022). Digitalización y experiencia del cliente en servicios inmobiliarios. *Revista de Innovación y Negocios*, 18(3),102-119.