



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

**OPCION DE GRADO I**

**NOMBRES**

**NESTOR GOMEZ**

**JAVIER LARA**

**LINDA BUSTOS**

**Docente de Corporación Unificada Nacional “CUN”**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE  
EDUCACIÓN SUPERIOR “CUN”  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMAS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ D.C.**

## INTRODUCCION

En el siguiente informe se describen las necesidades financieras que presentan las personas naturales, además de las barreras que se presentan al momento de realizar un trámite de crédito.

Un gran porcentaje de la población tiene problemas con reportes negativos en centrales de riesgo, seguridad en el manejo de su información personal, tiempos en las repuestas de sus solicitudes de crédito, no cuentan con el tiempo para poder llevar a cabo los respectivos tramites que ello conlleva.

Por ello con base a estudios realizados, el objetivo es poder dar a conocer posibles soluciones a cada una de estas necesidades, teniendo en cuenta que una gran población de personas naturales no cuenta con experiencia crediticia o presentan reportes negativos en centrales de riesgo.

Teniendo en cuenta lo anterior se plantea como oportunidad de acceso a crédito la plataforma virtual FINANCIA EXPRESS SAS, a la cual se puede acceder virtualmente desde cualquier dispositivo electrónico, para ello se plantearon necesidades, beneficios, soluciones actuales y posibles inconformidades sobre lo propuesto. Mediante entrevistas realizadas a una muestra de 20 personas en la ciudad de Bogotá, se validaron las hipótesis inicialmente planteadas teniendo en cuenta como base la viabilidad del Stake Holder inicialmente propuesto.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. JUSTIFICACION.....</b>	<b>5</b>
<b>2. DESARROLLO DE MATRIZ DE PERFILACION DE CLIENTES.....</b>	<b>6</b>
<b>CUSTOMER DEVELOPMENT</b>	
<b>2.1 Stake Holders.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Identificación de las Necesidades del Stake Holders (Hipótesis).....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 Identificación de los Beneficios y expectativas (Hipótesis).....</b>	<b>7</b>
<b>2.4 Identificación de las Soluciones Actuales (Hipótesis).....</b>	<b>8</b>
<b>2.5 Análisis de las Limitaciones, inconformidades y frustraciones (Hipótesis).....</b>	<b>9</b>
<b>2.6 Mercado.....</b>	<b>10</b>
<b>2.6.1 Identificación de TAM, SAM y TM.....</b>	<b>10</b>
<b>3. VALIDACION DEL MERCADO.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1 Formato Entrevista.....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 Análisis de la información Resultados.....</b>	<b>16</b>
<b>3.2.1 Validación de Identificación de las Necesidades.....</b>	<b>16</b>
<b>3.2.2 Validación de los Beneficios y expectativas.....</b>	<b>19</b>
<b>3.2.3 Validación de las Limitaciones, inconformidades y frustraciones.....</b>	<b>21</b>
<b>3.3 Pentágono de Perfilación de Clientes.....</b>	<b>27</b>
<b>4. Prototipo.....</b>	<b>28</b>
<b>4.1 Descripción del Producto o servicio.....</b>	<b>28</b>
<b>4.2 Ficha técnica del Producto o servicio.....</b>	<b>29</b>
<b>4.2.1 Planos (Si se requiere).....</b>	<b>29</b>
<b>5. Planeación Estratégica Generativa.....</b>	<b>32</b>

<b>5.1 Identidad Estratégica.....</b>	<b>32</b>
<b>5.2 Futuro Preferido.....</b>	<b>33</b>
<b>5.3 Objetivos empresariales.....</b>	<b>33</b>
<b>5.3.1 Objetivo General.....</b>	<b>33</b>
<b>5.3.2 Objetivo específicos.....</b>	<b>33</b>
<b>5.4 Valores corporativos.....</b>	<b>35</b>
<b>6. Análisis del Macro entorno.....</b>	<b>35</b>
<b>6.1 PESTEL.....</b>	<b>36</b>
<b>6.2 Cinco (5) Fuerzas de PORTER.....</b>	<b>40</b>
<b>7. Conclusiones.....</b>	<b>43</b>
<b>8. Bibliografía.....</b>	<b>43</b>
<b>9. Anexos.....</b>	<b>44</b>

## 1. JUSTIFICACION

De Acuerdo a las necesidades expuestas por parte de personas naturales, en cuanto a las dificultades para acceder a una solicitud de crédito, se considera importante desarrollar esta propuesta, la cual corresponde a una plataforma de créditos virtual.

Esta plataforma es llevada al público en general, para que de acuerdo a su necesidad pueda consultarla y con base a instrucciones dadas a conocer puedan usarla y ser beneficiados accediendo a los servicios financieros.

Dada la necesidad que presentan personas que tienen reportes negativos en las centrales de riesgo, se flexibiliza el acceso de tal manera que no tengan limitaciones ni tantas restricciones como las que presenta el sector financiero, solidario y real. Esta plataforma ayudara a acceder más fácil a los servicios de crédito presentados de acuerdo a cada necesidad en particular, claro está con ciertas condiciones ya que la colocación de los recursos se hará de manera responsable de tal manera que sean bien utilizados por parte del público en general.

Colombia cuenta en la actualidad con cerca de 26 millones de personas con al menos un producto financiero, de las cuales el 66,3 por ciento lo ha utilizado, por lo menos, una vez en los últimos seis meses.

Estas cifras dejan al país con un nivel de bancarización del 77,3 por ciento, cerca de dos puntos porcentuales por encima del registro del 2016 y 7 puntos por debajo de la meta del 84 por ciento que espera completar el Gobierno en el 2018.

Los números de los últimos años son buenos. Hace una década la inclusión financiera era 55% de los adultos con un producto bancario, hoy la cifra es de 77%. Con el tema del crédito este país, comparado con otros de la región, es uno con los mejores niveles de acceso al crédito.

## **2.1 STAKE HOLDERS**

Nuestros servicios están dirigidos a **personas naturales**, por esta razón la línea de crédito otorgada será de consumo, se entiende como créditos de consumo los Créditos otorgados a personas naturales cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o Empresariales, independientemente de su monto.

## **2.2. IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DEL STAKE HOLDERS**

### **LAS PERSONAS NATURALES NECESITAN ACCEDER A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, PERO TIENEN DIFICULTADES DEBIDO A SUS REPORTES NEGATIVOS EN CENTRALES DE RIESGO**

1. Las personas naturales necesitan acceder a los servicios financieros, pero tienen dificultades debido a sus reportes negativos en centrales de riesgo. Esta es una de las principales barreras para las personas al querer acceder a una solicitud de crédito, precisamente el estar reportadas de manera negativa, ello influye sustancialmente y generalmente es el principal causal de negación.
2. Se necesita evitar desplazamientos por parte de las personas a las oficinas, para que no tengan que realizar largas y molestas filas para poder radicar una solicitud de crédito. Muchas veces la principal dificultad es precisamente la falta de tiempo, las personas tienen que tomar tiempo personal o de sus trabajos para poderse desplazar a estas oficinas, tiene que pedir permiso y sencillamente esto limita muchas veces los desplazamientos.

3. Se necesita proteger los datos personales, toda la información suministrada por las personas es tan valiosa que se debe dar un trato, un manejo especial para que no sea utilizada de manera indebida.  
Las personas muchas veces sienten el temor al entregar su información porque creen que va a ser mal utilizada y puedan verse afectadas en un futuro.
4. Las personas necesitan tiempos de respuesta óptimos, mínimos para contar con una respuesta con respecto a su solicitud de crédito.  
La respuesta es esperada en el menor tiempo posible por parte de las personas, la demanda de créditos y la urgencia en los mismos para satisfacer necesidades, compromisos o simplemente llevar a cabo una Libre destinación.

### **2.3 IDENTIFICACION DE LOS BENEFICIOS Y EXPECTATIVAS**

1. Las personas podrían sanear su vida crediticia mejorando su calificación (score-acierta), permitiéndole posteriormente acceder a créditos de mayor monto para nuevos proyectos.  
Se plantean soluciones para las personas que aún, se pretende que vayan mejorando su puntaje y de esta manera puedan ir normalizando su situación ante las entidades correspondientes.
2. Las personas naturales podrían tener un mejor aprovechamiento del tiempo en otras actividades.  
El tiempo es vital para el ser humano, por ello siempre se busca optimizar los recursos y en esta ocasión el tiempo, se pretende que el tiempo que se invierte en este tipo de trámites sea de mejor aprovechamiento para otras cosas.
3. Las personas naturales podrían tener total tranquilidad con respecto al manejo de su información y la protección de datos.  
Se pretende brindar seguridad a la información, de esta manera las personas pueden estar confiadas de que la norma se cumple, se ejecuta de la mejor manera brindando protección a la información y que de esta manera no se filtrara con terceros.

4. Las personas podrían contar con los recursos oportunamente, porque cuando se realiza una solicitud, se espera con inmediatez contar y disponer de el para lo que se requiera, esto es vital para el servicio y la fidelización del cliente.

## 2.4 IDENTIFICACIÓN DE SOLUCIONES ACTUALES

1. **Las plataformas virtuales**, se plantea como solución las plataformas virtuales, se crea esta herramienta y se pone a disposición de las personas, para que desde cualquier dispositivo electrónico puedan acceder a las solicitudes de crédito digitales, no todas las personas cuentan con el tiempo o el espacio para desplazarse a una oficina bancaria, es por esta razón que por medio de las plataformas se ofrece el servicio de crédito de una manera más práctica, segura, ágil e innovadora.
2. Se plantea como solución **los medios tecnológicos y corresponsales bancarios**, debido a que día a día las personas buscan optimizar recursos y tiempo, se pretende tener a la mano oficinas móviles y medios tecnológicos que estén a la vanguardia y a disposición inmediata y cuando se requiera el servicio.
3. **La ley de protección de datos personales, ley 1581 de 2.012**, se plantea como solución, es una ley que complementa la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación. Esta ley se aplica a las bases de datos o archivos que contengan datos personales de personas naturales y las autoridades reguladoras velan por el respectivo cumplimiento.

4. **Los préstamos informales**, se plantean como solución, estos vienen de personas que ofrecen casi de manera inmediata, sin documentos básicos para estudio, no hay que pagar impuestos y no hay información del préstamo visible para las entidades de control del estado.

## 2.5 ANÁLISIS DE INCONFORMIDADES, FRUSTRACIONES Y LIMITACIONES

1. **Fuga de información**, con los avances tecnológicos se presentan inconformidades, con respecto a la inseguridad que se presenta con el manejo de la información. La percepción que se tiene es que no todos los medios tecnológicos cuentan con los blindajes necesarios para evitar fugas de información y se puedan presentar fraudes a futuro.
2. **Desconfianza a las aplicaciones tecnológicas**, La gran mayoría de las transacciones que se realizan en el país se efectúan con dinero efectivo, la mayoría de personas naturales desconocen las herramientas y aplicaciones tecnológicas que ofrece el mercado; pero también aunque muchas de ellas conocen estas alternativas se abstienen por desconfianza para realizar cualquier tipo de transacción virtual.
3. **La ley de protección de datos no se cumple**, es de tener en cuenta que en la actualidad es muy fácil que un individuo acceda o capte información de las personas que realizan tramites virtuales, la mayoría de veces ocurre por descuido propio, por mal manejo de las claves, o por ingresar a cualquier equipo que no brinda garantías de seguridad. Aunque existe la ley de regulación y protección de la información, si se evidencian aún muchas falencias que generan ruido y desconfianza de las personas naturales.
4. **El abuso en los cobros de usura e inseguridad**, ante la necesidad y la urgencia de un préstamo, muchas personas naturales debido a diversos

factores, como reportes en centrales de riesgo, poca educación financiera o la urgencia de efectivo, terminan acudiendo a prestamistas ilegales y no al sistema financiero tradicional. Estas personas que realizan estos préstamos informales y fuera de la ley generan unos cobros abusivos y exagerados en sus tasas de usura y/o intereses. Además de estos abusos en cobros excesivos, también presentan métodos poco tradicionales para efectuar los respectivos cobros en los casos que hay incumplimiento en los pagos de los mismos.

## 2.6 MERCADO

### PERSONAS NATURALES

#### ASPECTOS

**DEMOGRAFICAS:** Hombres y mujeres colombianas en edades entre 20 a 60 años, con estado civil indefinido, estudiantes, empleados e independientes, de estratos 2 al 6 que perciben algún ingreso económico, sin vida crediticia, reportados en centrales de riesgo de manera positiva y/o negativamente

**GEOGRAFICO:** Residentes en ciudad de Bogotá

**CULTURALES:** Personas jóvenes y/o mayores, hombres y mujeres, de todos los estratos, condición social y económica que buscan acceder a una solución económica inmediata que les permita solucionar una necesidad o satisfacer algo que deseen adquirir

### 2.6.1 IDENTIFICACION DE TAM, SAM y TM

#### TAM – Total Addressable Market (Mercado total o direccionable)

El universo de la plataforma virtual para crédito (Negocios Fintech) es el territorio de Colombia, según el artículo del Diario la Republica del 25 de mayo de 2017 del periodista Joaquín Mauricio López Bejarano en el que resalta “ *hace una década la inclusión financiera era 55% de los adultos con un producto bancario, hoy la cifra es de 77%*”, esta cifra en Colombia ha crecido gracias a los negocios Fintech,

por el fácil acceso, solo lo que las personas deben tener es un computador y acceso a internet.

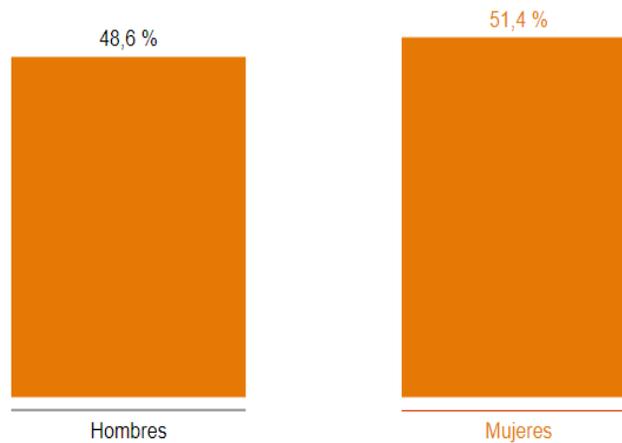
Según el último censo 2018 las cifras de ciudadanos en Colombia son las siguientes:

## PERSONAS, HOMBRES Y MUJERES 2018<sup>Pr</sup>

Han sido censadas 42.4 millones de personas. Según la razón por sexo, en el país residen 95 Hombres por cada 100 Mujeres o 106 Mujeres por cada 100 Hombres.

Pr: preliminar

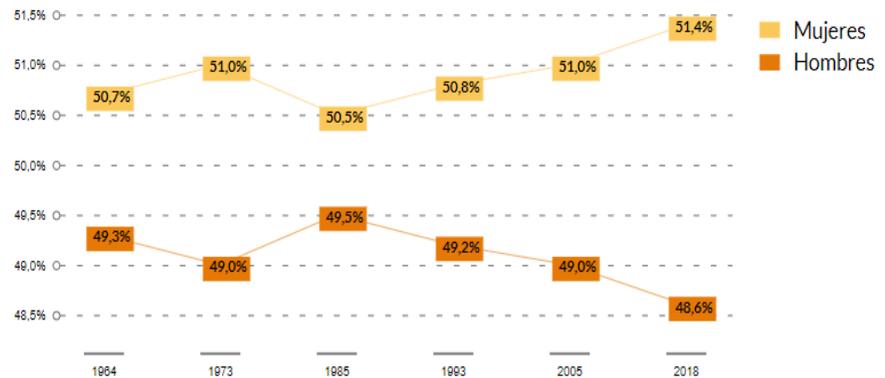
Fuente  
DANE. Censos y Demografía



## DISTRIBUCIÓN POR SEXO DE LA POBLACIÓN, 1964 – 2018<sup>Pr</sup>

Pr: preliminar

Fuente  
DANE. Censos y Demografía



### **SAM, Serviceable Available Market (Mercado al que podemos servir)**

Inicialmente se podrán atender a las personas naturales de la ciudad de Bogotá y sus municipios aledaños, toda vez que según información estadística del DANE y la Secretaría de Planeación estiman que la población de Bogotá, que hoy bordea los 8 millones de habitantes

Los mayores de 30

Suba, al ser la localidad más habitada (concentra el 16 por ciento de la ciudad), y donde se observan todos los estratos sociales, es la mejor muestra del crecimiento de Bogotá.

De 1'282.980 habitantes, el 25 por ciento están entre los 20 y 39 años (419.000 personas), lo que se acomoda al promedio de edad en la capital, que ronda por encima de los 30 años.

Aunque su tasa de crecimiento (3,2 por ciento) la sitúa como una localidad joven, el hecho de que en ella haya por cada menor de 4 años un adulto de más de 60 la hace un sector aproximado a la transición demográfica, siendo este un gran mercado objetivo.

(TIEMPO, 2017)

### **TM**

Nuestros servicios están dirigidos a personas naturales, por esta razón la línea de crédito otorgada será de consumo, se entiende como créditos de consumo los Créditos otorgados a personas naturales cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto.

## **3. VALIDACION DEL MERCADO**

A continuación por medio del siguiente instrumento, formato de entrevista se realizara una toma de información, la cual permitirá evaluar mediante un estudio, el comportamiento, necesidades y actividad financiera de las personas naturales.

De esta manera se reafirmaran o se retomaran conceptos, los cuales serán fundamentales para la continuidad y desarrollo del proyecto.



### 3.1 FORMATO DE ENTREVISTA

## Corporación Unificada Nacional de Educación Superior

Plataforma virtual de créditos, diseñada para personas naturales con reportes negativos en centrales de riesgo y personas sin experiencia crediticia.

Esta entrevista se lleva a cabo con el fin, de identificar las dificultades financieras que presentan las personas naturales, en el momento de solicitar un crédito. Por otra parte también se realiza con fines académicos y así desarrollar proyecto correspondiente a la asignatura de opción de grado I.

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**GENERO:** F \_\_\_\_ M \_\_\_\_

**EDAD:** \_\_\_\_\_ AÑOS

#### Necesidades

1. ¿Tiene experiencia crediticia?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

2. ¿Ha solicitado crédito ante entidades Financieras?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Si su respuesta es sí, ¿en cuál de ellas lo ha solicitado?

Entidad financiera \_\_\_\_\_

Cooperativas \_\_\_\_\_

Fondos de empleados \_\_\_\_\_

3. ¿Alguna vez ha tenido reportes negativos en entidades financieras?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

Si su respuesta es sí, ¿qué dificultad le ha generado este reporte?

---

---



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

---

---

---

---

---

---

4. Tiene intención de subsanar este problema

SI \_\_\_ NO \_\_\_

Beneficios

5. ¿Cuál cree que es la mayor dificultad, que se le ha presentado al solicitar un crédito?

---

---

---

---

6. ¿Cuándo ha realizado una solicitud, en cuanto tiempo le han dado respuesta?

---

---

---

---

Soluciones Actuales

7. ¿Usted ha acudido alguna vez a préstamos informales?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Si su respuesta es sí, que interés y a qué plazo los ha cancelado?

---

---

---

8. ¿Conque frecuencia realiza usted solicitudes de crédito?

---

---

---



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

9. ¿Usted se siente seguro al realizar trámites bancarios por medios tecnológicos?

---

---

---

Inconformidades de las soluciones actuales

10. ¿Al solicitar un crédito cree usted que su información personal estará segura y no será utilizada para fines comerciales u otras actividades?

---



---



---



---

11. Para usted que es más importante una tasa de interés baja o una respuesta a su solicitud en poco tiempo?

---



---

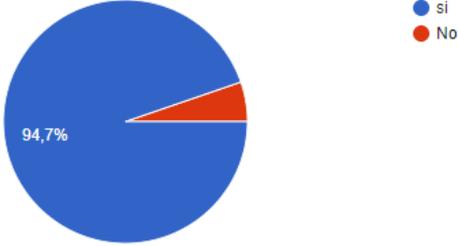


---



---

### 3.2 ANALISIS DE LA INFORMACION DE RESULTADOS

HIPOTESIS	ANALISIS
<p><b>3.2.1. VALIDACION DE IDENTIFICACION DE NECESIDADES</b></p> <p>1.Las personas naturales necesitan acceder a los servicios financieros, pero tienen dificultades debido a sus reportes negativos en centrales de riesgo</p> <p>2. Se necesita evitar</p>	<p>1. Tiene experiencia crediticia?</p> <p>19 respuestas</p>  <p>● Si ● No</p> <p><b>SI = 94.7%</b> <b>NO = 5.3%</b></p>

desplazamientos por parte de las personas a las oficinas, para que no tengan que realizar largas y molestas filas para poder radicar una solicitud de crédito.

Muchas veces la principal dificultad es precisamente la falta de tiempo, las personas tienen que tomar tiempo personal o de sus trabajos para poderse desplazar a estas oficinas, tiene que pedir permiso y sencillamente esto limita muchas veces los desplazamientos.

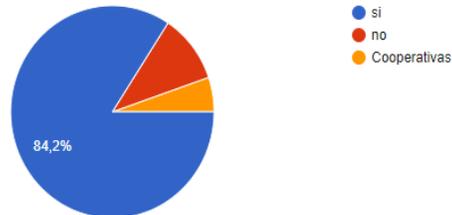
3. Se necesita proteger los datos personales, toda la información suministrada por las personas es tan valiosa que se debe dar un trato, un manejo especial para que no sea utilizada de manera indebida. Las personas muchas veces sienten el temor al entregar su información porque creen que va a ser mal utilizada y puedan verse afectadas en un futuro.

4. Las personas necesitan tiempos de

Según el resultado de la entrevista se establece que la hipótesis es verdadera toda vez que las personas naturales con un 94.7 % tienen experiencia crediticia y una vez acceden al crédito en un gran porcentaje solicitan uno nuevo

2. Ha solicitado crédito ante entidades Financieras?

19 respuestas

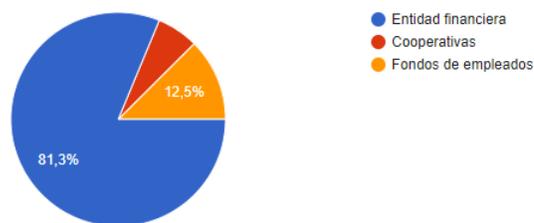


**SI = 84.2%**  
**NO = 15.80%**

Según el resultado de la entrevista se establece que la hipótesis es verdadera toda vez que las personas naturales con un 84.2 % han solicitado crédito ante entidades financieras las cuales generan confianza para los usuarios, este es un punto importante, al momento de que los clientes objetivos tomen la decisión de realizar estos servicios por medios de plataformas tecnológicas

Si su respuesta es sí, ¿en cuál de ellas lo ha solicitado?

16 respuestas

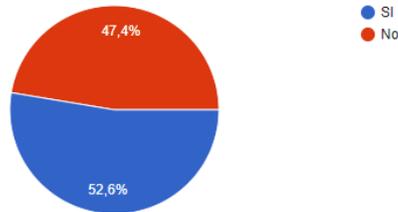


**Entidades Financieras = 81.3 %**  
**Cooperativas = 6.3%**  
**Fondo de Empleados = 12.5%**

respuesta óptimos, mínimos para contar con una respuesta con respecto a su solicitud de crédito. La respuesta es esperada en el menor tiempo posible por parte de las personas, la demanda de créditos y la urgencia en los mismos para satisfacer necesidades, compromisos o simplemente llevar a cabo una libre destinación.

3. Alguna vez ha tenido reportes negativos en entidades financieras.

19 respuestas



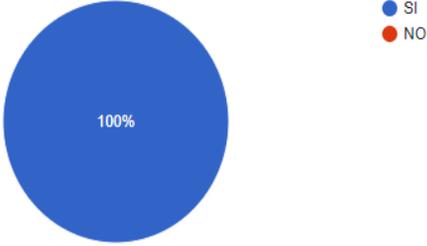
SI = 52.6%  
NO = 47.4 %

Según el resultado de la entrevista se establece que la hipótesis es verdadera toda vez que las personas naturales con un 52.6 % han tenido reportes negativos en entidades financieras, lo cual les ha dificultado acceder a créditos ante entidades financieras, aunque los reportes negativos son malas conductas de los usuarios en su vida crediticia por demora en sus obligaciones también es una oportunidad para ofrecer los servicios de crédito a través de una plataforma virtual que no rechace el crédito por estos reportes.

Si su respuesta es sí, ¿qué dificultad le ha generado este reporte

10 respuestas

- Navegación de crédito
- Sobre endeudamiento
- Negativa a la solicitud de credito hecha ante la entidad financiera
- falta de empleo
- Por estar reportado me es dificil sacar un crédito en cualquier entidad bancaria
- Pues mi vida crediticia estaba excelente y por este reporte no puedo volver a solicitar creditos
- Solicitar nuevos créditos
- Un plan de datos
- Reportes financieros para sacar prestamos
- Pago claro

	<p>4. Tiene intención de subsanar este problema <span style="float: right;">📄</span></p> <p>14 respuestas</p>  <p>SI = 100% NO = 0%</p> <p>Según el resultado de la entrevista se establece que la hipótesis es verdadera toda vez que las personas naturales con un 100% tienen intención subsanar el problema, el brindar a los usuarios poder limpiar su vida crediticia será un componente diferenciador al momento que los clientes deseen solicitar créditos por medios de plataformas virtuales</p>
<p><b>3.2.2. VALIDACION DE BENEFICIOS Y EXPECTATIVAS</b></p> <p>1. Las personas podrían sanear su vida crediticia mejorando su calificación (score-acierta), permitiéndole posteriormente acceder a créditos de mayor monto para nuevos proyectos.</p> <p>2. Las personas naturales podrían</p>	<p>5. ¿Cuál cree que es la mayor dificultad, que se le ha presentado al solicitar un crédito?</p> <p>17 respuestas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>el tramite es muy demorado y piden muchos papeles</li> <li>Por salario</li> <li>El reporte genera negación</li> <li>Los reportes negativos</li> <li>Frenar el estudio por reportes en las centrales de riesgo</li> <li>Los tiempos extensos en dar respuestas</li> <li>Que siempre ofrecen portafolio</li> <li>Falta de experiencia crediticia en montos altos</li> <li>la referencia en datacredito</li> <li>La demora en el estudio del credito y desembolso</li> <li>Muchos requisitos</li> <li>El valor de acuerdo a los ingresos</li> </ul> <p>Según el resultado de la entrevista se plantean algunas de las dificultades por las cuales las personas buscan otras alternativas al momento de pensar en un crédito.</p>

tener un mejor aprovechamiento del tiempo en otras actividades.

El tiempo es vital para el ser humano, por ello siempre se busca optimizar los recursos y en esta ocasión el tiempo, se pretende que el tiempo que se invierte en este tipo de trámites sea de mejor aprovechamiento para otras cosas.

3. Las personas naturales podrían tener total tranquilidad con respecto al manejo de su información y la protección de datos.

Se pretende brindar seguridad a la información, de esta manera las personas pueden estar confiadas de que la norma se cumple, se ejecuta de la mejor manera brindando protección a la información y que de esta manera no se filtrara con terceros.

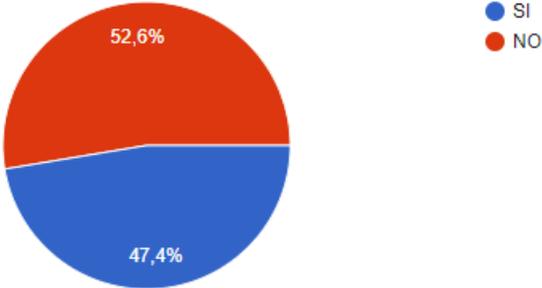
4. Las personas podrían contar con los recursos

6. ¿Cuándo ha realizado una solicitud, en cuanto tiempo le han dado respuesta?

18 respuestas

1 mes
En credito hipotecario 20 dias y 5 dias para libre inversion
tres dias
20 dias habiles
2 dias
8 dias
Aproximadamente 15 dias
Hace 3 años y en 1 dia
Depende del crédito y la entidad
3 meses
8 dias
Inmediata

Según el resultado de la entrevista se plantean el tiempo en el cual les dan respuesta a una solicitud de crédito.

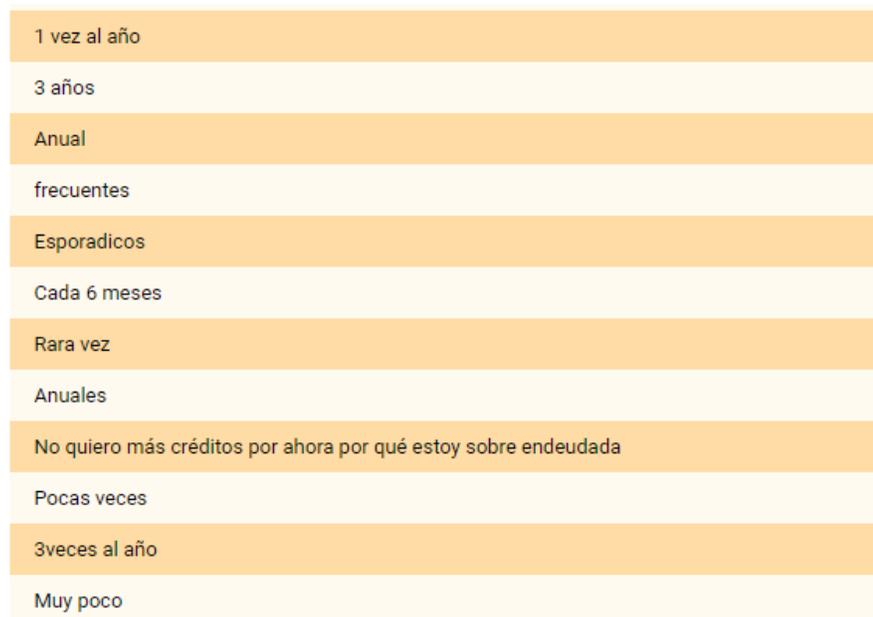
<p>oportunamente, porque cuando se realiza una solicitud, se espera con inmediatez contar y disponer de el para lo que se requiera, esto es vital para el servicio y la fidelización del cliente.</p>	
<p><b>3.2.3 VALIDACION DE LIMITACIONES INCONFORMIDADES Y FRUSTRACIONES</b></p> <p>1. Las plataformas virtuales, se plantea como solución las plataformas virtuales, se crea esta herramienta y se pone a disposición de las personas, para que desde cualquier dispositivo electrónico puedan acceder a las solicitudes de crédito digitales, no todas las personas cuentan con el tiempo o el espacio para desplazarse a una oficina bancaria, es por esta razón que por medio de las plataformas se ofrece el servicio de crédito de una manera más práctica, segura, ágil e innovadora.</p>	<p>7. ¿Usted ha acudido alguna vez a préstamos informales?</p> <p>19 respuestas</p>  <p>SI = 47.4% NO = 52.6%</p> <p>Según el resultado de la entrevista se establece que la hipótesis es verdadera toda vez que las personas naturales con un 47.4% acceden a créditos informales lo cual es un porcentaje muy alto siendo una competencia significativa para los créditos a través de plataformas virtuales, además son una actividad muy peligrosa no solo por los intereses tan altos que se piden por ellos sino porque general mente los dineros que se manejan en ellos son con personas poco recomendadas</p>

2. Se plantea como solución los medios tecnológicos y corresponsales bancarios, debido a que día a día las personas buscan optimizar recursos y tiempo, se pretende tener a la mano oficinas móviles y medios tecnológicos que estén a la vanguardia y a disposición inmediata y cuando se requiera el servicio.

3. La ley de protección de datos personales, ley 1581 de 2.012, se plantea como solución, es una ley que complementa la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación. Esta ley se aplica a las bases de datos o archivos que contengan datos personales de personas naturales y las autoridades reguladoras velan por el respectivo cumplimiento.

## 8. ¿Con que frecuencia realiza usted solicitudes de crédito?

16 respuestas



Según el resultado de la entrevista se plantean la frecuencia en el cual se solicita un préstamo.

<p>4. Los préstamos informales, se plantean como solución, estos vienen de personas que ofrecen casi de manera inmediata, sin documentos básicos para estudio, no hay que pagar impuestos y no hay información del préstamo visible para las entidades de control del estado.</p>	<p>9. ¿Usted se siente seguro al realizar trámites bancarios por medios tecnológicos?</p> <p>17 respuestas</p> <p>Si (6)</p> <p>No (6)</p> <p>si son muy seguros solo hay que tomar las medidas de seguridad minimas</p> <p>Sí</p> <p>no</p> <p>No</p> <p>Si</p> <p>SI = 60%</p> <p>NO = 40%</p> <p>Según el resultado de la entrevista se establece que la hipótesis es verdadera toda vez que el 60% de los encuestados se sienten seguros al momento de realizar tramites bancarios por medio de plataformas virtuales.</p>
<p>INCONFORMIDADES DE LAS SOLUCIONES ACTUALES</p> <p>1. Fuga de información, con los avances tecnológicos se presentan inconformidades, con respecto a la inseguridad que se presenta con el manejo de la información. La percepción que se tiene es que no todos los medios tecnológicos cuentan con los blindajes</p>	<p>10. Al solicitar un crédito cree usted que su información personal estará segura y no será utilizada para fines comerciales u otras actividades?</p> <p>18 respuestas</p> <p>No (8)</p> <p>Si (5)</p> <p>si</p> <p>Algunas veces la informacion se utiliza para fines comerciales</p> <p>no</p> <p>No siempre utilizan imformacion para tramites comerciales</p> <p>Para eso están las claves y las aplicaciones</p> <p>Según el resultado de la entrevista se establece que la hipótesis es verdadera toda vez que la desconfianza que existe respecto al tratamiento de la información personal en las entidades financieras es muy alta</p>

necesarios para evitar fugas de información y se puedan presentar fraudes a futuro.

2. Desconfianza a las aplicaciones tecnológicas, La gran mayoría de las transacciones que se realizan en el país se efectúan con dinero efectivo, la mayoría de las personas naturales desconocen las herramientas y aplicaciones tecnológicas que ofrece el mercado; pero también aunque muchas de ellas conocen estas alternativas se abstienen por desconfianza para realizar cualquier tipo de transacción virtual.

3. La ley de protección de datos no se cumple, es de tener en cuenta que en la actualidad es muy fácil que un individuo acceda o capte información de las personas que realizan tramites virtuales, la mayoría de las veces ocurre por descuido propio, por mal manejo de las claves, o por ingresar a cualquier

11. Para usted que es más importante una tasa de interés baja o una respuesta a su solicitud en poco tiempo?

18 respuestas

Una tasa de interes baja (2)
una tasa de interés baja
Una tasa e interés baja
Tasa interés baja
Tasa baja
La tasa de interes baja
Tasa de interes baja
labrada de interés baja
Una tasa baja
Tasas bajas
Tasa de interés baja
Tasa de interés

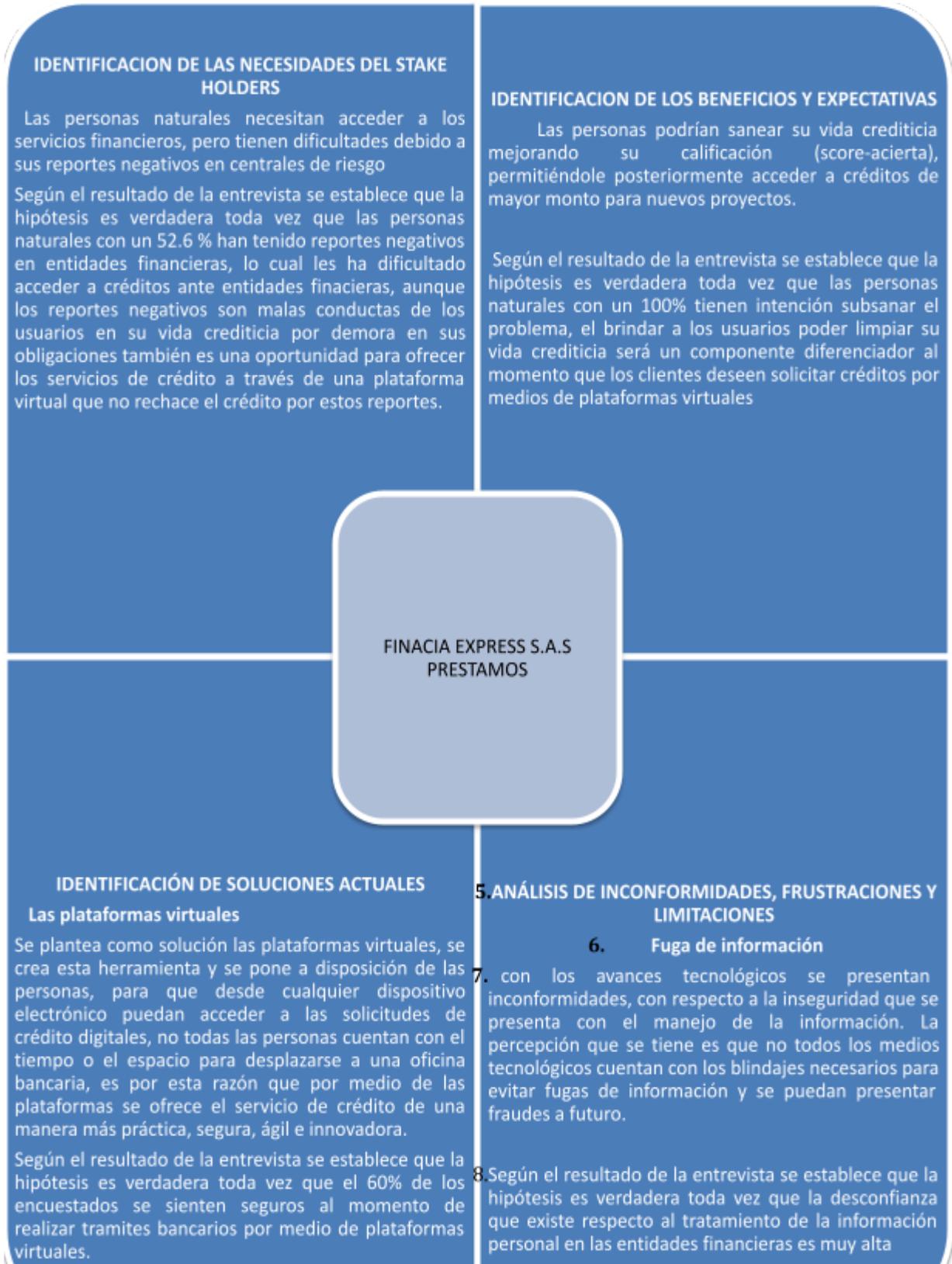
Según el resultado de la entrevista se establece que la hipótesis es verdadera toda vez que en un porcentaje del 100% las personas naturales al momento de solicitar créditos les interesa saber el porcentaje que se le cobra al usuario por solicitar prestamos

equipo que no brinda garantías de seguridad. Aunque existe la ley de regulación y protección de la información, si se evidencian aún muchas falencias que generan ruido y desconfianza de las personas naturales.

4. El abuso en los cobros de usura e inseguridad, ante la necesidad y la urgencia de un préstamo, muchas personas naturales debido a diversos factores, como reportes en centrales de riesgo, poca educación financiera o la urgencia de efectivo, terminan acudiendo a prestamistas ilegales y no al sistema financiero tradicional. Estas personas que realizan estos préstamos informales y fuera de la ley generan unos cobros abusivos y exagerados en sus tasas de usura y/o intereses. Además de estos abusos en cobros excesivos, también presentan métodos poco tradicionales para efectuar los

respectivos cobros en los casos que hay incumplimiento en los pagos de los mismos.	
--	--

### 3.3 PENTGONO DE PERFILACION DE CLIENTES



## **4. PROTOTIPO**

### **4.1 DESCRIPCION DEL PRODUCTO O SERVICIO**

Plataforma virtual de créditos, disponible en internet para el acceso a cualquier persona mayor de edad, ubicada en el territorio colombiano, que tenga necesidad de adquirir una solicitud de crédito, que cumpla con unos requisitos mínimos.

Podrá radicar su solicitud, ingresando desde cualquier dispositivo electrónico, sin necesidad de acercarse a ninguna oficina, sin filas, sin documentación, sin tener experiencia crediticia e incluso si presenta reportes negativos en centrales de riesgo, podrán realizar la simulación del monto a solicitar, plazo y tasa de acuerdo a perfilacion.

## 4.2 FICHA TECNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO SIMULADOR DE CREDITO



SIMULADOR DE CONDICIONES FINANCIERAS

Condiciones Crédito	
Monto Inicial	20.000.000
Plazo	36
Fecha Inicio	12/10/2018
Valor Adicional 1	\$ -
Valor Adicional 2	\$ -
Monto Final	20.000.000
Valor Cuota Periodica	703.327
Fecha Terminación	12/10/2021

	Condiciones Tasa		
	E.A	N.A	N.A.M.V
Tasa Int. Corriente	17,22%	15,99%	1,33%
Tasa Seguro	0,03%	0,02%	0,00%
Tasa Global	17,25%	16,02%	1,33%

FECHA CUOTA		SALDO INICIAL	VALOR INT	VALOR SEG	VALOR CAPITAL	SALDO FINAL
12/11/2018	1	20.000.000	266.565	417	436.346	19.563.654
12/12/2018	2	19.563.654	260.749	408	442.171	19.121.484
12/01/2019	3	19.121.484	254.856	398	448.073	18.673.410
12/02/2019	4	18.673.410	248.884	389	454.055	18.219.356
12/03/2019	5	18.219.356	242.832	380	460.116	17.759.240
12/04/2019	6	17.759.240	236.699	370	466.258	17.292.982
12/05/2019	7	17.292.982	230.485	360	472.482	16.820.500
12/06/2019	8	16.820.500	224.188	350	478.789	16.341.711

## SCORING EVALUACION DE CREDITO



**Financia Express**  
**Prestamos**  
*Tu mejor opción*

FECHA INGRESO DOCUMENTOS  
12-Oct-18

NOMBRE		LINEA CREDITO	
IDENTIFICACION		MONTO (Capital)	\$ 0
CIUDAD		PLAZO (Meses)	0
CARGO		TASA E.A.	0,00%
LIBRANZA POR		CUOTA (Mensual)	
EJECUTIVO COMERCIAL			

CARTERA VIGENTE	
SALDO CARTERA	\$ 0
CUOTA MENSUAL	\$ 0
ESTADO DE LA CARTERA	

INGRESOS MENSUALES	
Sueldo Básico o Pensión	\$ 0
Otros Ingresos por Nómina (Horas Extras - Rec. Noct.-Domin.-Festiv.-Comision)	\$ 0
Otros Ingresos Certificados (Contrato Arrendamiento - Honorarios - Servicios)	\$ 0
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 0</b>

EGRESOS MENSUALES	
(-) Descuentos de Nomina	-
(-) Cuotas Creditos CIFIN - DATA CR (Obligaciones otras Entidades)	\$ 0
(-) Cuota Aportes y Créditos (Cooperativa Financiefondos)	\$ 0
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$ 0</b>

CAPACIDAD DE PAGO/DESCUENTO	
A Ingresos - Egresos =	\$ 0

Variables	Hoja1	S. Libre Inversion	S. Financia Ya	Anti.Prima	Vivienda	Vehiculo	Unificacion	variables atemporales
-----------	-------	--------------------	----------------	------------	----------	----------	-------------	-----------------------

A Ingresos - Egresos =	_____	\$ 0
B (-) Gastos de Sostenimiento	_____	\$ 0
<b>DISPONIBLE = A - B</b>	_____	\$ 0
(-) Cuota Nuevo Crédito	_____	
<b>CAPACIDAD DESPUES DEL CREDITO</b>	_____	

CAPACIDAD DE PAGO		
A Disponible =	_____	\$ 0
B Cuota Nuevo Credito =	_____	
<b>NIVEL = A / B</b>	_____	
<b>CAPACIDAD DESCUENTO NOMINA</b>	✓ _____	<b>#¡VALOR!</b>

VARIABLES CUALITATIVAS	
EDAD	_____
OCUPACION	_____
ESTRATO	_____
ANTIGÜEDAD LABORAL	_____
ESTADO CIVIL	_____
GENERO	_____
PERSONAS A CARGO	_____
VIVIENDA	_____
TIPO DE CONTRATO	_____
FORMA DE PAGO	_____
GARANTIA OFRECIDA	_____
ANTIGÜEDAD ASOC.	_____

ACIERTA	
CALIFICACIÓN	_____
✓ #N/A	12/10/2018 ###
✓ #N/A	12/10/2018 ###

**INFORMACION CENTRALES DE RIESGO**

OBLIGACIONES ABIERTAS VIGENTES			OBLIGACIONES EN MORA		
ENTIDAD	CUOTA	SALDO	ENTIDAD	CUOTA	SALDO EN MORA

## **5. PLANEACION ESTRATEGICA GENERATIVA**

FINANCIA EXPRESS SAS tiene por objeto social el desarrollo de productos y servicios que promuevan la inclusión financiera y el acceso al crédito de las personas naturales, así como de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Desarrollamos, administramos y operamos plataformas electrónicas y ofrecemos productos y servicios apoyados en las tecnologías de la información y comunicación que facilitan el acceso al crédito.

Somos una empresa joven e innovadora que ofrece soluciones de crédito que se ajustan a las nuevas necesidades que ha traído la tecnología a la vida de las personas

Nuestro modelo nos permite llegar a una población que históricamente no ha tenido acceso a créditos formales, por lo que servimos como puerta de entrada al sistema financiero tradicional.

Con FINACIA EXPRESS SAS cualquier persona en Colombia puede solicitar su cupo de crédito por internet, desde dónde esté y a cualquier hora. En solo 20 minutos realizas el proceso y en un día hábil podrás contar con el dinero que estabas necesitando.

### **5.1 IDENTIDAD ESTRATEGICA**

#### **MISION**

Buscamos entregar una mejor calidad de vida a las personas con o sin experiencia crediticia, ofreciendo oportunidades financieras, haciéndoles más fácil la vida, por eso soportamos nuestras operaciones por medio de una plataforma tecnológica, con un servicio ágil e innovador y oportuno soportado en estándares de calidad y una oferta de productos ajustados a las necesidades actuales.

## **5.2 FUTURO PREFERIDO**

### **VISION**

Para el 2024 seremos una plataforma transaccional de créditos reconocida en Colombia, con los altos indicadores en la inclusión financiera, innovación, integración tecnológica y calidad en la oferta de nuestro servicio.

## **5.3 OBJETIVOS EMPRESARIALES**

Con el trabajo arduo y la firme convicción de hacer realidad los sueños a las personas cada día, nos ha llevado a proponernos ser un motor del desarrollo económico y social en Colombia. Buscamos entregar una mejor calidad de vida a las personas, generar empleo, hacer más fácil la vida, por eso soportamos nuestras operaciones en una plataforma tecnológica de créditos, con un servicio ágil e innovador.

### **5.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Para el año 2024 ser una plataforma transaccional de créditos y reconocida en Colombia, con los altos indicadores en la inclusión financiera, innovación, integración tecnológica y calidad en la oferta del servicio.

### **5.3.2 OBJETIVO ESPECIFICO**

#### **ADMINISTRATIVA**

- Orientar a las distintas dependencias de la Dirección sobre la competencia, deberes, funciones, prohibiciones y procedimientos a los cuales deben adecuar sus actuaciones, para asegurar el mejor cumplimiento de las normas y el objetivo general de la dependencia.
- Optimizar, acorde con las necesidades de la organización, en términos de excelencia, eficacia, eficiencia y productividad.

## **FINANCIERA**

- Asegurarse de que la organización cuente con los fondos suficientes para sus actividades cuando sea necesario, coordinando el flujo de fondos a las actividades de la organización mediante planes a largo plazo.
- Velar por la transparencia de las operaciones, para suministrar la información financiera completa y precisa a todos los interesados.

## **TALENTO HUMANO**

- Gestionar todos los trámites jurídico-administrativos que comporta el personal de la empresa, enfocados en ámbitos como la selección y formalización de contratos, tramitación de nóminas y seguros sociales y control de los derechos y deberes del trabajador.
- Es importante la creación de lazos de conexión entre los colaboradores y directivos, para ello es importante generar medios de comunicación interna que mantengan al tanto al personal y que los hagan sentir parte de cada uno de los logros.

## **PRODUCCION**

- Descubrir innovaciones para una mayor eficiencia en las distintas etapas del proceso productivo.
- Lograr una calidad óptima del producto final.

## **COMERCIALIZACION**

- Prestar un servicio a la sociedad y responder a las exigencias del mundo productivo.
- Fomentar el espíritu que le permita tomar decisiones, superar dificultades, organizar y mantener iniciativas propias y colectivas.

## **TECNOLOGIA**

- Garantizar la calidad de la plataforma brindando seguridad y confianza en la información.
- Proporcionar cobertura permanente cumpliendo con la promesa de valor, de mantener al servicio las 24 horas en perfecto funcionamiento de la plataforma.

### **5.4 VALORES CORPORATIVOS**

- Respeto: Es reconocer al otro como diferente y legítimo
- Confianza: es la seguridad, la opinión favorable o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo.
- Ética: Es la consistencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.
- Responsabilidad: Debemos llenar las expectativas de nuestros asociados, en cuanto a la calidad de los servicios, los proyectos y actividades que acometamos y los resultados esperados de nuestra labor.
- Transparencia: El comportamiento de asociados, empleados y directivos estará guiado por la rectitud y el seguimiento de los buenos principios, para lo cual entregaremos a asociados y público en general, información clara, veraz y ágil de nuestra gestión.
- Equidad: Es el reconocimiento de que todos los asociados tendrán las mismas oportunidades en participación y acceso a los servicios.

## **6. ANALISIS DEL MACROENTORNO**

### **INTRODUCCIÓN**

A continuación, en el siguiente capítulo se encontrará el análisis del macro entorno establecido para la plataforma virtual FINANCIAS EXPRES S.A.S., el cual está compuesto por todos aquellos elementos económicos, tecnológicos, políticos, legales, sociales, culturales y medioambientales que afectan al entorno de la empresa.

## 6.1 ANALISIS PESTEL

	(+)	(-)
POLITICA	<p>Uno de los factores políticos que intervienen de manera positiva directamente en FINANCIA EXPRES S.A.S., fue el decreto 1357 de 2018 que expidió el Gobierno nacional mediante el cual se reglamenta la actividad de financiación colaborativa (conocida internacionalmente como crowdfunding),</p> <p>La reglamentación establece el funcionamiento de estas sociedades de financiación colaborativa, las cuales operarán de manera digital para clasificar y visibilizar los proyectos productivos.</p>	
ECONOMICOS	<p>En el factor económico FINANCIA EXPRES S.A.S., tendrá en cuenta la TIB (Tasa interbancaria a un día) la cual hace referencia a una tasa de interés a la cual los intermediarios financieros se prestan fondos entre sí por un día (préstamos overnight). El plazo efectivo de los préstamos es de un día, pero puede variar si el préstamo se</p>	

	hace en fines de semana o si existen días festivos.	
SOCIALES	<p>En el ámbito social FINANCIAS EXPRES S.A.S., podrá asociarse a COLOMBIA FINTECH la asociación nacida en diciembre de 2016, con el fin común de crear un ecosistema dinámico para el desarrollo de los negocios Fintech como se denomina la industria de tecnología e innovación financiera en Colombia</p> <p>Por otra parte, FINANCIAS EXPRES S.A.S puede aprovechar los hábitos de consumo como el aumento de créditos, pues pasaron de unas 50.000 originaciones a cerca de 100.000, indicaron fuentes de la Superintendencia Financiera consultadas.</p>	
TECNOLOGICO	<p>La alta posesión de computadores personales en la población y el número de los denominados host (servidores) por cada 10.000 habitantes parecen ser factores que influyen en mayor uso de la banca electrónica.</p>	<p>Los riesgos están relacionados con la piratería que es un delito que ha logrado alcanzar los más altos niveles de sofisticación y peligrosidad.</p> <p>También los riesgos transaccionales que se refieren a la posibilidad de que se presenten errores o imprecisiones en las transacciones realizadas, omisiones en la información o cambios en las operaciones.</p>

<p>ECOLOGICO</p>	<p>Las plataformas Virtuales en la actualidad no generan ningún documento físico alineándose al concepto de oficina Cero Papel la cual se publicó en el 2012 en la directiva presidencial 04 el cual establece la reducción ordenada del uso del papel mediante la sustitución de los documentos en físico por soportes y medios electrónicos</p>	<p>El aumento de dispositivos electrónicos especialmente de computadores y su mal disposición final genera graves peligros para la salud Generalmente en los equipos encontramos hierro y acero representando el 50% del residuo, seguidos por plásticos que se encuentra en un 21%, además de vidrio, tarjetas de circuito impreso, cerámica, caucho y otros materiales”.</p>
<p>LEGAL</p>	<p>A nivel legal FINANCIERIA EXPRES S.A.S., debe cumplir con las normas que exige el gobierno y bajo las cuales todas las empresas sean cual sea su razón social deben ceñirse. Estos son los pasos que se debe seguir:</p> <p>Paso 1. Consultar que sea posible registrar el nombre de la compañía, es decir, que está disponible por no ser el de ninguna otra.</p> <p>Paso 2. Preparar, redactar y suscribir los estatutos de la compañía. Éstos son el contrato que regulará la relación entre los socios; y entre ellos y la sociedad.</p>	

	<p>Paso 3. PRE-RUT. En la Cámara de Comercio, puede tramitar el PRE-RUT antes de proceder al registro. Es necesario presentar estatutos, formularios diligenciados, la cédula del representante legal y la de su suplente.</p> <p>Paso 4. Inscripción en el Registro. En la Cámara de Comercio llevarán a cabo un estudio de legalidad de los estatutos; debe tener en cuenta que es necesario cancelar el impuesto de registro, el cual tiene un valor del 0.7% del monto del capital asignado.</p> <p>Paso 5. Es obligatorio que con la empresa registrada y el PRE-RUT, se proceda a abrir una cuenta bancaria. Sin la certificación de apertura de la cuenta, la DIAN no procederá a registrar el RUT como definitivo.</p> <p>Paso 6. Con el certificado bancario se debe tramitar en la DIAN el RUT definitivo.</p> <p>Paso 7. Llevar el RUT definitivo aportado por la DIAN a la Cámara de Comercio para que, en el</p>	
--	---	--

	<p>Certificado de existencia y representación legal de la compañía, ya no figure como provisional.</p> <p>Paso 8. En la DIAN, se debe solicitar una resolución de facturación, en principio manual. Sin facturas es posible contratar, pero no se pueden cobrar los servicios.</p> <p>Paso 9. Toda compañía debe solicitar la Inscripción de Libros en la Cámara de Comercio; éstos serán el Libro de actas y el Libro de accionistas. La falta de registro de los libros acarrea la pérdida de los beneficios tributarios.</p> <p>Paso 10. Se debe registrar a la empresa en el sistema de Seguridad Social, para poder contratar empleados.</p>	
--	---	--

## 6.2 LAS 5 FUERZAS DE PORTER

Esta herramienta se utiliza para planificar la estrategia corporativa de una empresa, en esta investigación se va a utilizar para analizar el entorno inmediato de la FINANCIÁ EXPRES S.A.S, ya que las 5 fuerzas determinan la rentabilidad de una empresa frente al mercado.

### **Amenaza de nuevos competidores:**

El ingreso de nuevos competidores es un factor que preocupa a las empresas, y a raíz del auge de plataformas virtuales es un riesgo significativo, se estima que en Colombia hay por lo menos 60 empresas que han incursionado en el negocio del crédito y las inversiones por medio de plataformas virtuales en el último año.



### **Rivalidad entre los competidores Actuales:**

Esta rivalidad entre competidores se puede tomar como una oportunidad para mejorar más el servicio, impulsar más la venta y tomar medidas para captar más clientes, dentro de las principales empresas competidoras se encuentran:

- LINERU: Es una compañía de crédito que funciona 100% en Internet. Presta dinero de una manera ágil y rápida, sin papeleo.

Porque es nuestra competencia: Ofrece los mismos servicios financieros por medio de una plataforma

- RAPICREDIT: es una plataforma de préstamos online de libre destinación y corto plazo. Los clientes deciden cuánto dinero necesitan y el período de tiempo para pagar. Las principales características del servicio son su flexibilidad, rapidez y la ausencia de trámites físicos. Son créditos personalizados ya que son diseñados a la medida de las necesidades del cliente y 100% en Internet.

Porque es nuestra competencia: Ofrece los mismos servicios financieros por medio de una plataforma.

- EXCELCREDIT: Compañía enfocada en créditos por libranza donde desarrollamos software propio para analizar desembolsar y "servicio" la cartera.

Porque es nuestra competencia: Ofrece los mismos servicios financieros por medio de una plataforma.

- PUNTORED: Una red transaccional que le permite a la población no bancarizada acceder a servicios financieros.

Porque es nuestra competencia: Ofrece los mismos servicios financieros por medio de una plataforma.

Para el caso de nuestro servicio nos enfocaremos en aumentar los canales de publicidad para dar a conocer nuestra plataforma Virtual de créditos de forma masiva y capturar el mercado de personas reportadas negativamente en las centrales de riesgo.



#### **Poder de Negociación con los proveedores:**

Este tipo de negociación con los proveedores está ligado directamente a las ventas de nuestro servicio, es decir que al lograr posicionar nuestra plataforma tendremos incremento en demanda, todo esto partiendo de la idea que se vuelva en un servicio efectivo y útil para nuestros clientes, nuestros proveedores serian empresas de telecomunicaciones dedicadas a la gestión de almacenamiento en la nube servicio de internet y mantenimientos de redes , y la idea es entrar a negociar con ellos el servicio total con una sola empresa y poder recibir descuentos adicionales y entrar a negociar una condición de pago, lo ideal será a 60 días fecha factura

1. CLARO
2. MOVISTAR
3. TIGO



#### **Poder de Negociación con los clientes:**

El poder de negociación de los clientes es alto toda vez que en la actualidad existen alrededor de más 60 plataformas de crédito las cuales ofrecen servicios

similares en tasas de interés facilidad de solicitud tiempos de respuesta y facilidad en los créditos.



### **Amenazas De Productos y Servicios Sustitutos**

Los servicios sustitutos de las plataformas son las entidades financieras como bancos las cuales en la actualidad están desarrollando aplicativos y app como por ejemplo DaviPlata entre otras las cuales entran a competir directamente con las plataformas

## **7. CONCLUSIONES**

1. Se concluye que la plataforma es una herramienta útil e innovadora, que es de gran servicio y está al alcance de cualquier persona natural.
2. Satisface las necesidades de crédito a las personas con o sin experiencia crediticia y con reportes negativos, lo cual hace que tenga más acogida
3. Colombia es un país en el cual en los últimos años se ha presentado un auge importante en los negocios Fintech como se denomina la industria de tecnología e innovación financiera la cual es una oportunidad para ofrecer los servicios de plataformas virtuales dedicadas a créditos como lo es FINANCIAS EXPRES S.A.S
4. la cultura de nuestro país la cual se maneja al crédito y no al ahorro establece un mercado amplio para nuestra empresa

## **8. CIBERGRAFIA**

[www.colombiafintech.co](http://www.colombiafintech.co)

[www.ccb.org.co](http://www.ccb.org.co)

[www.eltiempo.com/economia/sectores/superintendente-financiero-habla-de-los-creditos-virtuales](http://www.eltiempo.com/economia/sectores/superintendente-financiero-habla-de-los-creditos-virtuales)

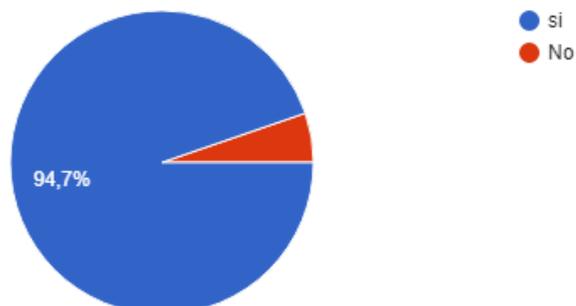
[www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/colombianos-aumentan-plazo-de-deudas-de-consumo](http://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/colombianos-aumentan-plazo-de-deudas-de-consumo)

## **9. ANEXOS**

### **ANEXO 1. EVIDENCIA DE LAS ENTREVISTAS**

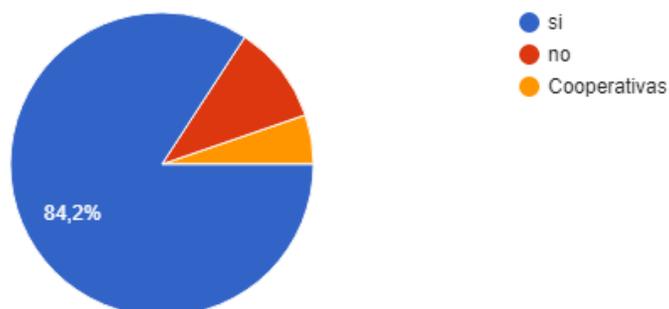
### 1. Tiene experiencia crediticia?

19 respuestas



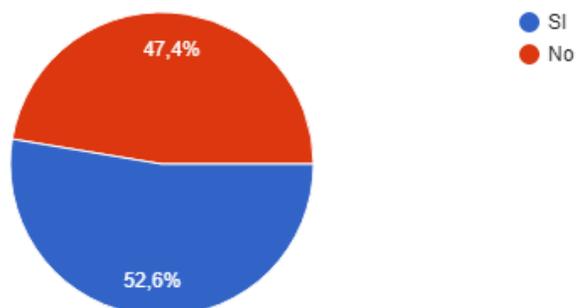
### 2. Ha solicitado crédito ante entidades Financieras?

19 respuestas



### 3. Alguna vez ha tenido reportes negativos en entidades financieras.

19 respuestas



Si su respuesta es sí, ¿qué dificultad le ha generado este reporte? 10 respuestas

Navegación de crédito

Sobre endeudamiento

Negativa a la solicitud de crédito hecha ante la entidad financiera

falta de empleo

Por estar reportado me es difícil sacar un crédito en cualquier entidad bancaria

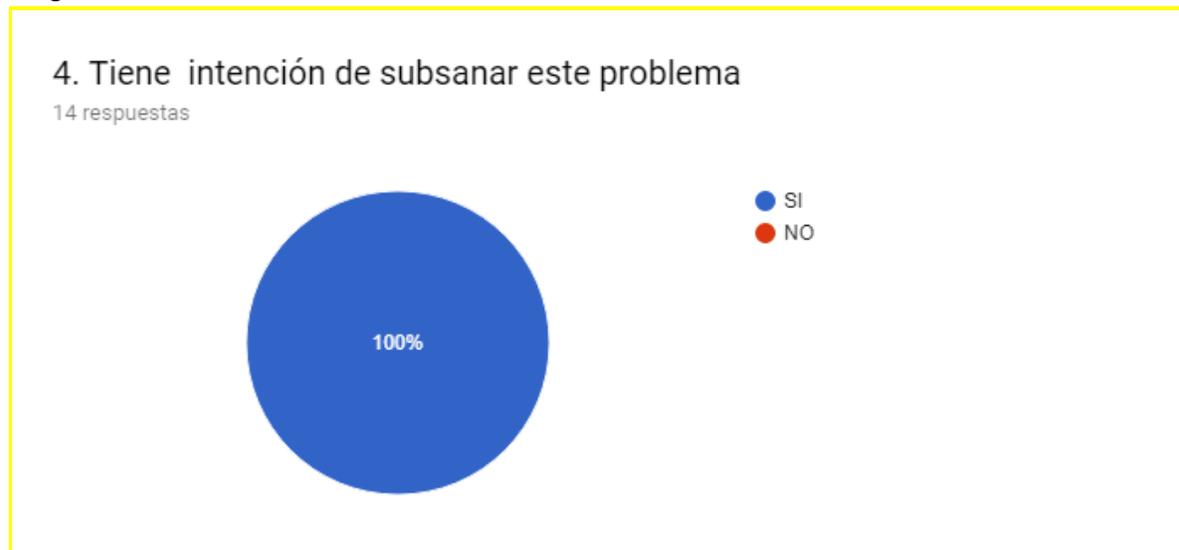
Pues mi vida crediticia estaba excelente y por este reporte no puedo volver a solicitar créditos

Solicitar nuevos créditos

Un plan de pagos

Reportes financieros para sacar préstamos

Pago claro



5. ¿Cuál cree que es la mayor dificultad, que se le ha presentado al solicitar un crédito? 17 respuestas

el trámite es muy demorado y piden muchos papeles

Por salario

El reporte genera negación

Los reportes negativos

Frenar el estudio por reportes en las centrales de riesgo

Los tiempos extensos en dar respuestas

Que siempre ofrecen portafolio

Falta de experiencia crediticia en montos altos

la referencia en datos crédito

La demora en el estudio del crédito y desembolso

Muchos requisitos

El valor de acuerdo a los ingresos

6. ¿Cuándo ha realizado una solicitud, en cuanto tiempo le han dado respuesta? 18 respuestas

- Una semana (2)
- Cinco días hábiles
- Hace 4 años respuesta inmediata
- 3 semanas
- 15 días
- 1 mes
- En crédito hipotecario 20 días y 5 días para libre inversión
- Tres días
- 20 días hábiles
- 2 días
- 8 días
- Aproximadamente 15 días



Si su respuesta es sí, que interés y a qué plazo los ha cancelado?9 respuestas

- 10% y 20 % un mes
  - 4% por seis meses
  - 12 meses
  - 1 año
  - 5
  - 24
  - Semanas
  - Al 5% a 3/4/6 meses
  - 4% a un mes
8. ¿Conque frecuencia realiza usted solicitudes de crédito?16 respuestas
- 2
  - 2 veces en 5 años
  - Trimestral

2 al año

1 vez al año

3 años

Anual

Frecuentes

Esporádicos

Cada 6 meses

Rara vez

Anuales

No quiero más créditos por ahora por qué estoy sobre endeudada

Pocas veces

3 veces al año

Muy poco

9. ¿Usted se siente seguro al realizar trámites bancarios por medios tecnológicos? 17 respuestas

Si (6)

No (6)

si son muy seguros solo hay que tomar las medidas de seguridad minimas

Sí

no

No

Si

10. Al solicitar un crédito cree usted que su información personal estará segura y no será utilizada para fines comerciales u otras actividades? 18 respuestas

No (8)

Si (5)

si

Algunas veces la información se utiliza para fines comerciales

no

No siempre utilizan información para tramites comerciales

Para eso están las claves y las aplicaciones

11. Para usted que es más importante una tasa de interés baja o una respuesta a su solicitud en poco tiempo? 18 respuestas

Una tasa de interés baja (2)

una tasa de interés baja

Una raza e interés baja

Tasa interés baja

Tasa baja

La tasa de interés baja

Tasa de interés baja

labrada de interés baja

Una tasa baja

Tasas bajas

Tasa de interés baja

Tasa de interés

Una tasa de interés interés baja

El interés bajo

Si

## ANEXO 2. REALIZACION DE PENTAGONO



# Pentagono de Perfilación de Clientes

