

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		1(69)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ELKIN ALEXANDER ROA POVEDA KEVIN MONROY BOHORQUEZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS		
DIRECTOR	OSCAR ORLANDO HORMAZA FAJARDO		
TITULO DE LA TESIS	PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACION DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN OCAÑA, NORTE DE SANTANDER		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p style="text-align: center;">EN LA PRESENTE INVESTIGACION SE ELABORO UN ESTUDIO ADMINISTRATIVO Y LEGAL, DETERMINANDO LA VIABILIDAD DEL PROYECTO DESDE EL ASPECTO FINANCIERO Y ECONOMICO Y POR ULTIMO SE EVALUO EL IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL QUE TENDRA LA ENTIDAD FINANCIERA, UTILIZANDO COMO POBLACION 117.975 HABITANTES A LOS QUE SE LES APLICO UNA FORMULA ESTADISTICA LA CUAL ARROJO 272 HABITANTES A ENCUESTAR Y POR ULTIMO DE CADA OBJETIVO ESPECIFICO SE REALIZO UNA CONCLUSION Y RECOMENDACION.</p>			
CARACTERISTICAS			
PAGINAS: 69	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN
OCAÑA, NORTE DE SANTANDER

AUTORES:

ELKIN ALEXANDER ROA POVEDA

KEVIN MONROY BOHÓRQUEZ

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas

Director:

OSCAR ORLANDO HORMAZA FAJARDO

Esp. En Gerencia de Negocios Internacionales

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Febrero de 2021

Agradecimientos

Los autores expresan los agradecimientos a los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, por brindar sus conocimientos y formar profesionales en administración de Empresas que contribuyan al desarrollo de la comunidad en general, de igual forma al profesor OSCAR ORLANDO HORMAZA FAJARDO, por su acompañamiento y guía en el desarrollo del presente trabajo de grado el cual fue fundamental para el logro de los objetivos.

Índice

Capítulo 1. Plan de negocios para la creación de una entidad financiera en Ocaña, Norte de Santander	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos.....	2
1.3.1 General	2
1.3.2 Específicos	3
1.4 Justificación	3
1.5 Delimitaciones	4
1.5.1 Conceptual	4
1.5.2 Espacial	5
1.5.3 Temporal	5
1.5.4 Operativa	5
Capítulo 2. Marco referencial	6
2.1 Marco histórico	6
2.1.1 Antecedentes de las entidades financieras a nivel internacional	6
2.1.2 Antecedentes históricos de las entidades financieras a nivel nacional	7
2.1.3 Antecedentes históricos de las entidades financieras a nivel local	8
2.2 Marco contextual	9
2.3 Marco conceptual.....	9
2.4 Marco teórico.....	11
2.5 Marco legal	13
Capítulo 3. Diseño metodológico	14
3.1 Tipo de investigación	14
3.2 Población	14
3.3 Muestra	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	15
3.5 Procesamiento y análisis de información	16
Capítulo 4. Presentación de resultados	17
4.1 Determinación de la viabilidad del mercado, identificando sus clientes y competencia potencial, por medio de estrategias Network Marketing en Ocaña, Norte de Santander.....	17
4.2 Estudio técnico-operativo del proyecto, para identificar los requerimientos en cuanto a equipos y mano de obra que se deben tener en cuenta para la creación de la empresa	29
4.3 Estudio administrativo y legal con el fin de identificar los principales aspectos que se deben tener en cuenta en temas normativos y aspectos legales esenciales para la creación de una entidad financiera	33
4.4 Estudio financiero y económico para determinar la viabilidad de la formación y puesta en marcha de la entidad.....	42
4.5 Impacto social y ambiental que tendrá la entidad financiera, así como también a la comunidad en general	48
Capítulo 5. Conclusiones	51
Capítulo 6. Recomendaciones	53
Referencias	54
Apéndice	56

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Entidad financiera donde ha solicitado servicios</i>	17
Tabla 2 <i>Frecuencia con que utiliza los servicios ofrecidos por las entidades financieras</i>	18
Tabla 3 <i>Calificación de los servicios ofrecidos por las entidades financieras existentes en la ciudad de Ocaña y aspectos que han fallado</i>	19
Tabla 4 <i>Necesidad de abrir una entidad financiera en el municipio de Ocaña</i>	20
Tabla 5 <i>Lugar adecuado para la ubicación de la entidad financiera</i>	21
Tabla 6 <i>Servicios demandados</i>	22
Tabla 7 <i>Monto del crédito solicitado</i>	23
Tabla 8 <i>Aceptación que la entidad financiera trabaje bajo la modalidad de red</i>	23
Tabla 9 <i>Medio de comunicación por el cual le gustaría recibir información</i>	24
Tabla 10 <i>Tiempo al que le gustaría acceder</i>	25
Tabla 11 <i>Demanda potencial</i>	27
Tabla 12 <i>Requerimiento físico</i>	30
Tabla 13 <i>Requerimiento de equipo de computación y comunicación</i>	30
Tabla 14 <i>Recurso humano</i>	33
Tabla 15 <i>Movimiento Diario de Caja</i>	39
Tabla 16 <i>Procedimiento de apertura de cuenta de ahorro ante solicitud del cliente</i>	40
Tabla 17 <i>Procedimiento de expedición del título C.D.T</i>	40
Tabla 18 <i>Depreciación de equipo de oficina</i>	42
Tabla 19 <i>Depreciación de equipo de comunicación y computación</i>	42
Tabla 20 <i>Ingresos</i>	43

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Entidad financiera donde ha solicitado servicios.	17
<i>Figura 2.</i> Frecuencia con que utiliza los servicios ofrecidos por las entidades financieras.	18
<i>Figura 2.</i> Calificación de los servicios ofrecidos por las entidades financieras existentes en la ciudad de Ocaña y aspectos que han fallado.	19
<i>Figura 4.</i> Necesidad de abrir una entidad financiera en el municipio de Ocaña.	20
<i>Figura 5.</i> Lugar adecuado para la ubicación de la entidad financiera.	21
<i>Figura 6.</i> Servicios demandados.	22
<i>Figura 7.</i> Monto del crédito solicitado.	23
<i>Figura 8.</i> Aceptación que la entidad financiera trabaje bajo la modalidad de red.	24
<i>Figura 9.</i> Medio de comunicación por el cual le gustaría recibir información.	25
<i>Figura 10.</i> Tiempo al que le gustaría acceder.	26
<i>Figura 11.</i> Emblema.	28
<i>Figura 12.</i> Canales de distribución.	29
<i>Figura 13.</i> Proceso de Ahorro.	31
<i>Figura 14.</i> Proceso de crédito y cartera.	32
<i>Figura 15.</i> Organigrama.	35

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta diseñada para los habitantes de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.	57
---	----

Resumen

Según (Poblete, 2019), el concepto de Network Marketing, muchas veces confundido por una estafa piramidal, es sencillo y es una simple forma de distribuir productos de una manera más directa desde el fabricante al consumidor final.

De otra parte, se debe mencionar que en el mundo de los negocios financieros han incursionado muchas empresas que tienen éxito en el mercado, al igual que han logrado un buen posicionamiento, ganancias y aumentos exponenciales en sus ventas (Zuluaga, 2018).

Introducción

En la presente investigación se contempla según Losada, (2016), el concepto de las entidades financieras las cuales tiene por actividad económica la estructura que permite la transferencia de dinero entre los ahorradores e inversores y los prestatarios.

Por lo anterior, en la población de Ocaña, se ha visto en los actuales años un crecimiento en la población evidenciando que la mayoría de los servicios de las instituciones financieras existentes en la región no pueden llegar a notables segmentos poblacionales, estando estos desamparados y siendo el principal mercado para la entidad propuesta.

De otra parte, se elaboró un estudio administrativo y legal, determinando la viabilidad del proyecto desde el aspecto financiero y económico y por último se evaluó el impacto social y ambiental que tendrá la entidad financiera, utilizando como población 117.975 habitantes a los que se les aplicó una fórmula estadística la cual arrojó 272 habitantes a encuestar y por último de cada objetivo específico se realizó una conclusión y recomendación.

Capítulo 1. Plan de negocios para la creación de una entidad financiera en Ocaña, Norte de Santander

1.1 Planteamiento del problema

El sector financiero ha estado en crecimiento, trayendo cambios y nuevos retos al entorno de los negocios en la economía colombiana, de igual forma la población ocañera ha venido creciendo evidenciándose que gran parte de los servicios ofrecidos en las entidades financieras existentes en la región no pueden llegar a toda la comunidad que en la actualidad están entrando en la cultura digital (El Heraldo, 2017).

La diversidad de precios en este tipo de empresa, está cada día planteando un desafío y una oportunidad de crecimiento para generar ingresos a las diferentes personas que las integran, por lo tanto, es importante este tipo de propuesta que son diferentes a los demás planes de negocio propuestos.

Por lo tanto, se pretende con esta propuesta ofrecer una oportunidad de negocio y fuente de empleo diferente e innovador que contribuya al desarrollo y proporcione mejores oportunidades de vida,

Según Losada, (2016), las entidades financieras tienen una cadena de productos con peculiaridades y condiciones inherentes al servicio ofrecido en las entidades financieras, es decir

el dinero y en segundo lugar la relación entre el cliente y la entidad da lugar a una relación comercial caracterizada por sucesivas transacciones.

De otra parte, se debe decir que, en el municipio de Ocaña, Norte de Santander, en los últimos años ha visto un crecimiento en la población evidenciando que la mayoría de los servicios de las instituciones financieras existentes en la región no pueden llegar a notables segmentos poblacionales.

Para la creación de una entidad financiera en Ocaña, Norte de Santander, que permita conocer la aceptación o no de la misma en la ciudad, contribuyendo al desarrollo y de igual forma proporcione mejores oportunidades de vida, por último, se debe anotar que la no realización de este trabajo de investigación, traerá como consecuencia la continuidad en la situación antes mencionada.

1.2 Formulación del problema

¿Qué se debe tener en cuenta al desarrollar un plan de negocios para la creación de una entidad financiera en Ocaña, Norte de Santander?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Determinar el plan de negocios para la creación de una entidad financiera en Ocaña, Norte de Santander.

1.3.2 Específicos. Determinar la viabilidad del mercado, identificando sus clientes y competencia potencial, por medio de estrategias Network Marketing en Ocaña, Norte de Santander.

Realizar un estudio técnico-operativo del proyecto, para identificar los requerimientos en cuanto a equipos y mano de obra que se deben tener en cuenta para la creación de la empresa.

Elaborar el estudio administrativo y legal con el fin de identificar los principales aspectos que se deben tener en cuenta en temas normativos y aspectos legales esenciales para la creación de una entidad financiera.

Realizar un estudio financiero y económico para determinar la viabilidad de la formación y puesta en marcha de la entidad.

Determinar el impacto social y ambiental que tendrá la entidad financiera, así como también a la comunidad en general.

1.4 Justificación

Por lo anterior se debe analizar la incidencia y necesidad de las redes como estrategia de marketing en una entidad financiera, la propuesta se debe enfocar como una superficies agrupadas al proceso de propagación social del producto ofrecido, enfocándose en la incidencia que tienen los itinerarios de análisis de redes sociales en la interacción entre los agentes y su impacto en las ventas de las entidades (Ceballos, 2016).

En el mundo de los negocios financieros han incursionado muchas empresas que tienen éxito en el mercado, al igual que han logrado un buen posicionamiento, ganancias y aumentos exponenciales en sus ventas (Zuluaga, 2018).

De otra parte, la Ley 1700 del 2013, reglamenta las actividades de comercialización en red o mercado multinivel en Colombia, la cual dice que el Gobierno busca la transparencia, la defensa y la distribución de los bienes o servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior es conveniente decir que para lograr el éxito en la entidad financiera es necesario poseer conocimientos claros respecto a lo que buscan los clientes al igual que las partes interesadas, esto porque en los últimos años se han implementado un tipo de venta que ha venido satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Por lo anterior, se debe decir que con esta investigación se pretende ofrecer una oportunidad de crecimiento en el sector financiero aplicando la estrategia Network Marketing, por lo que se plantea un servicio de calidad e innovador, donde el cliente tenga la oportunidad de brindar empleo mediante el uso de satélites, siendo esta una opción de venta que involucra una baja inversión por anticipado y expandiéndose.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual. La investigación se tuvo en cuenta conceptos como los siguientes: Network marketing, entidad financiera, estudio de mercados, estudio administrativo, estudio técnico, estudio financiero, estudio ambiental y social.

1.5.2 Espacial. La investigación inicialmente estuvo enfocada para atender la demanda en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

1.5.3 Temporal. El tiempo utilizado para el desarrollo de esta iniciativa, estuvo comprendida en un tiempo de ocho semanas contados desde el momento de la aprobación del anteproyecto

1.5.4 Operativa. La investigación se desarrolló con la participación de los habitantes de Ocaña, se previó dificultades en la localización de los mismos, de surgir algún inconveniente estas fueron consultadas con el director de la investigación e informado al comité curricular, para que se tomaran los respectivos correctivos.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes de las entidades financieras a nivel internacional. Las entidades encargadas de brindar microcrédito dieron inicio en el año 3.000, en el país de la India, con tres modalidades: los usureros, comerciantes y asociaciones (Velis, 2015).

Se evidencia que el microcrédito apareció hace muchos años, siendo una práctica que ha beneficiado a la comunidad en general, ya que ha ayudado a superar económicamente a las personas que solicitan sus servicios y de igual forma a crecer financieramente a las entidades que ofrecen dichos servicios.

Se evidencia que el sistema implementado en Irlanda fue muy bueno, ya que se pensó y se trató de acabar con la pobreza, a través de los préstamos que ayudaban a las familias a crear sus empresas y así mejorar la calidad de vida, evitando que accedieran a préstamos con intereses muy altos que evitaban el surgimiento económico de sus familias, por lo tanto, este sistema fue muy bueno y es por esto que en poco tiempo creció, hasta convertirse lo que es hoy en día.

Según Justo (2016), "Estos mercados crecieron con la liberalización financiera de los últimos 30 años, que les permitió salir de su lugar de intermediario financiero con la producción y el consumo, es decir, de correa de transmisión para proyectos productivos y compras".

Según los anteriores autores se puede decir que el sistema financiero a través de los años ha sido muy bueno para evitar usureros que se encuentran en el mercado financiero y lograr que muchas personas y empresas crezcan económicamente.

Por su parte Samuelson (2005) dice que los bancos hacen parte de la economía moderna, puesto que a través de éste se realizan toda clase de actividades financieras en el mercado.

Con lo que se puede decir que el sistema financiero es una parte de la economía moderna muy importante ya que los sectores y regiones permiten funcionar y ser productivos en los lugares que más se necesita.

2.1.2 Antecedentes históricos de las entidades financieras a nivel nacional. La situación actual del sistema financiero colombiano es bueno ya que el sistema se ha venido consolidado en un número menor de establecimientos de crédito, con mayor solvencia, que ha incursionado en nuevos negocios, generando nuevas fuentes de ingreso que han ayudado a superar la crisis económica que en muchas ocasiones se ha vivido en el país (Ministerio de Desarrollo, 2014).

En Colombia las entidades financieras iniciaron sus actividades en los años sesenta del siglo XIX, en la época en que la economía comenzó a vincularse con el extranjero, en el cual los mismos bancos eran responsables de que se mantuviera la confianza del público (Caballero, 2010).

De la misma forma, nacieron financieras especializados en Microfinanzas y empezaron a operar después de haber cumplido con las autorizaciones legales (Moya, 2018).

Por lo tanto según estudios las entidades financieras han incrementado sus actividades de forma cuantitativamente y cualitativamente; haciendo un esfuerzo importante para montar estructuras especializadas, en el manejo de microcréditos, que le de soporte al ya tradicional (Superintendencia Financiera de Colombia, 2010).

Con lo anterior se puede decir que la creación de los bancos en Colombia ha llevado a un crecimiento financiero de muchas empresas y familias que les ha ayudado a mejorar la calidad de vida al igual que estos desempeñan un papel crucial en la determinación de los niveles de vida de las economías modernas.

2.1.3 Antecedentes históricos de las entidades financieras a nivel local. Según la investigación en la población no existen antecedentes sobre las microfinancieras, solo en la ciudad de Ocaña, ya está funcionando algunas, ejemplo de ellos es Bancamia.

De otra parte, existen en la localidad entidades como Comultrasan, Bancolombia S.A, Coomadenort, Bancamía S.A, Fundación de la Mujer, Banco Caja Social, Banco Agrario de Colombia, Davivienda, Crezcamos, Crediservir, entre otras que han traído progreso económico y financiero a la ciudad de Ocaña.

Desde la llegada de las anteriores entidades a la ciudad de Ocaña, se ha evidenciado el progreso económico y social de la comunidad, ya que muchas personas tienen la oportunidad de solicitar microcréditos que les ayuda a crear su propio negocio que en muchas ocasiones son fuente de empleo y mejora las condiciones de vida de gran número de familias en la población.

2.2 Marco contextual

Según Verjel y Mendoza (2018), exponen en su tesis que, Ocaña por ser la segunda ciudad del departamento de Norte de Santander, cuenta con una economía dinámica con influencia en la zona del Catatumbo, representando excelentes oportunidades para comerciantes y compradores en los sectores de la agricultura, la ganadería, la pequeña industria y el comercio. Teniendo en cuenta las fluctuaciones del mercado, las empresas constituidas intentan permanecer con vida frente a la competencia y la crisis en los sectores ante la ausencia de la innovación, la implementación de la tecnología y la cualificación del recurso humano.

2.3 Marco conceptual

Entidad financiera es la encargada de provisionar bienes bancarios para personas en situación de penuria, microempresas o consumidores de ruines ingresos, envolviendo clientelas y autoempleados (Cano, 2014).

En cuanto al Network Marketing surge de ciencias que significa conectar a todas las personas que se conocen para que estos ayuden a encontrar un empleo, tal como lo describe Richard Lathrop en 1989.

Según Bautista (2019), este tipo de estructura organizacional fomenta el trabajo en equipo, por lo que se pueden llevar a que trabajen codo a codo gracias al apalancamiento que se forma en este tipo de plan y por supuesto todos generarán ingresos.

En cuanto a las entidades financieras se entienden que son banco, cajas de ahorros o cooperativas de crédito, siendo empresas intermediarias que administran y prestan dinero, ofreciendo préstamos o facilidades de financiamiento en dinero.

El estudio de mercados permite planear estrategias comerciales adecuadas para su venta, de igual forma se puede entender como la realización de intercambios comerciales, donde interviene los compradores y vendedores de un producto o servicio. Al igual que lo administrativo muestra los elementos que intervienen en la buena organización de un ente económico (López, 2018).

Según Rodríguez (2019), el estudio técnico se puede definir las herramientas y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades productivas, e implica los requerimientos de materias primas e insumos, su objetivo básico es demostrar la viabilidad del proyecto.

El estudio financiero permite a la empresa invertir en infraestructura que son requeridos para cubrir la demanda del servicio ofrecido por la empresa (Medina, 2018).

Los anteriores conceptos poseen gran relevancia con el desarrollo del proyecto de investigación ya que influyen directamente en la viabilidad o no del mismo y además permite

tener una mayor claridad del estudio financiero, mercados, técnico como también de la importancia de las entidades financieras en el contexto económico.

2.4 Marco teórico

Teoría de la comunicación social. Toda venta depende de un proceso de comunicación, por eso debemos revisar las teorías al respecto para analizar el peso que tiene en este estudio. La definición de comunicación es acción de hacer común entre seres humanos, una idea, sentimiento, pensamientos o información. Su proceso es simple en apariencia: una fuente (emisor) transmite una idea, pensamiento o concepto (mensaje) a través de su voz (canal) hacia otro sujeto (receptor) (Locke, 2018).

Se debe afirmar que el proceso de comunicación es fundamental para todos los procesos psicológicos, sociales y empresariales, por lo tanto ninguna persona puede desarrollar posibles procesos mentales humanos y la naturaleza social humana que nos hacen diferentes de otras formas de vida (Locke, 2018).

Se debe decir que la teoría social es de gran importancia en la creación de empresas de tipo financiero ya que es una rama que se dedica a estudiar la sociedad humana, siendo esta un conjunto de individuos que viven agrupados en diversos tipos de asociaciones.

Cuando el comunicante comienza a crear un mensaje, las experiencias internas no están situadas aún en un nivel verbal, por lo tanto aparece culturalmente estandarizado dentro de la respectiva comunidad de lenguaje (Fernández, 2018).

Teoría de las redes y método de nodos. La venta directa, tiene como certeza que cualquier persona que se inicia en la venta directa de un producto o servicio, comenzará su listado de clientes ubicados en su “zona de confort”, o sea, sus familiares, amigos y vecinas. Generando su círculo inicial de clientes. Y luego, ¿quiénes siguen?... sus conocidos o compañeros de otros ámbitos. Generando redes de contactos enmarañados que de vez en cuando se “choca” con otra red (Ugarte, 2017).

En cuanto a la teoría del desarrollo, dice que el inicio de esta técnica de cambio derivó de los experimentos con grupos que hizo Kurt Lewin en 1946. Los grupos T, compuestos por “extraños” (Rivas, 2019).

Teoría de la organización y estructuras organizacionales. “Las organizaciones son creadas para producir alguna cosa: servicio o producto”. Por lo tanto, utilizan la energía humana y la no humana para transformar materias primas en productos o servicios (Idalberto Chiavenato. 2018)

Los anterior esta atribuido por la Ley 1480 de 2011 en su artículo 57, los consumidores financieros de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia podrán a su elección someter a conocimiento de esta autoridad (Superintendencia financiera, 2019).

De otra parte, la Revista Dinero en un artículo publicado en el año 2018, señala que la salud de la economía de un país se puede medir por la fortaleza de su sistema financiero, de igual forma el Marco Fiscal de Mediano Plazo advierte que hubo deterioro, pero no en los niveles del periodo 1998-1999, lo cual en el mes de abril empezó a mejorar y el crecimiento en el segundo trimestre de este año hace soñar con un PIB de 3% en 2018.

2.5 Marco legal

Constitución Política de Colombia 1991. Artículo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común (Congreso de Colombia, 2012)

Código del comercio colombiano. Artículo 100. Sociedad comercial y ámbito de la aplicación de esta ley (República de Colombia, Decreto 410 de 1971, 2013)

Ley 35 de 1993. “Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades financiera” (Congreso de Colombia, Ley 35 de 1993, 2019).

Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones (Congreso de Colombia, 1328 de 2009, 2015)

Ley 1700 del 27 de diciembre de 2013. Por medio de la cual se reglamentan las actividades de comercialización en red o mercadeo en Red en Colombia (Congreso de Colombia, Ley 1700 de 2013, 2018).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

Según Hernández (2014), el presente trabajo de grado tuvo como finalidad proponer un plan de negocios para la creación de una entidad financiera en Ocaña, Norte de Santander, de igual forma determinar la posibilidad del mercado, estudio técnico-operativo, estudio administrativo y legal, aspecto financiero y económico, impacto social y ambiental que tendrá la entidad a crear.

De otra parte, tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, permitiendo exponer los resultados en tablas, gráficas y análisis de cada una de las variables de la encuesta, lo que permitió llegar a conclusiones de la investigación.

3.2 Población

Para poder realizar la indagación, se utilizó 117.975 habitantes de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, según la información suministrada por el DANE, con proyección al 2020.

3.3 Muestra

Teniendo en cuenta la población se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas.

$$n = \frac{n * zc^2 * p * q}{(n-1) * E^2 + zc^2 * p * q}$$

Dónde:

n=Muestra

N= Población dada en el estudio (117.975)

Zc= Indicador de confianza (1,65)

P=Proporción de aceptación (0,5)

q=Proporción de rechazo (0,5)

E=Error poblacional dispuesto a asumir (0.05)

$$n = \frac{117.975*(1,65)^2 * 0,5*0,5}{(117.975-1)*(0,05)^2 + (1,65)^2 * 0,5*0,5}$$

n = 272 habitantes de Ocaña, a encuestar

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Con el fin que la investigación sea más objetiva se aplicó a la población objeto de estudio una encuesta, la cual estará elaborada por medio de un cuestionario de preguntas cerradas que serán muy sencillas para los encuestados.

Lo anterior teniendo en cuenta que una encuesta es una excelente técnica de investigación para aplicar en cualquier campo que se desee intervenir porque permite reunir información, con la que luego se pudo llegar a conclusiones de la investigación.

3.5 Procesamiento y análisis de información

La averiguación recogida mediante la técnica de la encuesta se tabuló y se presentó en tablas y figuras, de igual forma se hizo un análisis de cada una de las preguntas de forma cuantitativa y cualitativamente.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Determinación de la viabilidad del mercado, identificando sus clientes y competencia potencial, por medio de estrategias Network Marketing en Ocaña, Norte de Santander

Con el fin de determinar el plan de negocios para la creación de una entidad financiera en Ocaña, Norte de Santander, se aplicó una encuesta a 272 habitantes de la ciudad de Ocaña, donde la gran mayoría de los encuestados pertenecen al estrato II y III.

Tabla 1

Entidad financiera donde ha solicitado servicios

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Banco Colombia	7	3%
Caja Social	11	4%
Banco Agrario	17	6%
BBVA	2	1%
Banco Bogotá	5	2%
Crediservir	98	36%
Bancamia	17	6%
Fundación de la mujer	15	5%
Crezcamos	33	12%
Caja social-Crediservir-Crezcamos	36	13%
Banco Colombia-Banco Agrario-Banco Bogotá	31	12%
TOTAL	272	100%

Nota. Entidades financieras donde los habitantes de Ocaña, solicitan los servicios bancarios

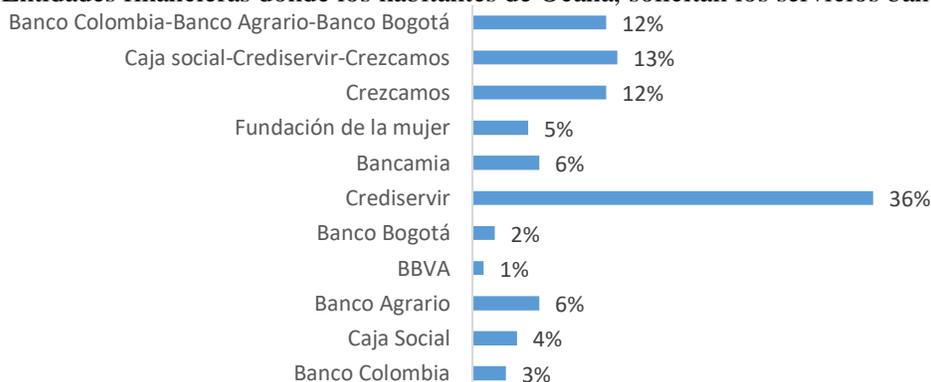


Figura 1. Entidad financiera donde ha solicitado servicios. Fuente datos suministrados por los habitantes de Ocaña, Norte de Santander

Según la encuesta aplicada a los habitantes de la ciudad de Ocaña, se debe decir que la entidad financiera en donde hay solicitado con más frecuencia los servicios es Crediservir, siendo una cooperativa donde todos son socios, dueños y ofrecen facilidades para cumplir con los pagos de las cuotas y acuerdos de cancelación de créditos, de otra parte el 12 y 13% han utilizado la Caja Social, Crezcamos, Banco Colombia, Agrario y Bogotá, siendo entidades que llevan funcionado mucho tiempo en la población y por diferentes motivos se ven obligados a adquirir los servicio ofrecidos por ellos.

Tabla 2

Frecuencia con que utiliza los servicios ofrecidos por las entidades financieras

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Anual	272	100%
TOTAL	272	100%

Nota. Frecuencia con que se utilizan los servicios en las entidades financieras

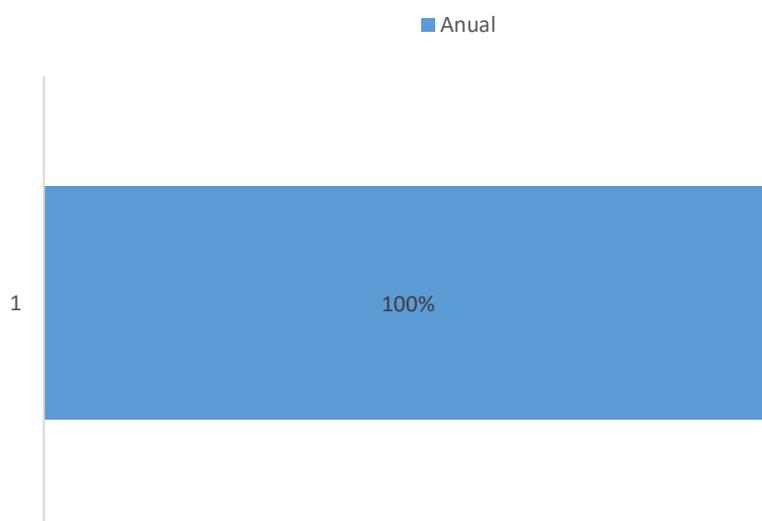


Figura 2. Frecuencia con que utiliza los servicios ofrecidos por las entidades financieras. Fuente datos suministrados por los habitantes de Ocaña, Norte de Santander

El 100% de los habitantes dicen que la frecuencia con que solicitan los servicios en los bancos es cada año, especialmente iniciando cada año, época en que deciden emprender negocios

y se ven obligados por la falta de recursos financieros a solicitar créditos que les permita poner en marcha su empresa.

Tabla 3

Calificación de los servicios ofrecidos por las entidades financieras existentes en la ciudad de Ocaña y aspectos que han fallado

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	7	3%
Bueno	45	16%
Regular	209	77%
Deficiente	11	4%
Fallas	0	0%
TOTAL	272	100%

Nota. Servicios ofrecidos por las entidades financieras

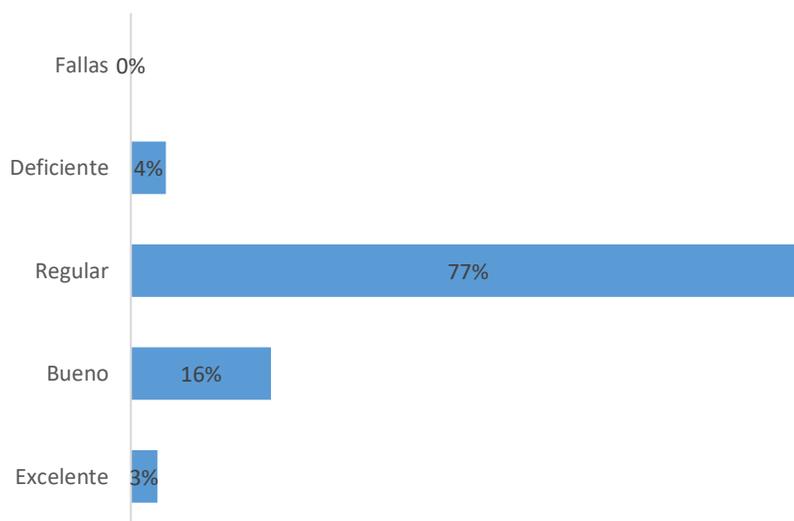


Figura 2. Calificación de los servicios ofrecidos por las entidades financieras existentes en la ciudad de Ocaña y aspectos que han fallado. Fuente datos suministrados por los habitantes de Ocaña, Norte de Santander

La experiencia de los encuestados con las entidades financieras en la ciudad de Ocaña, el 77% afirma que los servicios son regulares, evidenciando la inconformidad por la atención,

eficiencia, eficacia y calidad en los productos ofrecidos por los bancos, mientras que el 16% los califican como buenos, siendo un porcentaje muy bajo para la cantidad de personas encuestadas, con lo que se puede decir que se muestra poca satisfacción con las entidades en la ciudad.

Tabla 4

Necesidad de abrir una entidad financiera en el municipio de Ocaña

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	210	77%
NO	62	23%
TOTAL	272	100%

Nota. Necesidad de abrir una entidad financiera

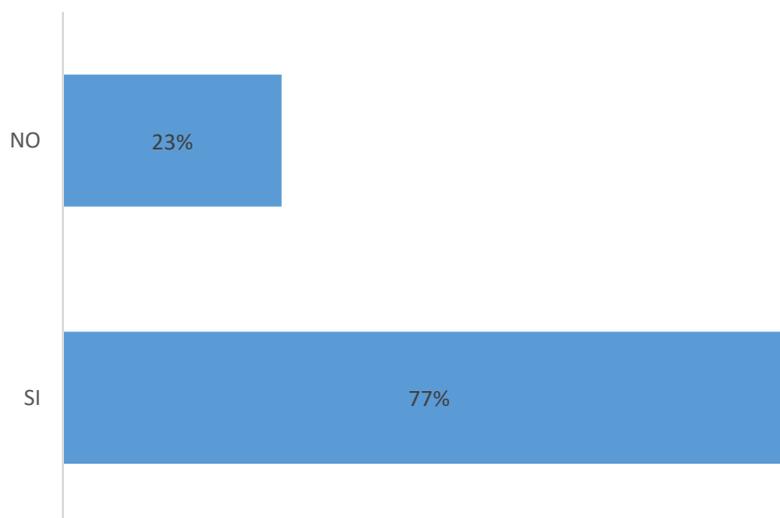


Figura 4. Necesidad de abrir una entidad financiera en el municipio de Ocaña. Fuente datos suministrados por los habitantes de Ocaña, Norte de Santander

Se evidencia la necesidad de abrir una nueva entidad financiera en la ciudad el 77% dicen que, en Ocaña, es conveniente tener una nueva opción para solicitar los servicios, mientras que el 23% dicen que no es preciso ya que la población es muy pequeña para la cantidad de bancos que existen y la economía no es tan fluctuante para la implementación de un nuevo servicio.

Tabla 5
Lugar adecuado para la ubicación de la entidad financiera

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Centro	198	73%
Zona Norte	41	15%
Vía al algodonal	7	3%
Sector de la Primavera	26	9%
TOTAL	272	100%

Nota. Lugar adecuado para la ubicación de la entidad financiera

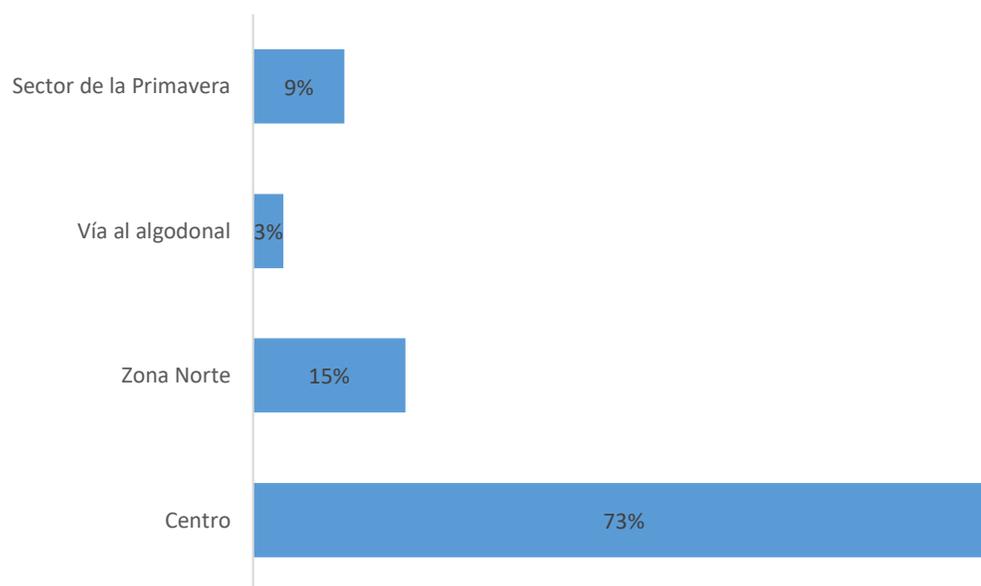


Figura 5. Lugar adecuado para la ubicación de la entidad financiera. Fuente datos suministrados por los habitantes de Ocaña, Norte de Santander

El sitio apropiado y escogido para la ubicación de la entidad es el centro de la ciudad, lo cual es afirmado por el 73% de los encuestados, ya que es una zona de amplia circulación y visitada por la comunidad en general, mientras que el 15% dice que la zona norte es la mejor, por el crecimiento poblacional y económico que en los últimos años ha tenido y por último el 9% escogió el sector de la Primavera, el cual es residencial y no es conveniente la creación de una entidad de este tipo en dicho barrio.

Tabla 6
Servicios demandados

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Avisos de movimientos	11	4%
Domiciliación de pagos	17	6%
Depósitos	5	2%
Transacciones	7	3%
Asesoría sobre cuentas	21	8%
Asistencia en viajes	19	7%
Asesoría sobre préstamos	23	8%
Opciones de inversión	25	9%
Banca en línea	22	8%
Seguros	15	5%
CDT	29	11%
Servicios para empresas	5	2%
Domiciliación de pagos- CDT-Seguros	64	24%
Asesoría sobre cuentas-Asesoría sobre préstamos-Asistencia en viajes	9	3%
TOTAL	272	100%

Nota. Servicios demandados en las entidades financieras

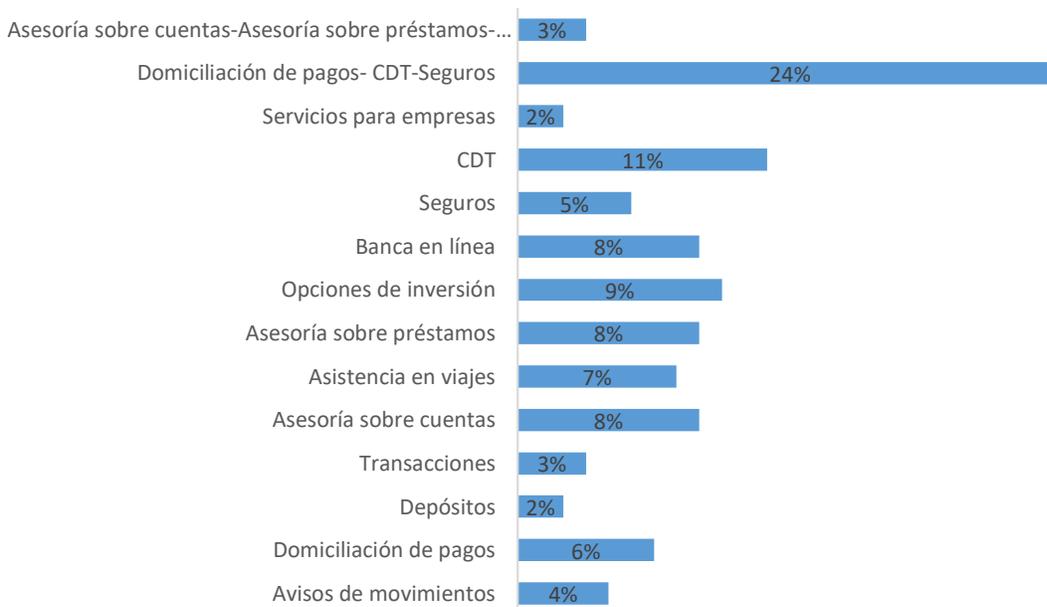


Figura 6. Servicios demandados. Fuente datos suministrados por los habitantes de Ocaña, Norte de Santander

El 24% de los habitantes dicen que los servicios que más solicitarían es domicilios de pagos, CDT y seguros, siendo el porcentaje más relevante para la investigación y en los cuales estaría la mayor fuente de ingresos para el plan de negocios, otro de los productos escogidos por los habitantes son los CDT con un 11%.

Tabla 7

Monto del crédito solicitado

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De \$1.000.000 a \$5.000.000	53	19%
De \$5.000.001 a \$10.000.000	52	19%
De \$10.000.001 a \$20.000.000	57	21%
De \$20.000.001 a \$30.000.000	20	7%
Más de \$30.000.000	90	34%
TOTAL	272	100%

Nota. Monto del crédito solicitado por los habitantes de Ocaña, en las entidades financieras

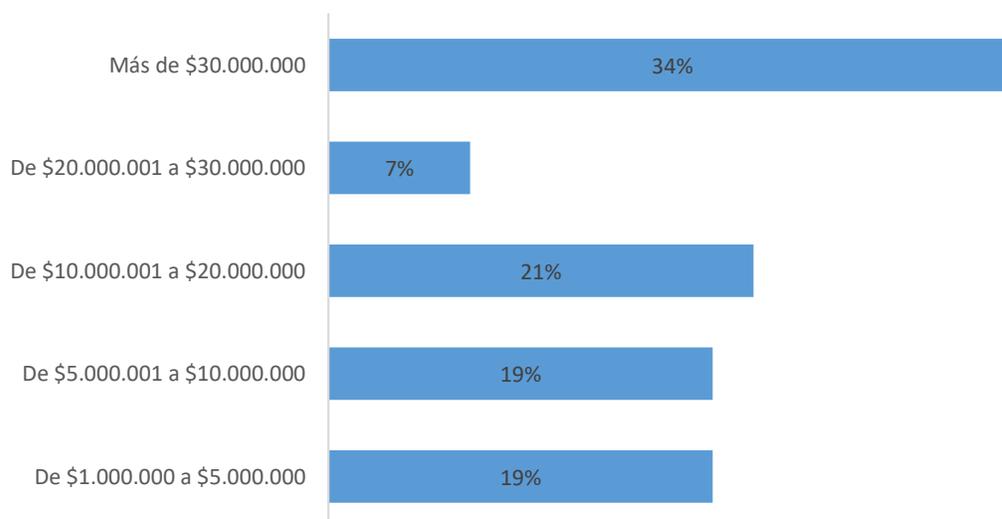


Figura 7. Monto del crédito solicitado. Fuente datos suministrados por los habitantes de Ocaña, Norte de Santander

El 34% de los habitantes de Ocaña, afirman que, al solicitar créditos en una entidad, el monto a requerir sería de más de \$30.000.000, mientras que el 21% dicen que de \$10.000.000 a \$20.000.000, de igual forma el 19% necesitan valores entre \$1.000.000 a \$10.000.000 millones de pesos.

Tabla 8

Aceptación que la entidad financiera trabaje bajo la modalidad de red

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	15%
NO	231	85%
TOTAL	272	100%

Nota. Aceptación de los habitantes bajo la modalidad de red

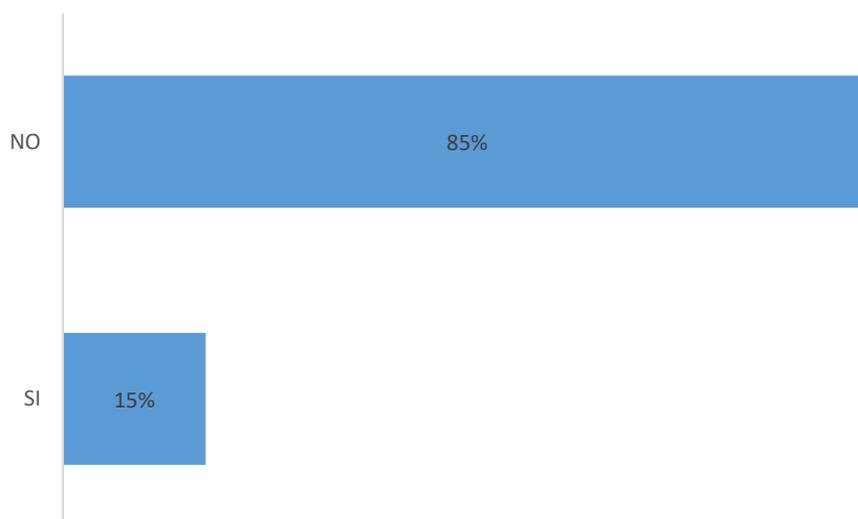


Figura 8. Aceptación que la entidad financiera trabaje bajo la modalidad de red. Fuente datos suministrados por los habitantes de Ocaña, Norte de Santander

En cuanto al tipo de modalidad en red el 85% no aceptan esta forma de trabajo, ya que para ellos esto es una pirámide que les trae mucha desconfianza por los casos de estafa que han ocurrido en muchas ciudades del país, además de lo anterior dicen que esta forma de adquirir los servicios no les brinda seguridad, lo que puede ser por la falta de cultura y conocimiento en dicha modalidad, que les hace tener tantas prevenciones al respecto, mientras que el 15% dicen que si les gustaría esta nueva forma de trabajo, ya que el mundo está avanzando cada día más hacia la virtualidad.

Tabla 9

Medio de comunicación por el cual le gustaría recibir información

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Televisión	6	2%
Radio	10	4%
Prensa	9	3%
Redes sociales	247	91%
TOTAL	272	100%

Nota. Medio de comunicación para recibir información

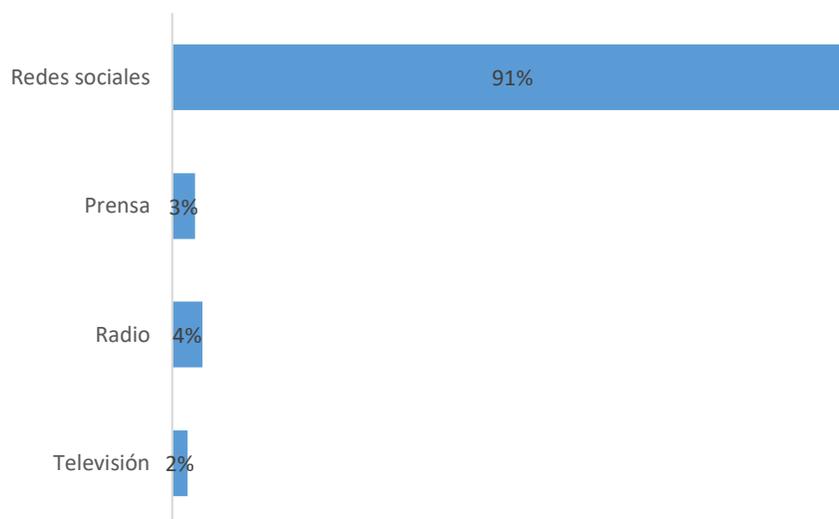


Figura 9. Medio de comunicación por el cual le gustaría recibir información. Fuente datos suministrados por los habitantes de Ocaña, Norte de Santander

El 91% de las personas encuetadas dicen que para promocionar este tipo de servicio lo ideal es utilizar las redes sociales, siendo este medio en la actualidad utilizado por una gran cantidad de clientes de todas las edades y a través de este se puede promocionar con mayor facilidad y economía los productos y servicio ofrecidos por la entidad.

Tabla 10

Tiempo al que le gustaría acceder al servicio ofrecido por la entidad financiera

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un año	13	5%
Un año	28	10%
Más de un año	31	11%
A tres años	78	29%
A cinco años	122	45%
TOTAL	272	100%

Nota. Tiempo para acceder a un crédito ofrecido por la entidad financiera

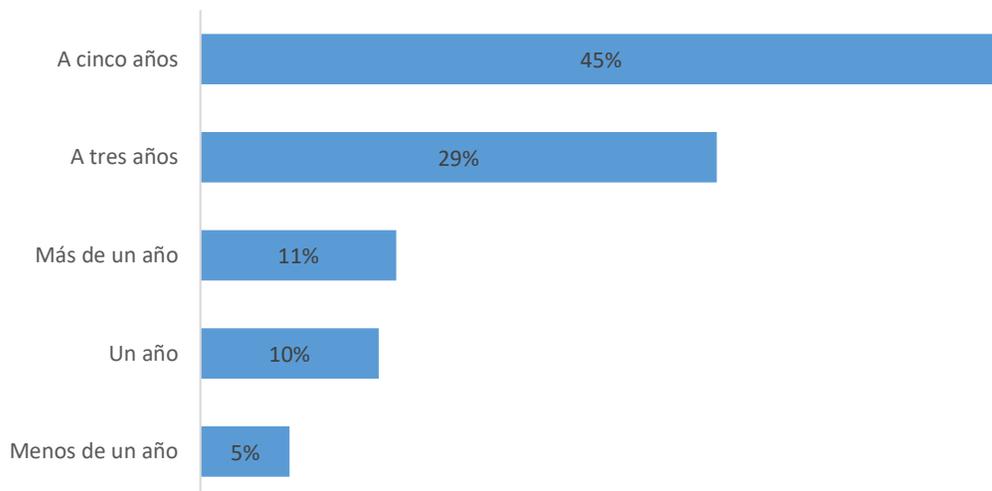


Figura 10. Tiempo al que le gustaría acceder. Fuente datos suministrados por los habitantes de Ocaña, Norte de Santander

La mayoría de los habitantes es decir el 45% dicen que el tiempo al que les gusta acceder cuando solicitan un crédito es de cinco años, siendo el tiempo en que pueden pagar el dinero con mayor facilidad, mientras que el 29% se inclinan por tres años y el 11% por más de un año, con lo que se puede decir que una gran cantidad de clientes buscan que los prestamos sean flexibles y con facilidad de pago.

Análisis de la competencia. Para la prestación del servicio de la entidad financiera en la ciudad de Ocaña, existe competencia como es el Banco Colombia, Caja Social, Banco Agrario, BBVA, Banco Bogotá, Crediservir, Bancamia, Fundación de la mujer y Crezcamos, aunque se debe destacar que ninguno de los anteriores utiliza la estrategia Network Marketing, su actividad la desarrollan de forma presencial.

Tabla 11

Demanda potencial

DEMANDA POTENCIAL	
Población total	117.975
Población encuestada	272
Aceptación de la propuesta	15%
Demanda potencial	41

Nota. Información sobre la demanda potencial

Tamaño y valor del mercado. Tratándose de una entidad financiera es necesario partir con una infraestructura básica para luego en base a la capacidad de oferta ampliar más su cobertura.

Demanda insatisfecha. La demanda insatisfecha futura es el mercado al cual se quiere llegar, a través de la oferta de la entidad financiera, a fin de cubrir las necesidades de los clientes insatisfechos, ya que, de acuerdo a las encuestas realizadas, los servicios prestados por la competencia no son suficientes.

Cuidado del medio ambiente. El medio ambiente no se ve alterado con el funcionamiento de la entidad financiera, ya que la papelería de las oficinas será recolectada por los carros encargados para tal fin.

Emblema. El emblema que utilizará la entidad financiera, es el mismo nombre, Network Marketing Ocaña, para darse a conocer entre la población.



Figura 11. Emblema. Fuente.

<https://www.google.com/search?q=Network+Marketing&rlz=1C1CHBF>

Publicidad y promoción. Para promocionar los servicios ofrecidos por la entidad bancaria se deben diseñar e implementar pautas promocionales mediante el uso de los medios de difusión de información.

Estrategias

Aprovechar las deficiencias que se presentan en el mercado bancario en la ciudad de Ocaña.

La existencia de clientes insatisfechos con los servicios ofrecidos hasta el momento.

La tramitología para el acceso a la financiación es muy engorrosos por lo que se debe facilitar a los clientes.

Los canales de distribución están menos desarrollados, y precios muy aumentados en sus intereses

Desarrollo de canales multinivel referente al marketing.

Adaptar los productos y servicios a cada cultura, aprovechando que estas innovaciones crean puntos de diferenciación fuertemente valorados por el consumidor.

Característica del servicio. Intangibilidad. Es lo referente a la calidad de no tocar, ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse.

Inseparabilidad. Los bienes se producen, se venden y luego se consumen.

Heterogeneidad. Se refiere a un grupo o mezcla compuesto por varios elementos diferentes y distinguibles a simple vista.

Determinación de los canales de distribución. Es directo de la entidad financiera, al consumidor final.

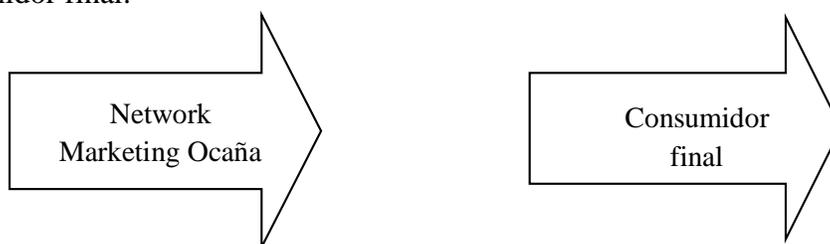


Figura 12. Canales de distribución. Fuente. Autores del proyecto

4.2 Estudio técnico-operativo del proyecto, para identificar los requerimientos en cuanto a equipos y mano de obra que se deben tener en cuenta para la creación de la empresa

Macrolocalización. La entidad financiera estará ubicada en la población de Ocaña, Norte de Santander.

Microlocalización. La entidad financiera, estará ubicada en el centro de la población siendo este el sitio escogido por la mayoría de los encuestados.

Requerimiento físico.

Tabla 12

Requerimiento físico

Cantidad	Detalle	Valor
1	Sumadora	135.000
3	Sillas giratorias	441.000
5	Sillas de escritorio	420.000
3	Juegos sillas de espera	669.000
3	Escritorios y modulo caja	1.350.000
1	Archivo	1.000.000
1	Validadora	1.200.000
1	Caja fuerte	1.200.000
1	Cofre	1.000.000
3	Ventiladores	267.000
1	Cartelera	150.000
2	Calculadoras, grapadoras	40.000
2	Extintores	300.000
1	Escritorio gerencial	450.000
1	Silla gerencial	229.900
3	Divisiones oficinas cajas	360.000
1	División oficina gerente	180.000
	Total	9.391.900

Nota. Información sobre el requerimiento físico

Requerimiento de equipo de computación y comunicación.

Tabla 13

Requerimiento de equipo de computación y comunicación

CANTIDAD	DETALLE	VALOR
3	Equipos de computo	3.900.000
2	Impresoras	800.000
4	Unidades procesadora	1.149.900
1	Planta eléctrica	2.500.000
1	Televisor	669.000
1	DVD	89.900
	TOTAL	9.018.900

Nota. Información sobre los equipos de computación y comunicación

Garantías. La entidad financiera exige según su reglamento de crédito, garantías reales y personales, la real es cuando se recibe un bien en hipoteca y sobre el valor comercial de este se le presta el 50%, las personales es cuando se presentan codeudores con bien raíz o sueldo fijo y dependiendo de la solvencia económica de este se puede aceptar o negar.

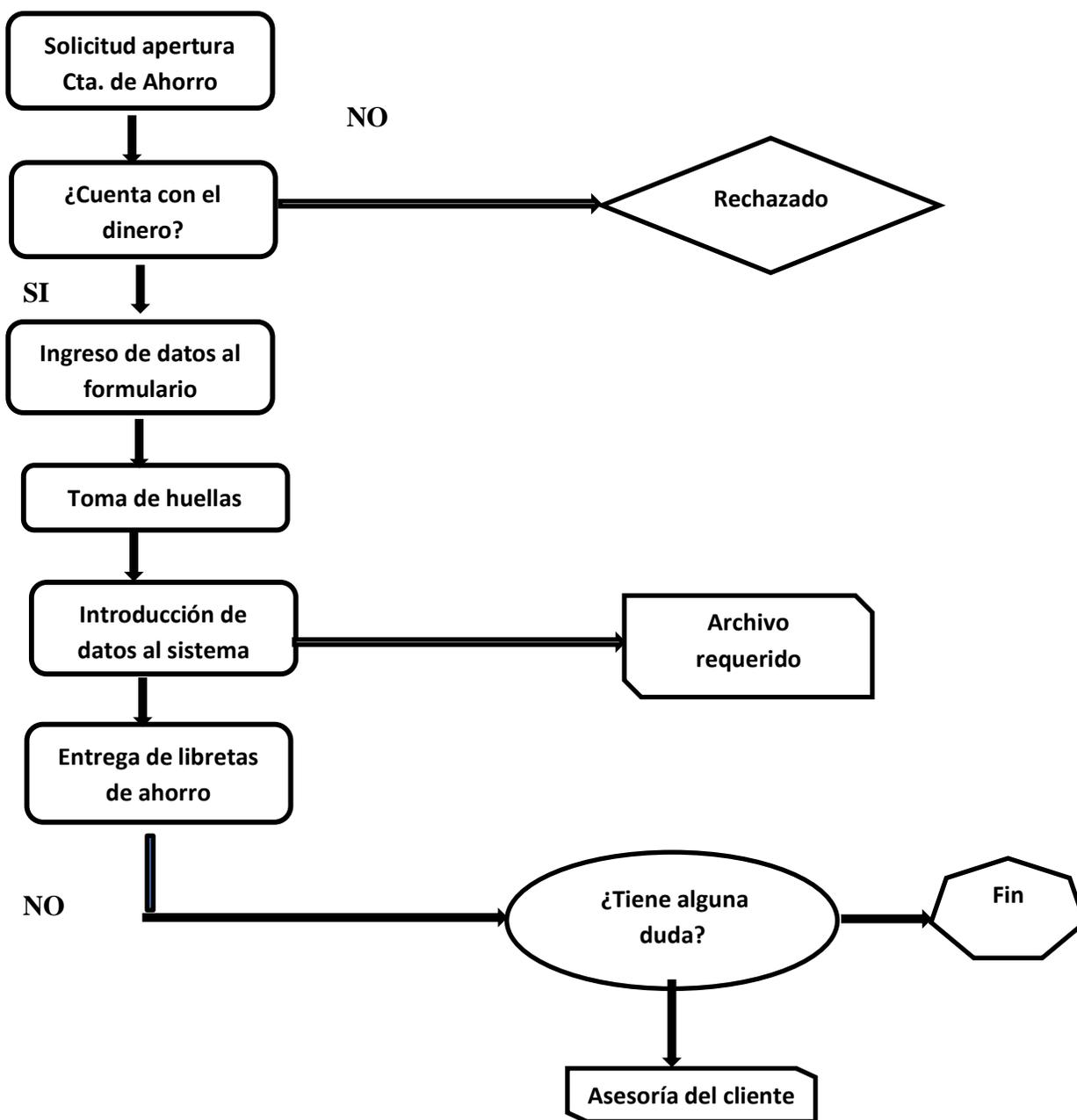
Proceso de los servicios propuestos.

Figura 13. Proceso de Ahorro. Fuente. Autores del proyecto.

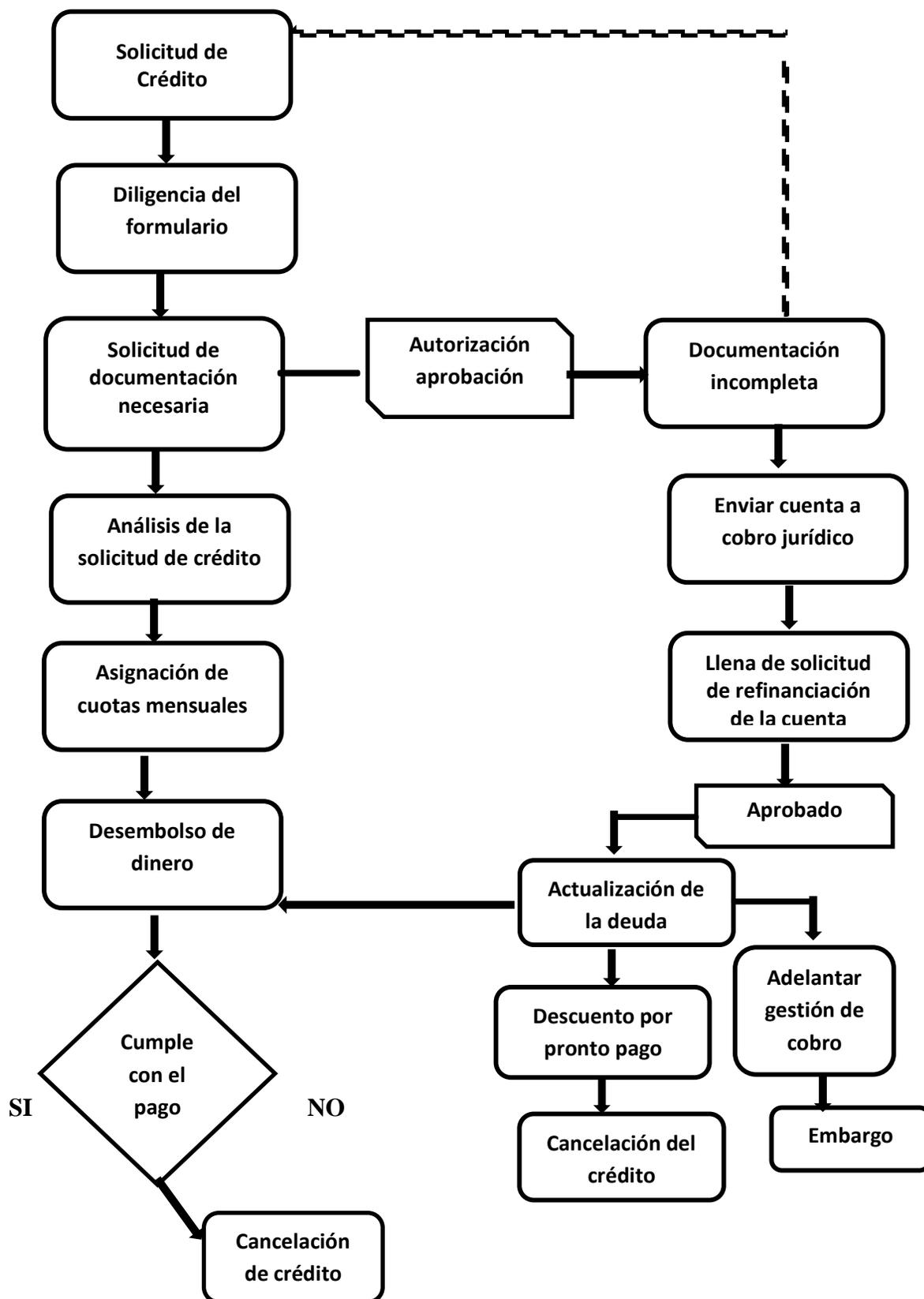


Figura 14. Proceso de crédito y cartera. Fuente. Autores del proyecto.

Requerimiento del Recurso Humano. Gastos de funcionamiento.

Tabla 14

Recurso humano

GASTOS DE PERSONAL	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Director oficina	\$2.500.000	\$ 30.000.000
Cajero	\$1.600.000	\$ 19.200.000
Asistente de cartera	\$1.497.848	\$ 17.974.176
Secretaria	\$1.497.848	\$ 17.974.176
Vendedor x 2	\$2.995.696	\$ 35.948.352
Contador	\$ 500.000	\$ 6.000.000
TOTAL	\$ 10.591.392	\$ 127.096.704

CONCEPTO (MENSUAL)	Director oficina	Secretaria	Vendedor x 2	Asistente de cartera	Cajero	Contador
Salario	877.803	877.803		877.803		
Bonificación	1.002.152		877.803		877.803	500.000
Auxilio de transporte	102.854	102.854	102.854	102.854	102.854	
Salud	74.613	74.613	74.613	74.613	74.613	
Pensión	105.336	105.336	105.336	105.336	105.336	
Vacaciones	36.604	36.604	36.604	36.604	36.604	
Cesantías	81.689	81.689	81.689	81.689	81.689	
Interese sobre cesantías	9.803	9.803	9.803	9.803	9.803	
Primas	81.689	81.689	81.689	81.689	81.689	
RL	4.565	4.565	4.565	4.565	4.565	
Parafiscales	79.002	79.002	79.002	79.002	79.002	
Dotación 5%	43.890	43.890	43.890	43.890	43.890	
TOTAL	2.500.000	1.497.848	2.995.696	1.497.848	1.600.000	500.000

Nota. Información sobre los recursos humanos

4.3 Estudio administrativo y legal con el fin de identificar los principales aspectos que se deben tener en cuenta en temas normativos y aspectos legales esenciales para la creación de una entidad financiera

En el estudio administrativo se tendrán en cuenta aspectos como los siguientes:

Misión. El objetivo de la entidad es brindar un servicio innovador para solucionar las

necesidades financieras de la comunidad en general utilizando la estrategia de Network Marketing.

Visión. La entidad bancaria cuenta con Network Marketing Ocaña, la cual ayudará a la gente a vivir mejor, logrando el respaldo de la comunidad en general y la vinculación paulatina de los mismos a la entidad.

Políticas. Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito

Objetivos. El objetivo de un banco es mantener al máximo la captación del ahorro del público, en la actualidad se mide la dimensión de la entidad bancaria en función a su cifra de recursos ajenos. Esta generación de ahorro está orientada a la generación de créditos, función fundamental de toda entidad bancaria.

Valores corporativos. Disciplina. Motiva acciones organizadas, perseverantes, constantes y planeadas asumidas con una actitud de compromiso

Transparencia. Siendo responsable cada funcionario de sus actos en la empresa.

Confiabilidad. Es la forma oportuna, veraz para la toma de decisiones.

Actitud de servicio. Se refiere al interés que cada uno de los empleados tengan en la prestación óptima del servicio.

Conciencia Social. Es el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial por parte de los empleados y empresa.

Equidad. Es la igual con que se maneja la toma de decisiones en la empresa.

Organigrama propuesto

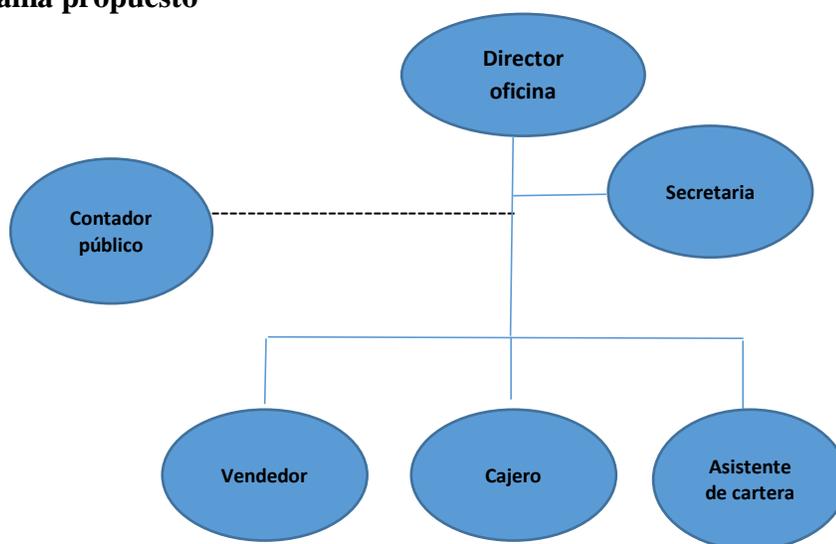


Figura 15. Organigrama. Fuente. Autores del proyecto.

Manual de funciones. Tomando como base el organigrama propuesto, se definen dos (2) cargos para atender la oficina en el municipio de Ocaña, los cuales tendrían la responsabilidad de ejecutar y controlar las actividades de la entidad financiera.

Director oficina

Perfil del cargo. Administrador de Empresas con especialización en áreas afines, un año de experiencia en cargos similares, alto sentido de pertenecía y responsabilidad.

Función. Planear, ejecutar, coordinar y controlar las actividades desarrolladas en la agencia, verificando que se cumpla las normas establecidas por la cooperativa., y buscando el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Supervisar la adecuada difusión y cumplimiento de las normas establecidas

Representar a la entidad, en los eventos sociales programados en la región

Procurar el mejor ambiente laboral en la oficina

Responder por el adecuado uso de los recursos físicos y financieros de la oficina

Verificar los cuadros de las secciones y verificar los registros contables Responder por el cuadro de cartera

Aprobar los créditos de acuerdo a su nivel de atribuciones

Analizar previamente los créditos, de acuerdo a las normas establecidas y conceptuar sobre los que están fuera de su nivel de atribuciones

Autorizar los desembolsos de créditos

Autorizar la cancelación de cuentas, aportes y CDAT

Realizar el envío de obligaciones a cobro judicial

Autorizar el pago de facturas y demás gastos

Verificar el inventario de activos fijos

Efectuar la provisión y causación de gastos mensuales

Responder por el traslado de gastos ocasionados por el GMF, IVA y retefuente

Cajero

Perfil del cargo. Tecnólogo en Administración Comercial y Financiera, un año de

experiencia en cargos en que haya tenido liderazgo y toma de decisiones.

Función. Realizar las actividades requeridas para el adecuado desarrollo de los procesos relacionados con el manejo de los productos de captación y colocación.

Responder por el desarrollo de las actividades y procesos requeridos para la apertura y cancelación y procesos que involucren el manejo de CDAT, Aportes y cuentas de ahorro.

Efectuar la impresión y entrega de extractos cuando el cliente lo requiera de acuerdo las normas establecidas

Responder por el proceso de liquidación y abono diario de intereses CDAT y cuentas de ahorro

Efectuarla modificación de tasas de CDAT en el sistema, en caso de CDAT prorrogados

Efectuarlos débitos a las cuentas de ahorro para el pago de cuotas de ahorro contractual

Responder por el desarrollo de actividades relacionadas con el traslado de fondos entre cuentas de ahorro

Asistente de cartera

Perfil del cargo. Tecnólogo en Administración Comercial y Financiera con curso del Sena en manejo contable. Un año de experiencia en cargos relacionados con cobranza.

Función. Informar y asesorar al cliente sobre los diferentes productos y servicios que ofrece la entidad.

Efectuar el barrido para pago de cuotas

Efectuar los descuentos de cartera judicial y castigada

Elaborar los comprobantes contables propios de la sección

Colaborar con el desarrollo de actividades en su sección

Las demás que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de sus cargos

Secretaria

Perfil del cargo. Educación: Bachiller Clásico o Comercial.

Experiencia: Un (1) año de ejercicio en cargos similares.

Formación: cursos en temas relacionadas con el área contable, financiera y/o tributaria,

Conocimiento de algún paquete contable, manejo de Windows.

Función. Elaborar, contabilizar la nómina, coordinar con el responsable de la entidad bancaria y del Recurso Humano, la liquidación de la seguridad social y prestaciones sociales de los servidores y demás movimientos contables que le sean requeridos.

Vendedor.

Perfil del cargo. Título universitario en Economía, Administración público o de Empresas, Contaduría, o disciplinas académicas afines.

Dos años de experiencia en cargos afines

Función. Asesorar el proceso de planeación, formulación y puesta en práctica de políticas de comercialización y mercadeo, el diseño de programas y estrategias de la oferta y el portafolio de productos y servicios en función integral al cliente.

Contador

Perfil del cargo. Contador público con tarjeta profesional, dos años de experiencia en cargos similares.

Función. Crear estados financieros, realizar auditorías, declarar impuestos, preparar nóminas, realizar la contabilidad de costes, asesoramiento financiero y elaboración de informes financieros

Procedimientos contables. En la cooperativa, no se tendrá en cuenta los procesos contables ya que estos serán manejados directamente por la principal, la cual tiene personal especializado en el manejo de estas actividades.

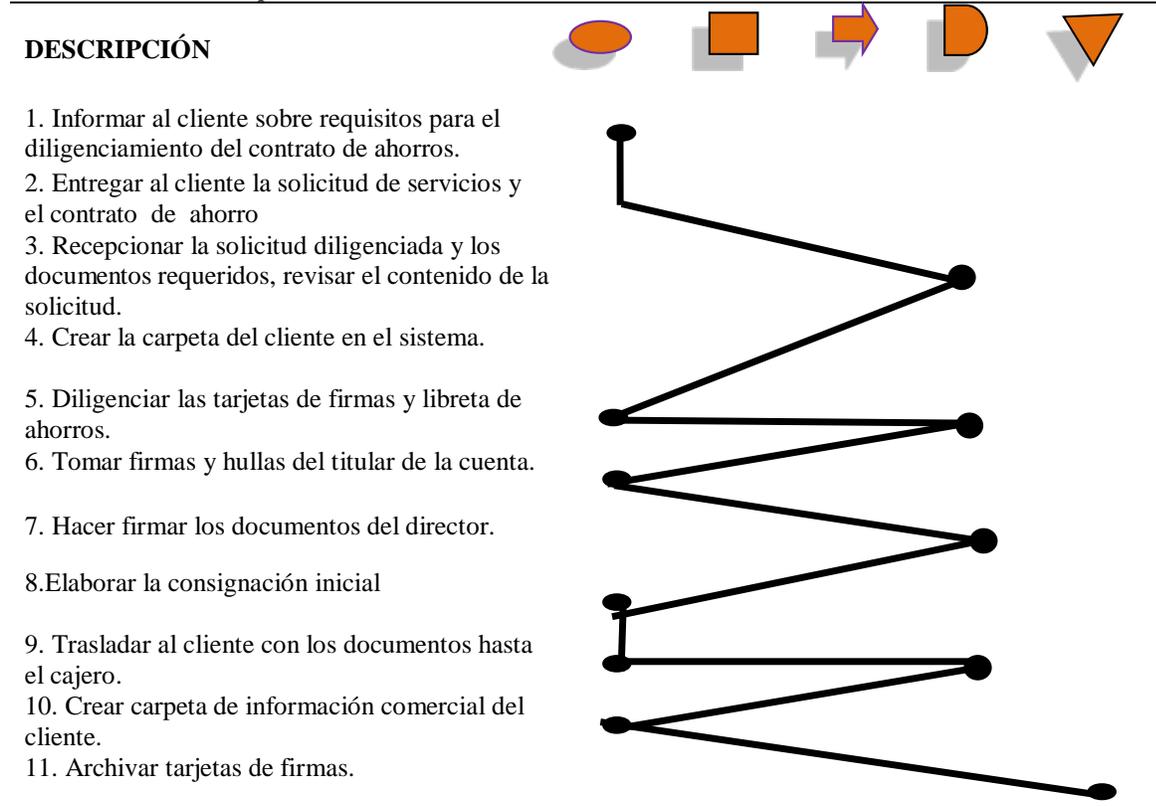
Procedimientos Operativos

Tabla 15

Movimiento Diario de Caja

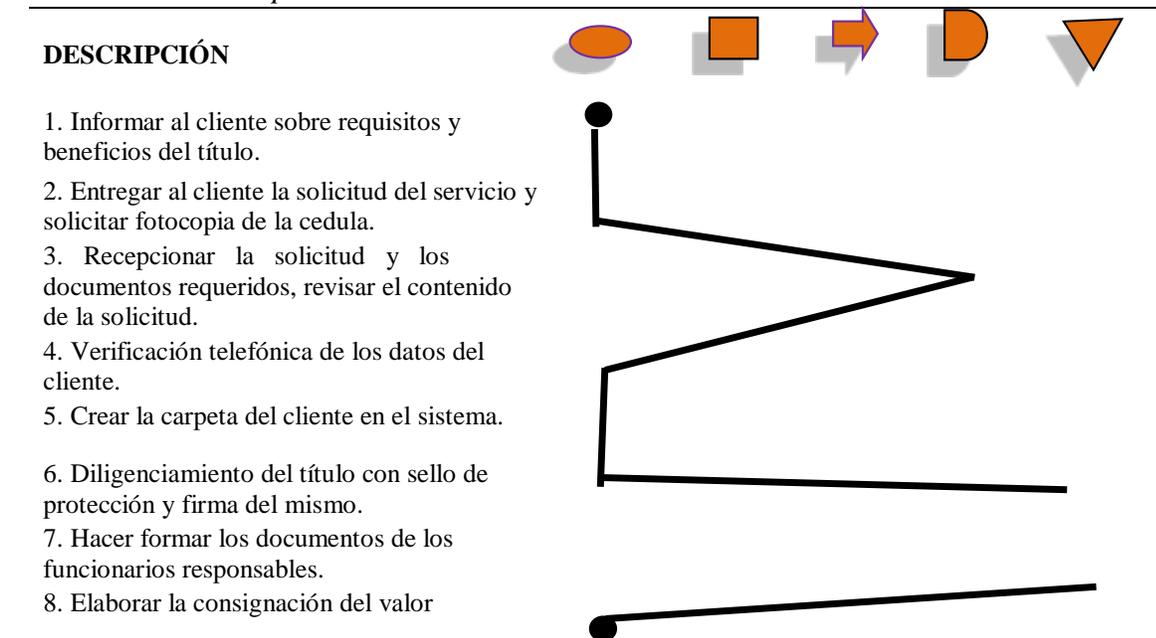
DESCRIPCIÓN	
1. Refrescar el servidor local, con información de los productos de la central. 2. Ejecutar inicio de día en sistema. 3. Iniciar operaciones en sistema. 4. Transferir y registrar provisión de efectivo 5. Registrar transacciones. 6. Transmitir transacciones y sellar documentos.	
Nota. Información sobre movimientos diarios de caja	

Tabla 16

Procedimiento de apertura de cuenta de ahorro ante solicitud del cliente

Nota. Información sobre la apertura de cuenta de ahorro ante solicitud del cliente

Tabla 17

Procedimiento de expedición del título C.D.T

Cuadro 17. (Continuación)

determinado.	
9. Trasladar al cliente con los documentos hasta el cajero.	
10. Crear carpeta de información comercial del cliente.	
11. Archivar la copia del documento.	

Nota. Información sobre expedición del título C.D.T

Requisitos legales de constitución. Se creará una sociedad anónima, la cual inicialmente tendrá dos socios, los cuales pueden aumentar teniendo en cuenta la estrategia Network Marketing, la proporción de inversión y las políticas internas de la empresa. Dicha entidad se debe crear por medio de una escritura pública y registrarse en Cámara de Comercio, de otra parte, se debe solicitar la inscripción en el RUT, DIAN, Secretaría de Hacienda y Planeación.

Según lo estipulado en el Código de Comercio se debe renovar la matrícula mercantil el 31 de marzo de cada año, de igual forma que el Cuerpo de Bomberos Voluntarios expida el certificado de seguridad, Planeación municipal, Hospital E.Q.C y Tesorería Municipal.

Banca digital. Existen varias reglamentaciones que se encargan de regular el camino de la banca digital colombiana. De acuerdo con la Superintendencia Financiera, en los últimos años se han implementado diversas soluciones tecnológicas para que el usuario administre sus productos y utilice los servicios ofrecidos por estas entidades, para que éstas a su vez sean vigiladas y controladas de la misma forma que pasa con la banca tradicional (Diario Dinero, 2020).

La prestación de servicios a través de banca móvil debe cumplir con:

Los mecanismos de autenticación de las operaciones, implementar mecanismos de recepción de información confidencial, la entidad debe adoptar las medidas necesarias para mitigar los riesgos, garantizar las operaciones, realizar operaciones a través de internet.

4.4 Estudio financiero y económico para determinar la viabilidad de la formación y puesta en marcha de la entidad

Depreciación del Equipo de oficina = $\frac{9.391.900}{10 \text{ años}} = 939.190$ anual

Tabla 18
Depreciación de equipo de oficina

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Activo a depreciar	9.391.900				
Depreciación		939.190	939.190	939.190	939.190
Valor por depreciar		8.452.710	7.513.520	6.574.330	5.635.140

Nota. Depreciación de equipo de oficina

Depreciación Equipo de comunicación y Computación = $\frac{9.018.900}{5 \text{ años}} = 1.803.780$ anual

Tabla 19
Depreciación de equipo de comunicación y computación

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Activo a depreciar	9.018.900				
Depreciación		1.803.780	1.803.780	1.803.780	1.803.780
Valor por depreciar		7.215.120	5.411.340	3.607.560	1.803.780

Nota. Depreciación de equipo de comunicación y computación

Tabla 20
Gastos generales

Concepto	Valor mensual
Arrendamiento	\$1.000.000
Elementos de aseo	\$ 50.000
Mantenimiento y reparaciones	\$ 100.000
Servicios públicos	\$ 200.000
Papelería y útiles de oficina	\$ 120.000
Publicidad y propaganda	\$ 100.000
Total	\$1.570.000

Nota. Información sobre los gastos generales

Ingresos. Con el fin de hacer las proyecciones de ingresos, en el primer año están de acuerdo con el servicio de Network Marketing 41 personas, los cuales van a adquirir créditos por \$30.000.000 cada año, con un plazo de cinco años para pagarlos, el porcentaje es de 16.08% anual según el simulador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediservir, y esto aumentará en un 3.8% según el Índice del Precio al Consumidor.

Tabla 20
Ingresos

INGRESOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	\$ 197.784.000	\$205.299.979	\$213.101.184	\$221.199.029	\$229.604.592
TOTAL	\$ 197.784.000	\$205.299.979	\$213.101.184	\$221.199.029	\$229.604.592

Nota. Información sobre ingresos

Balance inicial. Se hace al momento de iniciar una empresa, en el cual se registran los activos, pasivos y patrimonio con que se constituye e inician operaciones.

BALANCE INICIAL

ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	\$419.200
DISPONIBLE	
Caja	\$419.200
INVENTARIOS	
Materia Prima	
ACTIVO FIJO	<u>\$419.200</u>

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		\$18.410.800
Construcciones y edificaciones	\$ 0	
Maquinaria y equipo	\$ 0	
Equipo de oficina	\$ 9.391.900	
Equipo de comunicación y computación	<u>\$ 9.018.900</u>	
ACTIVO DIFERIDO		<u>\$5.220.000</u>
CARGOS DIFERIDOS		
Útiles y papelería	\$ 120.000	
Publicidad	\$ 100.000	
Diferidos	\$5.000.000	
TOTAL ACTIVO		\$23.580.800
PASIVO		
OBLIGACIONES FINANCIERAS		
Bancos Nacionales	<u>\$ 0</u>	
TOTAL PASIVO		\$0
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL		
Aportes Sociales	\$24.050.000	
TOTAL PATRIMONIO		\$24.050.000
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		<u>\$24.050.000</u>

Estado de resultados proyectado en años.

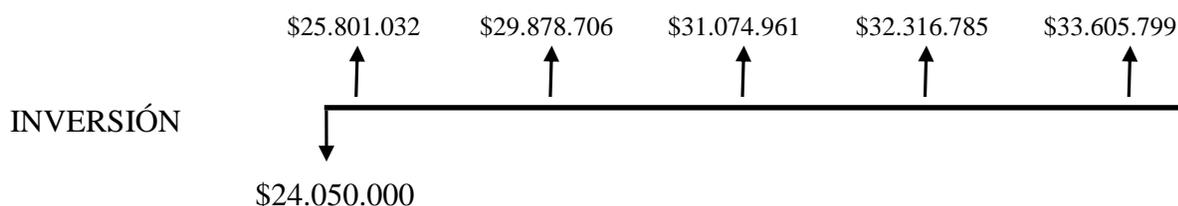
El estado de resultados se proyecta a cinco años con un 3.8% anual.

CONCEPTO	0	1	2	3	4
Total ingresos	\$197.784.000	\$205.299.979	\$213.101.184	\$221.199.029	\$229.604.592
-Gastos generales	\$ 18.840.000	\$19.555.920	\$20.299.044	\$21.070.408	\$21.871.084
-Diferidos	\$ 5.000.000	\$0	\$0	\$0	\$0
-Depreciación	\$ 2.742.970	\$2.742.970	\$2.742.970	\$2.742.970	\$2.742.970
=Excedente bruto	\$171.201.030	\$183.001.089	\$190.059.170	\$197.385.651	\$204.990.538
-Gastos de administración	\$127.096.704	\$131.926.378	\$136.939.581	\$142.143.285	\$147.544.730
=Excedentes operacionales	\$44.104.326	\$51.074.711	\$53.119.589	\$55.242.366	\$57.445.808
-Reserva legal	\$4.410.432	\$5.107.471	\$5.311.958	\$5.524.236	\$5.744.580
=Excedente antes de impuesto	\$39.693.894	\$45.967.240	\$47.807.631	\$49.718.130	\$51.701.228
-Impuestos	\$13.892.862	\$16.088.534	\$16.732.670	\$17.401.345	\$18.095.429
Excedente del ejercicio	\$25.801.032	\$29.878.706	\$31.074.961	\$32.316.785	\$33.605.799

Estudio económico. La evaluación económica de la entidad, permite analizar la viabilidad del proyecto mediante los siguientes factores:

Valor Presente Neto (VPN). Para el cálculo del VPN se toma una tasa de rentabilidad del 6% anual, siendo esta la tasa de captación de las entidades financieras, el proyecto se realizará con aportes de \$24.050.000 de pesos.

En promedio, la rentabilidad de un CDT en Colombia está entre el 1% y el 6%. Este porcentaje depende de: el momento de la economía, la tasa de referencia del Banco de la República, las políticas de la entidad financiera, el monto y el plazo.



$$\text{VPN} = \frac{\$25.801.032}{(1+0,06)^1} + \frac{\$29.878.706}{(1+0,06)^2} + \frac{\$31.074.961}{(1+0,06)^3} + \frac{\$32.316.785}{(1+0,06)^4} + \frac{\$33.605.799}{(1+0,06)^5}$$

$$\text{VPN} = \$24.340.596 + \$26.677.416 + \$26.113.413 + \$25.648.242 + \$25.267.518$$

$$\text{VPN} = \$128.047.185$$

El resultado permite argumentar que el proyecto a pesos de hoy genera una ganancia de \$128.047.185, por lo tanto, el resultado es positivo ya que el resultado del Valor Presente Neto supera el valor de la inversión.

Tasa Interna de retorno (TIR).

TIR al 1%

$$\text{TIR} = \frac{\$25.801.032}{(1+0,01)^1} + \frac{\$29.878.706}{(1+0,01)^2} + \frac{\$31.074.961}{(1+0,01)^3} + \frac{\$32.316.785}{(1+0,01)^4} + \frac{\$33.605.799}{(1+0,01)^5}$$

$$\text{TIR} = \$25.545.576 + \$29.292.849 + \$30.169.865 + \$31.073.832 + \$32.005.523$$

$$\text{TIR} = \$148.087.645$$

TIR al 10%

$$\text{TIR} = \frac{\$25.801.032}{(1+0,10)^1} + \frac{\$29.878.706}{(1+0,10)^2} + \frac{\$31.074.961}{(1+0,10)^3} + \frac{\$32.316.785}{(1+0,10)^4} + \frac{\$33.605.799}{(1+0,10)^5}$$

$$\text{TIR} = \$23.455.484 + \$24.693.145 + \$23.364.632 + \$22.134.784 + \$20.873.167$$

$$\text{TIR} = \$114.521.213$$

INTERPOLACIÓN.

$$\begin{array}{r}
 9\% \left\{ \begin{array}{l} 10\% \\ \\ 1\% \end{array} \right. \left\{ \begin{array}{l} \$114.521.213 \\ \$24.050.000 \\ \$148.087.645 \end{array} \right\} \left\{ \begin{array}{l} \$90.471.213 \\ \\ \end{array} \right\} \left\{ \begin{array}{l} \\ \\ \$33.566.432 \end{array} \right.
 \end{array}$$

$$X = \frac{\$90.471.213}{\$33.566.432} = 2.7\%$$

$$\text{TIR} = 2.7\%$$

Con este indicador se busca establecer el porcentaje con el que ingresa la inversión inicial durante los cinco años proyectados. Con el establecimiento de dos tasas para la interpolación se pretende encontrar un porcentaje promedio de recuperación, en el caso concreto se utilizó una tasa inferior de la base que es del 1%, y una tasa superior del 10%; el resultado es positivo ya que se recupera la inversión en 2.7%, con lo que se puede afirmar que es viable la creación de la entidad financiera es decir realizar la inversión para la misma.

Valor Actual Neto.

$$\text{VPN} - \text{INVERSIÓN} = \$128.047.185 - \$24.050.000 = \$103.997.185$$

$$\text{VAN} = \$103.997.185$$

Arrojó un resultado positivo lo que indica que el proyecto es viable para la creación de la entidad financiera.

Razón costo beneficio.

$$\text{RAZÓN COSTO BENEFICIO} = \frac{\text{FLUJOS POSITIVOS}}{\text{FLUJOS NEGATIVOS}} = \frac{\$128.047.185}{\$24.050.000} = 5$$

La razón costo beneficio indica cuanto se va a poder recuperar por cada peso invertido, en este caso el indicador es favorable, en este caso por cada peso invertido se recupera 5, es decir que sobre pasa el punto de equilibrio.

4.5 Impacto social y ambiental que tendrá la entidad financiera, así como también a la comunidad en general.

Impacto social. La realización del trabajo de grado persigue justamente medir la verdadera contribución de los proyectos al crecimiento económico de la comunidad.

Esta decisión, por lo tanto, debe ser tomada en cuenta por los encargados de tomar decisiones para así poder programar las inversiones de una manera que la inversión tenga mayor impacto en el beneficio y crecimiento del Municipio de Ocaña.

El presente proyecto de creación de una entidad financiera, contribuirá positivamente a los clientes y también traerá desarrollo socioeconómico a la población, quienes a diario buscan mejorar su calidad de vida.

La creación de la entidad impulsará a la economía del sector financiero y brindará mayor confianza en los clientes debido a que el sistema financiero tradicional de los bancos se ha visto limitado por el mal manejo institucional que ha llevado a la desconfianza de los asociados de dicho sistema.

El ideal es el de proporcionar servicios a todas las personas que los necesitan y los pueden usar.

Este proyecto de la creación de la entidad financiera se pudo verificar que presenta

conveniencia económica para llevarlo a cabo; desde la perspectiva de los pobladores del sector donde se implantará este proyecto.

Los beneficios que puede brindar la entidad financiera desde el nivel social es la generación de fuentes de empleo, ayudar al progreso de la comunidad, es por este motivo que esta entidad dará la oportunidad a que la población mediante créditos realice las diferentes actividades que durante mucho tiempo han deseado.

Así mismo el Municipio se verá beneficiado ya que con los impuestos generados por la empresa, permiten gestionar proyectos que vayan encaminados al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

Impacto ambiental. De otra parte, la entidad financiera tendrá conciencia ambiental con la incrementación y ha conducción del creciente aplicado al público, los grupos ambientales y los consumidores e inversionistas verdes. El resultado es una demanda cambiante con respecto a los aspectos ambientales de productos y de compañías.

Considerando que la presente propuesta no presenta riesgos ambientales en la medida en que no se va a trabajar con recursos que generen contaminación o agotamiento de los mismos; ni realiza procesos que perjudiquen a la comunidad en aspectos de ruido, visibilidad y contaminación en general, sin embargo está cumplirá con todos los requisitos exigidos por ley y el departamento de planeación municipal, no es necesario utilizar instrumentos diseñados para

la elaboración de una evaluación ambiental, sino que se plasman algunos aspectos que puede manejar la empresa para contribuir al mantenimiento del medio ambiente.

Si bien es cierto se ha señalado que la industria bancaria puede que no genere serios problemas de contaminación ambiental, también es cierto de que pueden lograrse grandes ahorros en la facturación de la electricidad, el agua, los combustibles y el uso del papel, entre otros, si se desarrollan medidas correctivas de mejora ambiental.

Capítulo 5. Conclusiones

El estudio de mercados demuestra que muchas personas tienen reservas en la forma de negocio presentada, aunque como se pudo analizar con las 41 personas que están dispuestas a vincularse con la entidad se puede empezar a abrir camino en el duro mundo de las finanzas dándose a conocer con una nueva alternativa que puede beneficiar muchas personas en la ciudad.

En el estudio técnico se identificó los elementos básicos para iniciar la empresa, al igual que el equipo físico, comunicación y humano que pueden lograr poner en marcha esta nueva forma de negocio al igual que darlos a conocer a la comunidad en general y así procurar en poco tiempo un crecimiento necesario para asegurar la permanencia en el mercado local.

En la parte administrativa y legal de la empresa se muestra la organización interna con una misión, visión, organigrama, manual de funciones y los requisitos para la creación de una empresa de este tipo, donde los socios tendrán beneficios a largo y mediano plazo, siendo el tipo de organización de que propone ya que esta es una modalidad mercantil que se caracteriza por tener repartido el capital social en forma de acciones, que pueden ser transmitidas de forma libre entre los socios.

Al desarrollar el estudio financiero con las herramientas del Valor Presente Neto, Valor Actual Neto, Razón Costo Beneficio y la Taza Interna de Retorno se puede comprobar que la puesta en marcha de la entidad financiera es viable, ya que los valores arrojados por las anteriores formulas demuestran que son resultados positivos y se obtiene ganancia y rentabilidad.

En cuanto al impacto ambiental se demostró que es mínimo o nulo el daño en el ambiente y en lo social se tendrá grandes beneficios ya que muchas personas tendrán la oportunidad de beneficiarse con los servicios ofrecidos, los podrán promocionar y la entidad contemplara todos los protocolos de bioseguridad para evitar la afectación a los empleados y visitantes de la entidad.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda seguir promocionando esta nueva alternativa de negocios que puede llegar a beneficiar una gran cantidad de personas en la comunidad y mejorar la calidad de vida de las mismas, con una alternativa diferente y atractiva de crear empresa para lo cual se han formado los Administradores de Empresas en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Se debe tener en cuenta los requerimientos físicos, de comunicación y humanos para la puesta en marcha de la nueva alternativa de negocios, con miras a un futuro crecimiento económico y financiero que es el fin de toda empresa.

Es necesario tener en cuenta las herramientas administrativas y legales propuestas con el objetivo que la empresa empiece a funcionar de forma adecuada y lograr la permanencia en el mercado financiero de la ciudad de Ocaña, además de lo anterior los socios tendrán beneficios económicos a mediano y largo plazo teniendo en cuenta el monto de su inversión.

Se recomienda poner en marcha la empresa, con esta nueva alternativa de negocios ya que como se calculó es viable su creación, rentable y la recuperación de la inversión se logra en poco tiempo.

Por último, es necesario seguir con todos los protocolos de bioseguridad estipulados por la Organización Mundial de la Salud para evitar contagios ya que se va a estar en contacto permanente con los clientes y así evitar el perjuicio a los mismo.

Referencias

- Bautista, E. (2019). <http://www.estebanbautista.com>. Obtenido de Capacitador en Network marketing.
- Centro Regional de Estudios Económicos. (2013). *Indicadores de Actividad Económica (IAE)*. Bahía Blanca: Informe.
- Congreso de Colombia. (2018). *Ley 1700 de 2013*. Bogotá: Gaceta de la república.
- Creación de empresas. (2019). <http://www.creatuempresa.org/es-ES/PasoApaso/Paginas/Creatuempresapasoapaso.aspx>. Obtenido de Crea tu empresa "paso a paso".
- Fernandez, F. (2018). *Ciencia de la Información y relaciones públicas*. Argentina: Ediciones Macchi.
- Finanzas personales. (2 de Febrero de 2016). <https://www.finanzaspersonales.co/ahorro-e-inversion/articulo/hacer-dinero-con-un-negocio-multinivel/58467>. Obtenido de Las 3 claves para tener en cuenta con un negocio multinivel.
- Lathrop, R. (1989). *Who's Hiring Who*. Berkeley, California: Ten Speed Press .
- Locke, J. (2018). *An essay Concerning Human Understanding*. Oxford: Clarendon Press. Publicado por primera vez en 1690.
- López, M. (2018). *Estudio administrativo un apoyo en la estructura organizacional del proyecto de inversión*. Bogotá: Instituto Tecnológico de Sonora .
- Medina, C. (2018). *Estudio financiero del proyecto*. Escuintia: Universidad Rafael Landívar.
- Mendez, D. (2019). <https://www.economiasimple.net/glosario/mercado-laboral>. Obtenido de Mercado laboral.
- Perevochtchikova, M. (2013). *La evaluación del impacto ambiental y la importancia de los indicadores ambientales*. Mexico: Gest. polít. pública vol.22 no.2.
- República de Colombia. (2013). *Decreto 410 de 1971*. Bogotá: Littio.
- Revista Dinero. (17 de Agosto de 2019). *Cara a cara*. Obtenido de <https://www.dinero.com/edicion-impresia/mercadeo/articulo/cara-cara/7777>.
- Rodríguez, F. (2019). *Estudio técnico*. Obtenido de <https://doctrina.vlex.com.mx/vid/estudio-tecnico-702304333>.

Ugarte, D. (2017). *El poder de las redes*. El Cobre: Breve Historia del análisis de redes sociales.

Unesco. (2014).

https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/iucd_manual_metodologico_1.pdf.

Obtenido de Indicadores de cultura para el desarrollo.

Verjel, C., & Mendoza, C. (2018). *Diseño de un plan de marketing para el crecimiento de la empresa San Jeronimo*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Vivaelnetworking. (27 de Diciembre de 2016). <https://vivaenetworking.com/empresas/nacio-quien-creo-realmente-network-marketing/>. Obtenido de ¿Cómo nació y quién creó realmente el Multinivel?

Volpe, N. (2018). *La venta directa con modelo de comercialización multinivel y multired en el partido de Bahía Blanca ¿práctica en extinción o en expansión?* Bahía Blanca: Universidad tecnologica nacional.

Apéndice

Apéndice A. Encuesta diseñada para los habitantes de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo. Determinar el plan de negocios para la creación de una entidad financiera en Ocaña, Norte de Santander.

Estrato socio-económico al que pertenece: _____

1. ¿De cuál entidad financiera ha solicitado servicios?

Banco Colombia____, Caja Social____, Banco Agrario____, BBVA____, Banco Bogotá____, Crediservir____, Bancamia____, Fundación de la mujer____, Crezcamos____, otra cuál?_____

2. ¿Con que frecuencia utilizaría usted servicios ofrecidos por una entidad financiera?

Esporádicamente _____ Quincenal _____ Mensual _____ Anual _____

3. ¿Cómo califica usted los servicios ofrecidos por las entidades financieras existentes en la ciudad de Ocaña y que aspecto considera usted que han fallado?

Excelente _____ Bueno _____ Regular_____ Deficiente_____

Fallas_____

4. ¿Cree usted necesaria la apertura de una entidad financiera en el municipio de Ocaña?

Si _____ No _____ Por qué? _____

5. ¿Conociendo el municipio, cuál cree usted que es el lugar adecuado para la ubicación de la entidad financiera?

Centro____, Zona Norte____, Vía al algodonal____, Sector de la Primavera____. Otro cuál?_____

6. ¿Cuál de los siguientes servicios obtendría usted a partir de la apertura de una nueva entidad financiera? Avisos de movimientos____, Domiciliación de pagos____, Depósitos____,

Transacciones____, Asesoría sobre cuentas____, Asistencia en viajes____, Asesoría sobre préstamos____, Opciones de inversión____, Banca en línea____, Seguros____, CDT____, Servicios para empresas____, Otros

cuál?_____

7. ¿Al solicitar un crédito cual sería el monto de su solicitud?

De \$1.000.000 a \$5.000.000____, de \$5.000.001 a \$10.000.000____, de \$10.000.001 a \$20.000.000____, de \$20.000.001 a \$30.000.000____, más de \$30.000.000____

8. ¿Estaría de acuerdo que la entidad financiera trabajara bajo la modalidad de red?

Si____, No____, Por qué?_____

9. ¿A través de qué medios de comunicación le gustaría recibir información?

Televisión____, radio____, prensa____, redes sociales____. Otro cual?_____

¿Qué tipo de canal de comercialización le gustaría que la entidad financiera le brinde?

Personalizado____, con intermediarios____, modalidad de red____, otro cuál?_____

10. ¿A qué tiempo de solicitud le gustaría acceder?

Menos de un año____, un año____, más de un año____, a tres años____, a cinco años_____

Gracias por su colaboración