

## Tabla de contenido

Tabla de contenido .....	ii
1. Introducción .....	1
2. Descripción del tema. ....	2
3. Alcance .....	4
4. Objetivos y resultados esperados.....	5
4.1. Objetivo General .....	5
4.2. Objetivos Especifico .....	5
4.3. Resultados Esperados .....	5
5. Marco conceptual.....	6
5.1. Transformación Digital .....	6
5.2. Estrategia digital .....	7
5.3. Plataforma .....	8
6. Descripción de la Empresa.....	9
7. Perfil de cliente (mercado) .....	11
7.1. Definición de Microempresa.....	11
7.2. Definición de cliente para Banco Estado Microempresas.....	11
7.3. Segmentación de los clientes. ....	12
7.4. Aclaraciones sobre el concepto de microempresa .....	15
8. Análisis de la industria .....	16
8.1. Amenazas Digitales o competidores en la industria.....	16
8.1.1.¿Cuál es la amenaza y oportunidad digital? .....	16
8.1.2.¿Qué modelo de negocio futuro que es mejor para el Banco Estado? .....	20
8.1.3.¿Cuál es su ventaja competitiva digital? .....	21
8.1.4.¿Cómo usará la organización las conexiones móviles y el internet de las cosas? .....	22
8.1.5.¿Tiene el liderazgo para hacer que su transformación ocurra? .....	22
9. Modelo de negocios actual y propuesta del nuevo modelo.....	23
9.1. Modelo de negocios actual .....	23
9.1.1.Propuesta de Valor .....	23
9.1.1.1.Oferta financiera .....	23
9.1.1.2.Oferta No financiera .....	23

9.1.1.3. Atención Especializada (Evaluación e Riesgo) .....	24
9.1.2. Relación con los clientes .....	24
9.1.3. Canales de atención .....	24
9.1.4. Segmentación de los clientes .....	24
9.1.5. Actividades y recursos claves para el desarrollo del negocio .....	24
9.1.6. Socios Claves .....	25
9.1.7. Ingresos y costos.....	25
9.2. Modelo de negocios futuro .....	27
9.2.1. Ecosistema Digital para la inclusión financiera y desarrollo de las empresas 27	
9.2.2. La relación con los clientes se construye por medio de los canales ..	28
9.2.3. Segmentos de Clientes.....	28
9.2.4. Actividades Claves a realizar .....	29
9.2.4.6. Desarrollar una cultura digital .....	30
9.2.5. Recursos Claves.....	30
9.2.6. Socios Estratégicos.....	31
9.2.7. Costos.....	31
9.2.8. Ingresos.....	31
10. Estrategia Propuesta .....	34
10.1. Desarrollar el motor digital.....	36
10.2. Operaciones digitales .....	37
10.3. Gestión de la cultura Organizacional.....	38
10.3.1. Gestión del Liderazgo.....	38
10.3.2. Gestión de cambio organizacional y comunicaciones internas .....	39
10.3.3. Gestión de recursos humanos y tecnología para colaboradores .....	44
10.3.4. Gestionar la capacidades y reconversión del trabajo .....	45
10.4. Estructura Organizacional .....	45
10.5. Evolución del Modelo de negocio .....	47
10.6. Modelo de gobierno.....	48
10.7. Métricas de control de la transformación .....	50
11. Conclusiones .....	54
12. Anexos	56
12.1. Estudio de modelo de negocio Futuro .....	56

**Bibliografía..... 60**