

## TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN .....	1
2	OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS .....	2
2.1	Objetivo general .....	2
2.2	Objetivos específicos .....	2
2.3	Resultados esperados.....	2
2.4	Alcance del tema.....	3
3	MARCO CONCEPTUAL .....	3
4	DIAGNÓSTICO .....	8
4.1	De la banca tradicional a la banca digital en el mundo, un largo camino .....	8
4.1.1	Desarrollo de banca digital en Latinoamérica .....	11
4.1.2	Modelos de negocio similares.....	16
4.2	Diagnóstico del entorno boliviano .....	19
4.2.1	Situación económica y social en Bolivia .....	20
4.2.2	Impacto del COVID19 en el Sistema Financiero Boliviano .....	22
4.3	Análisis interno de la empresa .....	23
4.3.1	Situación del Banco de Crédito de Bolivia S.A. BCP .....	23
4.3.2	Análisis de oportunidades en base a las capacidades de la empresa .....	25
4.3.3	Análisis de competencia entre modelos de negocio (canibalización entre productos) .....	27
4.4	Mercado .....	29
4.4.1	Mercado potencial .....	29
4.4.2	Crecimiento del mercado con cobertura a servicios financieros en Bolivia .....	32
4.5	Análisis de la competencia.....	34

4.5.1	Bancos Universales y benchmarking.....	34
4.6	Análisis de los usuarios y clientes financieros.....	37
4.7	Síntesis y análisis FODA.....	41
4.7.1	FODA general.....	41
4.7.2	FODA por segmentos.....	42
4.8	Conclusiones del diagnóstico.....	45
5	ESTRATEGIA.....	45
5.1	Modelo de negocio.....	46
5.2	Ventaja competitiva y diferenciación.....	49
5.3	Estrategia comercial.....	49
5.3.1	Segmento objetivo.....	49
5.3.2	Productos y servicios.....	50
5.3.3	Definición de tarifario para tasas activas.....	50
5.3.4	Plaza.....	51
5.3.5	Posicionamiento y comunicación.....	52
5.4	Riesgos asociados al modelo de negocio.....	54
5.4.1	Personas.....	55
5.4.2	Procesos.....	56
5.4.3	Tecnología.....	56
6	EVALUACIÓN ECONÓMICA.....	56
6.1	Inversión inicial.....	56
6.2	Presupuesto de ingresos y gastos.....	58
6.3	Financiamiento.....	59

6.4	Tasa de descuento.....	59
6.5	Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR).....	60
6.6	Análisis de sensibilidad y rentabilidad esperada.....	60
6.7	Conclusiones de la evaluación económica.....	62
7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
8	BIBLIOGRAFÍA.....	64
9	ANEXOS.....	66