



**Proyecto de Emprendimiento: “Reparación Financiera Integral”**

**INTEGRANTES:**

**JUAN DAVID MURCIA BARRERA**

**ALEXANDER BALZAN**

**DIRECTOR DE OPCIÓN DE GRADO**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITECNICO GRANCOLOMBIANO  
ESCUELA DE NEGOCIOS Y DESARROLLO INTERNACIONAL  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**DICIEMBRE, 2024**

## INTRODUCCION

Este proyecto tiene como finalidad implementar una alternativa para liquidar deudas de una manera más eficaz y con mejores beneficios a los ofertados en el mercado financiero actual como reparadora de deuda que es un modelo de negocio cuya función principal es actuar como intermediario entre los acreedores y el deudor para liquidar las deudas con descuentos tanto de intereses como de capital dando planes de pagos y respaldo crediticio para liquidar directamente las deudas con los bancos acordes a cada posibilidad o flujo de caja de cada usuario a cambio de una comisión

En la actualidad, el crédito se ha consolidado como una herramienta fundamental para alcanzar metas financieras, personales, académicas y demás, desde la adquisición de bienes hasta el financiamiento de proyectos y emprendimientos como también en nuestro diario vivir con portafolios directamente atados a nuestra cotidianidad tales como tarjetas de crédito, créditos express, compras por internet entre muchas.

Este escenario ha impulsado el crecimiento de las empresas y soluciones dedicadas a reparar créditos, cuyo objetivo principal es ayudar a los consumidores a mejorar su situación financiera, liquidar su deuda en su totalidad, con 0 % de intereses y con reducciones de capital por medio de convenios Este escenario ha impulsado el crecimiento de las empresas y soluciones dedicadas a reparar créditos, cuyo objetivo principal es ayudar a los consumidores a mejorar su situación financiera, liquidar su deuda en su totalidad, con 0 % de intereses y con reducciones de capital por medio de convenios generando no solo una utilidad creciente como compañías si no también una solución eficiente y eficaz para liquidar deudas, se llaman REPARADORAS DE CREDITO, empresas dedicadas a realizar convenios en masa para llegar a acuerdos directos con los bancos para reducción de capital de deudas en mora. Aquí en Colombia solo hay 2 empresas en funcionamiento hace 9 años la cual se llama Bravo Colombia y Resuelve tu deuda, según ( Mendoza )(2023), desde su presencia en Colombia este modelo de negocio cada vez cobra más fuerza ayudando a mejorar la salud financiera a largo plazo.

Para tener una mayor identificación del escenario para liquidar deudas, en Colombia, el tema de la liquidación de deudas es clave tanto para personas como para empresas, debido al impacto económico que puede tener sobre la estabilidad financiera y el acceso al crédito habiendo múltiples métodos y mecanismos legales para abordar la liquidación de deudas, cada uno con enfoques específicos según el perfil del deudor, la naturaleza de la deuda y las posibilidades de pago.

En Colombia actualmente los métodos más populares y utilizadas para liquidar deudas son negociaciones directa con los acreedores, plan de pagos, acuerdos de pago, ley de insolvencia, empresas y el factoring las cuales son soluciones que primeramente ayudan directamente a los bancos en la recuperación de su cartera y de sus intereses. Tenemos que

recordar que la situación económica en Colombia a nivel de endeudamiento de la población es bastante alta según ASO Bancaria (2022), señala que “35 billones están en mora y 67 billones representan cartera en riesgo. El indicador de calidad por mora se sitúa en 10,87%, por encima del 10,59%” registrado en enero, informado en la recopilación de datos en el registro de Banca y Economía publicada ese mismo año, debido a las tasas de interés altas, se ha vuelto más complicada el cumplimiento de estas deudas u obligaciones, contando que los métodos legalmente registrados en Colombia para la liquidación de deudas no son métodos que realmente tengan un beneficio real para el usuario debido a su funcionamiento el cual es:

**Reestructuración de deudas:** El cliente negocia con su acreedor las condiciones de pago, donde se puede incluir extensiones de pago y la posible reducción de intereses, pero se debe tener en cuenta que el incremento de plazo es incremento de intereses.

**Consolidación de deudas:** El cliente genera agrupar sus deudas en un solo préstamo.

**Acuerdos de pago:** Contratos de pago que permiten pagar una parte y condonar el restante.

**Factoring:** permite a las entidades bancarias obtener liquidez de manera rápida al hacer una venta de sus cuentas por cobrar a terceros, dándoles un porcentaje por la recuperación de esa cartera.

Este proyecto de grado tiene como propósito crear una alternativa basada en el funcionamiento de las reparadoras de crédito, su impacto en el bienestar financiero de los usuarios y su papel dentro del ecosistema financiero. A través de este estudio se abordarán temas como la metodología utilizada por estas empresas, la percepción de sus servicios por parte de los consumidores y su regulación en el marco legal vigente. Así mismo, los principales desafíos y oportunidades que enfrentan estas organizaciones en el contexto económico actual dándonos una mejora en el servicio actual con la implementación de mejores motores de efectividad.

## JUSTIFICACION

Banco de la República (2023) señala que en el Reporte de Estabilidad Financiera: II semestre 2023, se indica que la cartera bancaria colombiana con deudas en mora aumentaron en 26,65% hasta septiembre de 2023, Debido a las tasas de interés altas que buscan presionar la inflación a la baja, se ha vuelto más difícil para los colombianos cumplir con sus deudas esto se evidencia en las cifras de cartera vencida, la cual, según datos de la Superintendencia Financiera, registró un incremento de 26,65% hasta septiembre, es decir, subió en \$9,64 billones.

La deuda de los hogares colombianos ha aumentado significativamente en los últimos años" (Banco de la República, 2023, p. 15).”La cartera vencida a nivel Colombia para agosto fue de \$33,2 billones, y para septiembre incrementó a \$33,4 billones. De agosto a septiembre,

la cartera vencida mostró un aumento de \$190.774 millones”, según los resultados planteados nos demuestran el nivel de endeudamiento creciente para los hogares Colombiano.

En entorno a la situación en nuestro país el vicepresidente de investigación de Solidus Capital, Palencia (2023) sostiene que:

“Si le sumamos la inestabilidad laboral, las continuas alzas de precios de combustibles y la Reforma Tributaria que cambió negativamente la estructura de capital de las empresas, estaremos presenciando un aumento del default personal, empresarial y corporativo debido a que el costo de la deuda, y el costo promedio de capital no dejan margen de maniobra diferente a vender activos estratégicos o la necesidad de capitalizar el patrimonio”.( p.1)

En la tabla 1 se muestra la exactitud de la mora para el periodo II 2023 en Colombia.

**Tabla 1**

*Comportamiento de la cartera vencida en septiembre 2023*

Establecimientos de crédito + FNA Principales cuentas (Cifras en millones de pesos)

	SALDOS			VARIACIÓN ABSOLUTA		VAR. REAL ANUAL
	SEP-22	AGO-23	SEP-23	MENSUAL	ANUAL	SEP-23
<b>Cartera Bruta</b>	<b>648.884.136</b>	<b>682.476.173</b>	<b>684.988.987</b>	<b>2.512.814</b>	<b>36.104.852</b>	<b>-4,89%</b>
Comercial	321.302.441	342.687.446	344.265.973	1.578.528	22.963.532	<b>-3,46%</b>
Consumo	209.446.098	211.388.301	211.089.190	-299.110	1.643.092	<b>-9,19%</b>
Vivienda	101.974.381	110.316.364	111.354.821	1.038.457	9.380.440	<b>-1,61%</b>
Microcrédito	16.161.215	18.084.063	18.279.003	194.940	2.117.787	<b>1,90%</b>
<b>Cartera Vencida</b>	<b>23.775.787</b>	<b>33.229.605</b>	<b>33.420.379</b>	<b>190.774</b>	<b>9.644.592</b>	<b>26,65%</b>
Comercial	9.625.650	12.472.475	12.300.425	-172.049	2.674.775	<b>15,13%</b>
Consumo	10.335.116	16.159.873	16.432.509	272.636	6.097.393	<b>43,25%</b>
Vivienda	2.901.467	3.239.967	3.319.568	79.601	418.101	<b>3,08%</b>
Microcrédito	913.554	1.357.290	1.367.877	10.587	454.323	<b>34,91%</b>

Fuente: Superfinanciera

Gráfico: LR-GR

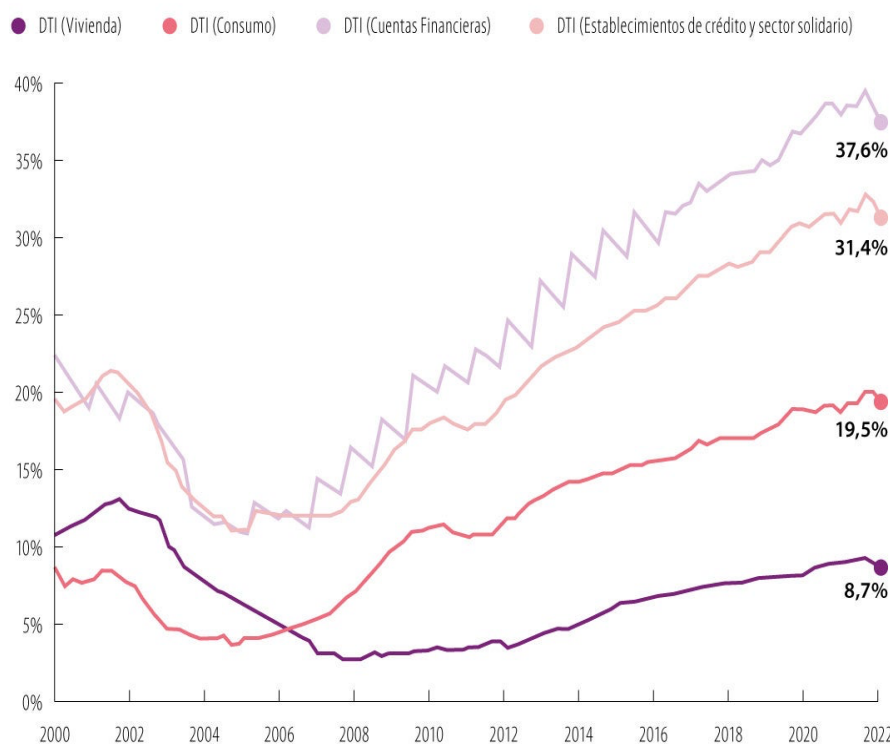
*Nota.* Fuente La República. (2023, 30 de octubre). El endeudamiento de los hogares colombianos crece mientras que el ahorro baja. La República. <https://www.larepublica.co/finanzas/el-endeudamiento-de-los-hogares-colombianos-crece-mientras-que-el-ahorro-baja-3546779>

Estos factores combinados, generaron un incremento en la cartera vencida en Colombia con gran cantidades de personas enfrentara dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras, aumentando así las moras bancarias en ese período. No obstante, las moras de que cada producto de su portafolio financiero va entrando en mora y los intereses siguen corriendo generando un sobreendeudamiento y en muchos casos la quiebra financiera o aún peor la captaciones de bienes líquidos para cubrimiento de intereses y de deuda, desde bienes hasta salarios, donde el usuario queda imposibilitado por todas las regalías en intereses corrientes, moratorios y deuda que al final termina pagando el usuario.

### Figura 1

Ingreso destinado a deudas de los hogares Colombia (2000-2022)

#### CUÁNTO DEL INGRESO DE LOS HOGARES SE VA EN DEUDA



Fuente: Banco de la República / Gráfico: LR-ER

*Nota* Fuente La República. (2023, 30 de octubre). El endeudamiento de los hogares colombianos crece mientras que el ahorro baja. La República. <https://www.larepublica.co/finanzas/el-endeudamiento-de-los-hogares-colombianos-crece-mientras-que-el-ahorro-baja-3546779>

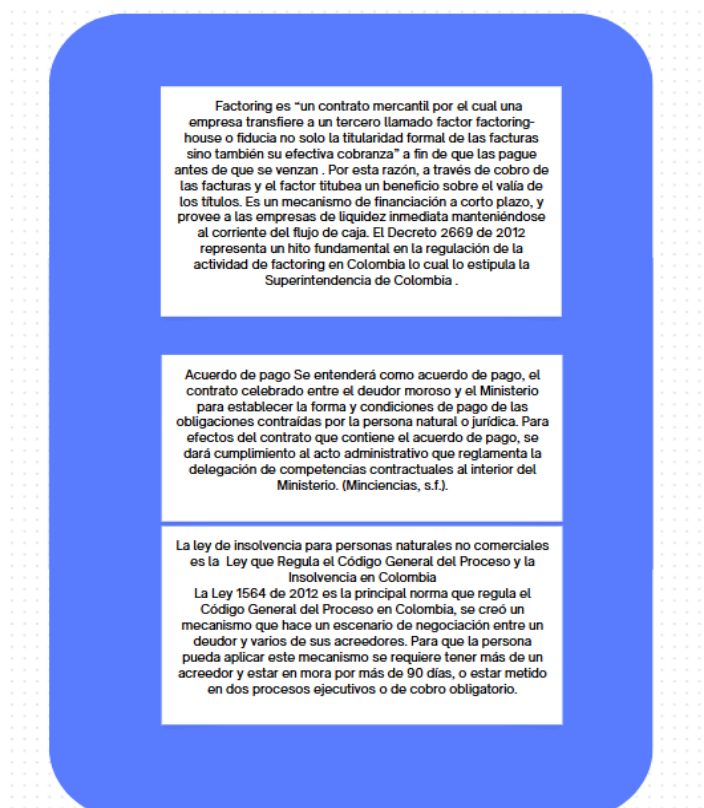
Con el objetivo de abordar la creciente demanda de la falta de compañías que se dediquen a la reparación de crédito en Colombia, nuestro proyecto propone un nuevo modelo de negocio. Al analizar el mercado, identificamos una oportunidad única para desarrollar

soluciones innovadoras que ya estén en funcionamiento y que ayuden a la solución del incremento de deudas en Colombia. A pesar de la presencia de empresas como Go Bravo y resuelve tu deuda, los Colombianos aún siguen con problemas financieros dentro de sus hogares ya que gran parte de su ingreso en cada hogar se está destinando para el pago de muchas obligaciones financieras como se muestra en la siguiente ilustración:

Este incremento en las cifras de morosidad y riesgo es indicativo de la creciente tensión en el sistema financiero, reflejando las dificultades que enfrentan tanto los consumidores como las empresas para cumplir con sus obligaciones. Este escenario puede acentuar la preocupación sobre la estabilidad del sector bancario y la salud económica en general, lo que hace necesario implementar medidas efectivas para abordar estas problemáticas y fomentar un entorno más resiliente, la falta de liquidez y flujo de caja no solo genera incumplimiento en sus obligaciones financieras si no también genera un elevación de mas y mas carteras que van entrando en mora, en donde para el mercado financiero actual Colombiano tiene soluciones para estas carteras las mas populares o utilizadas por Colombianos están descritas en la figura 2.

## Figura 2

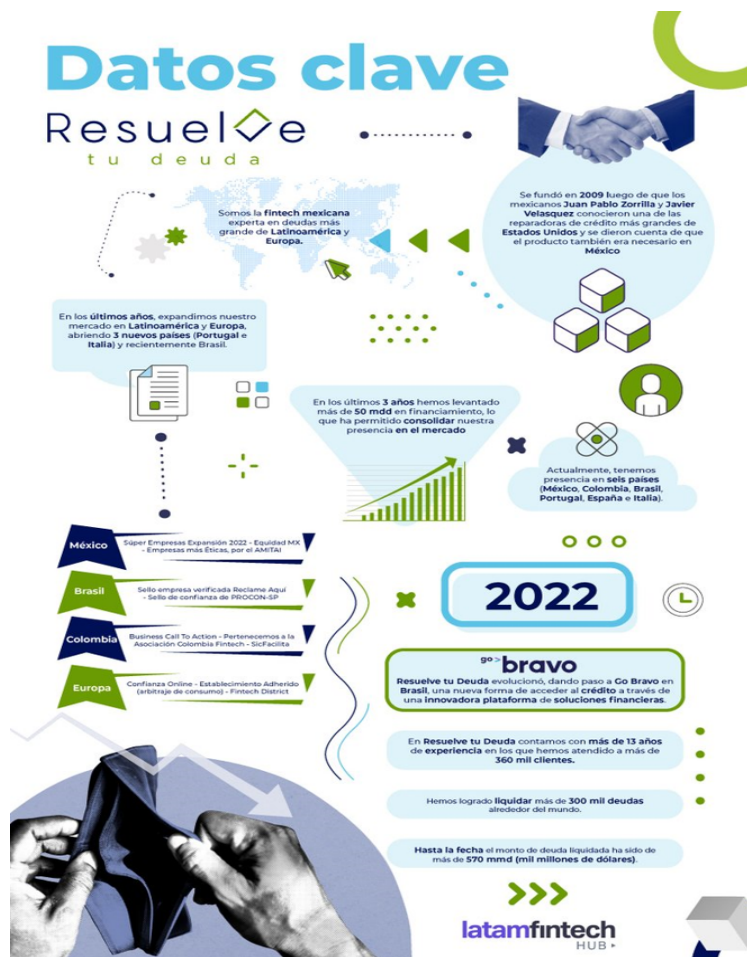
### *Principales opciones de liquidación de deudas*



*Nota* Fuente Murcia, J. (2023). Principales opciones de liquidación de deuda Colombia

Estas opciones de liquidación nos dan la posibilidad como unidad de reparación de deuda poder implementar un sistema de representación financiera con el fin de liquidar dichas obligaciones, debido a la gran demanda de deudores la legislación en Colombia nos ayuda para poder generar un vinculo en este proceso de liquidación y en paralelo poder generar ganancias para los deudores en reducciones en el capital para liquidar su deuda.

**Figura 3**  
*Comportamiento Reparadora de crédito (2023)*



Nota Fuente Resuelve tu Deuda Colombia. (2023).  
<https://www.resuelvetudeuda.com/>

Según el decreto número 1069 del 26 de mayo de 2015, "Libro 1. Parte 1" (Ministerio del Interior, 2015), establece:

“Según la norma, en los Procedimientos de Insolvencia, los Centros de "Conciliación Remunerados estimarán las tarifas según el valor total del

monto de capital de los créditos a cargo del deudor, de conformidad con la relación de acreedores que se presente como anexo de la solicitud, dando referencia al reconocimiento legal e institucional que se le confiere a una persona, natural o jurídica, comerciante o no comerciante, que ha incurrido en mora de reajustar con sus acreedores un plan de pago favorable, dado que su situación financiera presente le impide cumplir a cabalidad con sus obligaciones crediticias”. Ministerio de Justicia y del Derecho, 2024, sección "Procedimiento para negociación de deudas.

Por lo mismo desde hace 9 años este mercado ha sido satisfecho por la compañía resuelve tu deuda y Go Bravo como las únicas reparadoras de crédito en Colombia actualmente generando resultados liquidando más de 350 mil deudas en los últimos 9 años, con un comportamiento no solo en Colombia si no en 6 países con los mismo y mejores resultados como lo podemos ver evidenciado en la siguiente imagen:

Aquí en Colombia los bancos negocian las deudas por minimizar pérdidas cuando un cliente no puede pagar una deuda, el banco enfrenta una posible pérdida, negociar puede permitirles recuperar una parte del monto adeudado en lugar de no recuperar nada y tiene bastantes beneficios para su manejo de capitales y buena imagen para el mismo banco que pueden apreciarse en la figura 4.

## **PREGUNTA PROBLEMA**

¿Qué modelo de negocio es más efectivo para establecer una reparadora de crédito en el mercado financiero colombiano, considerando las características del consumidor, la regulación del sector y la competencia existente?

## **OBJETIVOS DE INVESTIGACION**

### **Objetivo General**

Desarrollar un plan de negocios para una reparadora de crédito en el mercado financiero colombiano.

### **Objetivos específicos**

- Evaluar el sistema de liquidación de deudas en el mercado financiero en Colombia.
- Examinar la legislación vigente y los requisitos legales que afectan la operación de una reparadora de crédito en Colombia.
- Realizar un estudio de mercado para entender las necesidades, preferencias y comportamientos de los potenciales clientes en relación con la reparación de crédito.



**Figura 4**

*Beneficios principales para que un banco negocie una deuda*



*Nota* Elaboración propia con datos

## **SOLUCION DEL PROBLEMA**

Como ya pudimos evidenciar sobre el funcionamiento de la unidad de negocio, el único ingreso es su servicio al público que tenga deudas en mora o situación de sobreendeudamiento, en esencia es un programa de ahorro con un contrato a pago de sus obligaciones, en pocas palabras la empresa ofrece la negociación directa con las entidades las cuales el cliente tiene su deuda en mora y se encargan de negociar esa deuda por medio de un contrato legal y una carta de poder notariada por la registraduría colombiana ( dentro del esquema de este trabajo se indicaran cuáles son los requisitos legales y como margen y al cumplimiento ), en donde la empresa se compromete a liquidar esa deuda por medio de las negociaciones individuales o en bloques financieros ; para un mayor entendimiento la cartera castigada son aquellas obligaciones que presentaron atrasos en sus pagos y por esta

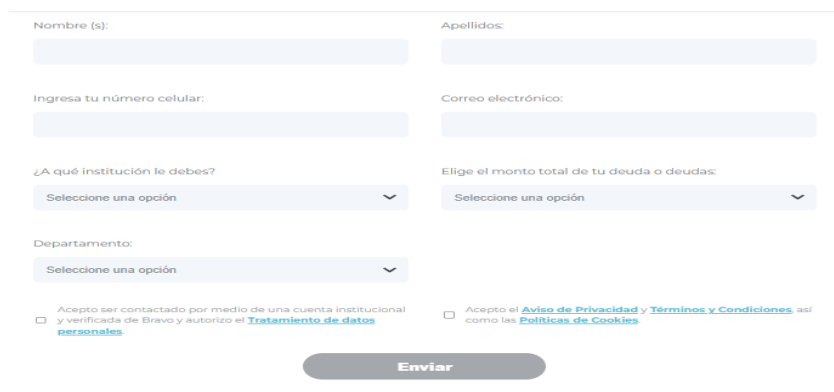
situación son calificadas en la entidad financiera como “pérdidas”. Sin embargo, el proceso de cobranza por parte de la entidad continuará, o en algunos casos será delegada a una casa externa de cobranza o a un abogado. Esto indica que esta posibilidad de generar un descuento para pagar una deuda está regido dentro del panorama legal colombiano, un requisito por el banco que el cliente reciba la posibilidad de pagar su deuda con descuento total de intereses y una parte a capital, los bancos generan periodos de admistía para recuperación de cartera allí es donde las casas externas de cobranza o del mismo banco generan un negociación directa con el cliente dándole oportunidad de pagar en un tiempo cercano un contrato donde se genera en pro del usuario para que sea más fácil poder liquidarla ( descuento sobre la deuda inicial ), allí es donde la mayoría de usuarios incumplen por falta de respaldo financiero y falta conocimiento, aquí nuestra unidad de negocio genera una propuesta mejor para los bancos y con mayor cumplimiento haciendo que los contratos para liquidar una deuda para el banco sea más atractivo y por ende generar mayor descuento para el usuario, en bloque de negociaciones hace referencia a que la compañía lo que hace es negociar carteras masivas de mora a estas entidades, en síntesis los bancos ven más llamativo si se negocia más carteras en mora ya que el proceso de liquidarlas será más rápido y en masa será más grande el capital de recuperación así que las entidades financieras lo ven más viable y generan descuentos mayores para poder llegar a un acuerdo, ya que los requisitos para negociar una deuda es que ya esté en mora, cumpliendo 90 días de retraso de su último pago.

Como reparadora de crédito funcionamos con base en un plan de pagos direccionado a liquidar la deuda en su totalidad, en un `programa de fases:

1. CONTACTO; El usuario nos contacta por medio de nuestras páginas web o por medio de publicidad pagada en redes sociales o en nuestras oficinas, donde se genera un formulario de contacto el cual está legalmente compuesto bajo la Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012, el cual nos dará la información necesaria para contactar al usuario

#### Figura 4

*Beneficios principales para que un banco negocie una deuda*



Formulario de contacto para resolver una deuda. El formulario contiene los siguientes campos:

- Nombre (s): [Campo de texto]
- Apellidos: [Campo de texto]
- Ingresa tu número celular: [Campo de texto]
- Correo electrónico: [Campo de texto]
- ¿A qué institución le debes?: [Lista desplegable con la opción "Selecciona una opción"]
- Elige el monto total de tu deuda o deudas: [Lista desplegable con la opción "Selecciona una opción"]
- Departamento: [Lista desplegable con la opción "Selecciona una opción"]
- Consentimientos:  Acepto ser contactado por medio de una cuenta institucional y verificada de Bravo y autorizo el [Tratamiento de datos personales](#)  Acepto el [Aviso de Privacidad](#) y [Términos y Condiciones](#), así como las [Políticas de Cookies](#)

Botón de envío: **Enviar**

Nota Fuente formulario resuelve tú deuda tomado de <https://resuelvetudeuda.com/>

Este formulario es una plantilla inicial ya que el plus de nuestra unidad de negocio es mejorar los sistemas de información y compilación de el ingreso de los usuarios y así mismo generar una mayor efectividad (se explicara a profundidad en la metodología). Luego de completar el formulario y autorizar por el mismo usuario, cumpliendo la normativa de habeas data, ya que en el formulario el cliente tiene que aceptar el tratamiento de sus mismos datos, nuestros expertos se comunicarán con el usuario para brindar una asesoría sobre el funcionamiento del programa.

2. Con el primer contacto con nuestro usuario verificamos la siguiente información, primero si la deuda puede liquidarse esto de que depende de que la deuda sea mayor a 6 millones y que ya esté en mora para así poder negociar con el banco.

#### **Figura 4**

*Beneficios principales para que un banco negocie una deuda*

Hace cuanto la deuda esta en mora

- 90 dias
- Mayor a 90 dias
- Mas de 6 meeses
- Masd de un año
- 3 años en adelante

Ya lo estan contactando de casas de cobranzas o a recibido cobros via correo electronico o llamadas

- SI
- NO

Con que banco fue inicialmente su deda

Tu respuesta \_\_\_\_\_

En que horario desearia que nos contactaramos con usted

- Franja Am
- Franja Pm

*Nota* Elaboración propia. Formulario sobre inicio de recepción de información del cliente

3. Con esta información se crea un plan de ahorro para generar un pago de dicha deuda calculando el descuento inicial que ya se tiene informado por el banco sin nuestra intervención, por ejemplo, el cliente tiene una deuda con Bancolombia. Cada una de ellas con más de 3 meses de mora:

#### **Tabla 2**

*Comportamiento reparadora de crédito sujeto ejemplo*

Deuda Inicial	Deuda reportada por el banco al cliente	Deuda reportada en data crédito
\$6,589,099.7	\$9,345,000.4	\$9,145,489.8

*Nota* Elaboración propia. Sujeto ejemplo

3. Se verifica en nuestra base de datos (esta base de datos será profundizada en la METODOLOGIA) es la que nos permite tener un historial de las negociaciones ya realizadas con este banco, de esta información se da un descuento estimado inicialmente que es el que informa el banco a sus clientes y esta información está directamente a la mano del usuario. Para este ejemplo tomaremos el descuento inicial de un total de intereses moratorios, un inicial \$6,589,099.7, según lo informado por la multinacional RESUELVE TU DEUDA (2023), en sus resultados semestrales en su página web, los descuentos iniciales sobre negociación y también tomados de AECOSA la casa de cobranza de Bancolombia (2023), inician en un 12% de capital, así que tomaremos el escenario menos favorable para este ejemplo:

$$\$6,589,099.7 - 12\% = \$5,798,407.7$$

Esto quiere decir que sin que nosotros negociemos esa deuda por el cliente ya tiene un descuento, que claramente el cliente puede pagar individualmente pero allí es donde nosotros tenemos una ventaja por el modelo de negociación que estamos pactando por aprovechar los descuentos que el banco oferta a la mayoría de los clientes que están en mora, es por lo mismo la falta de flujo de caja y estas ofertas son únicas para pago inmediato por eso mismo las casas de cobranza hacen ofertas con descuentos muy altos para que sea llamativo para el cliente y así puedo hacer un PAGO UNICO de todo el capital que se está NEGOCIANDO.

4. Posterior a esto se le presenta al cliente una propuesta de liquidación de deuda con una posibilidad de que el descuento suba basándonos en las negociaciones directas con los bancos ya que como se ha explicado a lo largo de este proyecto la negociación es para liquidar su deuda en totalidad por eso hay descuentos hasta de un 60 % en el histórico de las casas de cobranzas. Se cree un plan de ahorro para que el usuario mes a mes generara un cumplimiento a un contrato de CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AYUDA PARA LA REPARACIÓN DE DEUDAS (Figura 6.) el cual puede ver a mayor detalle en los anexos del marco legal del cumplimiento.

#### **Figura 6**

*Contrato de prestación de servicios parte inicial*

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE RESUELVE TU DEUDA COLOMBIA S.A.S (QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA") REPRESENTADA POR SU REPRESENTANTE LEGAL CAMILO QUIÑONES RÍOS Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA NATURAL CUYOS DATOS APARECEN EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE INSTRUMENTO (QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL CLIENTE"), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

DECLARACIONES

I. Declara LA EMPRESA por medio de su representante legal, que:

- a) Es una sociedad comercial constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia, la cual se encuentra inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, con NIT 900.707.908-2 y plenamente facultada conforme a su objeto social para celebrar el presente Contrato y para asumir y dar cumplimiento a las obligaciones que en el mismo se establecen.
- b) Su representante, Camilo Quiñones Ríos cuenta con capacidad legal y facultades suficientes para celebrar el presente Contrato a su nombre y representación, mismas que a la fecha no le han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna.
- c) Está de acuerdo en celebrar el presente Contrato, el cual tiene como objeto la prestación de sus servicios dirigidos a ayudar al CLIENTE a liquidar o reestructurar sus Deudas en tarjetas de crédito, por orden y cuenta del CLIENTE, frente a Instituciones financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera, o cualquier otra sociedad que otorgue créditos de consumo o, créditos a través de tarjetas de crédito (desarrollando el Contrato de apertura de crédito), todo lo anterior en los términos y condiciones establecidos en este Contrato.

*Nota* Contrato prestación de servicios – liquidación deudas negociadas.

**Figura 7**

*Carta de poder*

[Tu Nombre Completo]  
[Tu Dirección]  
[Ciudad, Estado, Código Postal]  
[Teléfono]  
[Correo Electrónico]  
[Fecha]  
[Nombre del Apoderado]  
[Dirección del Apoderado]  
[Ciudad, Estado, Código Postal]  
**Asunto: Carta de Poder para Negociación de Deuda**  
Yo, [Tu Nombre Completo], con identificación número [Tu Número de Identificación], por medio de la presente otorgo poder a [Nombre del Apoderado], con identificación número [Número de Identificación del Apoderado], para que me represente en la negociación de la deuda que tengo con [Nombre del Acreedor].  
El apoderado tendrá la autoridad para:  
1. Negociar términos y condiciones de pago.  
2. Realizar acuerdos sobre la liquidación de la deuda.  
3. Firmar documentos en mi nombre relacionados con esta negociación.  
Este poder es válido desde la fecha de firma hasta que se complete la negociación o hasta que yo decida revocarlo por escrito.  
El apoderado tendrá la potestad de negociar las siguientes deudas:  
[Número de deuda registrada a negociar]  
Agradezco tu disposición para ayudarme en este proceso.  
Atentamente,

*Nota* Elaboración propia.

**Figura 7**

*Plan de negociación sujeto de ejemplo.*

Nombre: MARÍA VEGA

Número de folio: 0A7B4B7B-C89D-4A3C-A606-C67C7082BF08

Número de deudas: 2

Fecha: 2/9/2022

Deuda total: \$10.312.500,00

Fecha de vigencia: 3 días hábiles

## Plan de Liquidación



## Detalle de deudas

A quién le debes	Lo que debes	Lo que pagarías	Mes de liquidación
Bancolombia	\$4.965.400,00	\$2.812.899,10	12
CREDIVALORES	\$5.347.100,00	\$4.210.841,25	28

Nota Fuente Resuelve tu Deuda Colombia. (2023). Plan de pagos [Documento]. Archivo interno.

5. Este contrato más una carta de poder notariada cumpliendo la legislación Decreto número 2677 de 21 diciembre del 2012 indica que nosotros por medio de una carta de poder notariada seremos los representantes legales de dicha deuda esto con el fin de que los bancos ya hablen directamente con nosotros, como lo vemos en la figura
6. Se realiza un plan de pagos inicial ya como nosotros como intermediarios después que el cliente realiza su primera cuota de ahorro. ¿Dónde lo depositara? utilizaremos un convenio con una billetera virtual lo cual es:

Una billetera virtual, también conocida como monedero digital, es una aplicación o software que permite a los usuarios almacenar y gestionar sus fondos de manera electrónica. En Colombia las vigentes son:

- Daviplata.
- Nequi.
- Movii.
- Tuya.
- dale!
- Nubank.
- Ualá.
- Lulo Bank.

Para nuestra unidad de negocio, tendríamos una vinculación con LULO BANK, ya que de todas las billeteras virtuales esta es la que más se acomoda a las necesidades del ahorro

de liquidación de deudas, como es una billetera virtual en la cual se puede llevar el control mes a mes de su cuota de ahorro

Al llevar el cumplimiento de su ahorro nosotros mes a mes iremos negociando sus deudas con sus acreedores, con el fin de demostrar que hay cumplimiento en adquirir el capital necesario, como explicábamos tenemos dos maneras de negociar deudas que es presentar al banco una propuesta donde liquidemos solo la deuda de un cliente si no la de varios que estén en la misma condición de mora, siendo así que el comportamiento de descuento es mayor, tomaremos un plan de pagos de la compañía resuelve tu deuda para tomarlo de ejemplo, como se muestra en la figura 7

### **BENEFICIO DIRECTO PARA EL CLIENTE**

- Descuento en totalidad de los intereses, ya que como ya se explicó es la manera legal y efectivas que los bancos toman para liquidar las deudas.
- Descuento de capital, como se puede ver en la Figura7. el descuento de capital es bastante llamativo ya que es la única alternativa en el mercado que le dará esa opción para liquidar una deuda en mora, que es negociarla con el banco.
  - Al tener cumplimiento durante 6 meses el cliente tiene derecho a un préstamo con nuestra bancaria vinculada, por cumplimiento de su contrato Contrato y clausalado Figura 6. Puede verlos en su totalidad en los anexos de este proyecto.
  - Al ir generando sus cuotas en su billetera virtual tendrá una puntuación positiva a su registro financiero ya que la billetera virtual esta ligada a un entidad bancaria y en cumplimiento de un contrato financiero, con el fin de que nuestro plan integral no solo acabe con sus deudas si no recupere su vida financiera, para futuras solicitudes bancarias del usuario.
  - Al cumplir con sus cuotas de ahorro el capital reunido durante 6 cuotas se acumulará y con ese capital se pagara la deuda, claramente el capital adquirido no será suficiente para liquidar la deuda, allí es donde la vinculación del crédito se hace activa, por en la Figura 8.

### **Figura 8**

*Plan de negociación sujeto de ejemplo*

Deuda Inicial	Deuda reportada por el banco al cliente	Deuda reportada en data crédito	Deuda negociada por nosotros
\$6,589,099.7	\$9,345,000.4	\$9,145,489.8	\$ 4,123,450.6

*Nota* Elaboración propia. Sujeto ejemplo

6 cuotas \* valor de cuota = primera parte de pago de su deuda.

$$6 * 450,987.4 = 2.705,9244$$

$$\$ 4,123,450.6 - \$2.705,9244 = 1.417.526$$

Esto quiere decir que lo faltante para que su deuda desaparezca y cumplir la propuesta con el banco y claramente al cumplirla aprovechar estos beneficios es de abonar un capital igual a \$ 1.417.526, como lo vimos evidenciado en la problemática el mayor impedimento para cumplir estos descuentos es que el pago debe de ser completo en una sola cuota.

Aquí nuestro servicio de generar la vinculación para el préstamo se activa por el valore faltante para cumplir la propuesta de pago al banco así que se informa al cliente, se llega a un acuerdo de cuotas que queden fácil de cubrir para no generar otro incumplimiento sobre el valor restante en este ejemplo a \$ 1.417.526, se genera su producto financiero y se pacta con el banco un día de pago, se genera el pago total de la deuda del cliente y se logra finalizar la propuesta tanto para el banco acreedor y para el cliente representado.

El banco genera su respectivo paz y salvo y ya nosotros no somos los representantes de esas deudas ya que están finalizadas si no somos el intermediario sobre la responsabilidad crediticia adquirida por el usuario para liquidar su deuda con descuento del 100% de intereses y en este ejemplo un descuento de capital de aproximado 20%, dándonos un excelente servicio para el mercado que no está siendo abarcado actualmente.

## **ANTECEDENTES**

Según los datos del Banco de la República a febrero de 2024, 35 billones están en mora y 67 billones representan cartera en riesgo. El indicador de calidad por mora se sitúa en 10,87%, por encima del 10,59% registrado en enero informado en una recopilación de datos informa que, debido a las tasas de interés altas, se ha vuelto más difícil para los colombianos cumplir con sus deudas. La cartera vencida de febrero quedó en \$35 billones (La República, 2024).

Según el estudio realizado por Arias, M., Hernandez, C., & Zea, C. (2006). Expectativas de inflación en el mercado de deuda pública colombiano explica cómo se desarrollan dos indicadores de expectativas de inflación basados en los precios de la deuda pública colombiana y se comparan con la encuesta de la Subgerencia de Estudios Económicos del Banco de la República. Aunque tanto los nuevos indicadores como la encuesta tienen ciertas limitaciones, los primeros ofrecen la ventaja de proporcionar información diaria y a diferentes plazos. Esto los convierte en herramientas valiosas para evaluar si la autoridad monetaria está logrando anclar las expectativas de inflación de los agentes de acuerdo con su objetivo a mediano y largo plazo y como está directamente relacionado al incumplimiento financiero de los colombianos.



Al tener un endeudamiento general en Colombia se debe tomar en cuenta que la falta de educación financiera y el desconocimiento de las normas, beneficios y garantías en la legislación financiera colombiana por lo mismo debe haber, por lo mismo las diferentes vías para liquidar no son tan conocidas por los usuarios como lo indica Cerón, L. Á. M., & Otero, R. A. M. (2011) en su estudio de “Valoración y riesgo crediticio en Colombia y como lo compara a nivel Latinoamérica viendo la evaluación del riesgo crediticio en Colombia es una tarea compleja, dado que hay diversos factores contextuales que deben tenerse en cuenta en este proceso. Esto implica la necesidad de combinar métodos cuantitativos y cualitativos para mejorar los criterios de toma de decisiones. En este sentido, el presente trabajo comienza revisando las fuentes de financiamiento empresarial más habituales en el sistema financiero colombiano, identificando los elementos clave a considerar al llevar a cabo un proceso de crédito. Posteriormente, se analiza la metodología tradicional de análisis financiero y se presentan algunas experiencias de Latinoamérica con nuevos modelos probabilísticos en este ámbito.

Al verificar la falta de métodos para liquidar deudas, la alternativa de reparadora de crédito, no solo es eficaz si no es eficiente en mediano y largo plazo, dándonos resultados a nivel Latinoamérica bastante bueno como se mostró en la Figura 3. Las reparadoras de crédito ya están en más de 8 países latinoamericanos y con crecimiento exponencial y adaptable a las diferentes economías nacionales como

## **MARCO TEÓRICO**

Este marco teórico fundamenta el plan de negocio de una reparadora de crédito en Colombia, centrándose en la pregunta problemática: ¿Qué modelo de negocio es más efectivos para establecer una reparadora de crédito en el mercado financiero colombiano, considerando las características del consumidor, la regulación del sector y la competencia existente?

Para responder a esta pregunta, es esencial analizar varios aspectos clave

El Crédito y la Deuda en la Sociedad Contemporánea

Para tener un mayor entendimiento de este marco teórico abordar diversos aspectos, los cuales incluyen el perfil del consumidor colombiano, la regulación del sector financiero en Colombia y el funcionamiento de las empresas establecidas en el mercado de reparación de crédito.

Características del Consumidor Colombiano

El mercado al cual pertenece el consumidor de servicios y portafolios financieros en Colombia es un población que enfrenta diversos problemas o desafíos respecto a educación

financiera, lo que se ve reflejado desde el 2017 lo informado por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), más del 50% de los colombianos presenta algún tipo de mora en sus obligaciones crediticias (Superintendencia Financiera de Colombia, 2017).

La reparación de crédito implica ayudar a los deudores a solucionar sus obligaciones en mora, la diversidad económica en Colombia define el perfil del consumidor el cual varía significativamente entre estratos socioeconómicos, lo cual demanda estrategias de segmentación específicas siendo estas mismas mas precisas y mas eficaces para satisfacer las necesidades del consumidor en el aspecto financiero

#### Estratos socioeconómicos y acceso al crédito

Según el DANE, los estratos 1 y 2 (de los más bajos en la sectorización nacional ) el cual es según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2024), la estratificación socioeconómica en Colombia en gran parte pertenece a dichos estratos lo que por ingresos económicos tiene un alto riesgo crediticio de estar en mora o haber estado en algún momento, también representa una oportunidad para los servicios de reparación de crédito.

#### Percepción sobre el crédito

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), realizada por la Superfinanciera de Colombia (Superintendencia Financiera de Colombia, 2024), bastantes colombianos mantienen una visión negativa sobre el crédito debido a experiencias previas de endeudamiento. mora o incumplimiento Esto implica que hay un hecho psicológico para aceptar servicios de reparación.

#### Sector Financiero en Colombia

El marco regulatorio para la reparadora de crédito en Colombia está regulado principalmente por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y la Ley 1328 de 2009 Según la Función Pública (2020) sobre protección al consumidor financiero la cual indica las bases para proteger a los consumidores financieros tanto así para incluir medidas para prevenir la sobrecarga de obligaciones en mora y proteger a los mismo de abusos parte de las entidades financieras.

#### Competencia en el Sector de Reparación de Crédito

El mercado de reparación de crédito en Colombia presenta una competencia creciente. En la actualidad ya hay 2 multinacionales operando hace mas de 8 años en el sector ( RESUELVE TU DEUDA y GO BRAVO),se corrobora no solo con el mercado creciente si no con la competencia directa como las dos empresas ya nombradas. Aunque n o son las únicas a nivel nacional también están Finanzas Personales S.A.S., Tu Crédito al Día, entre otras pero tomamos de referencia las dos multinacionales con mejores resultados en los últimos años.

## METODOLOGÍA

### Diseño de la Investigación

#### Tipo de Investigación:

Exploratoria porque exploramos el contexto del mercado financiero colombiano y los modelos de negocio para liquidar deudas, dándonos cuenta que al reparación de crédito en Colombia va ascendiendo dentro del mercado actual y también es descriptiva porque se busca las características del consumidor desde su entorno socioeconómico, la competencia dentro del sector financiero y la normativa y la Ley 1328 de 2009 que nos acobijan para poder liquidar deudas.

#### **Recopilación de Datos Secundarios sobre el Endeudamiento**

Antes de diseñar una alternativa viable, es necesario comprender la magnitud del problema del endeudamiento en Colombia. Para ello, se recopilarán datos de fuentes oficiales como la **Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)**, el **Banco de la República**, y otras entidades relevantes.

Según la Superintendencia Financiera de Colombia (2023), el índice de morosidad en el sistema financiero colombiano en 2022 en el sistema financiero en Colombia incremento hasta el 4.5%, lo que refleja la dificultad de los consumidores para cumplir con sus obligaciones bancarias.

En 2022, la totalidad de los créditos de consumo desembolsados por las entidades financieras en Colombia incremento a \$207 billones de pesos colombianos, según el informe de la SFC, lo que muestra la magnitud del endeudamiento creciente de los consumidores.

Según el DANE (2023), aproximadamente 30% de los hogares colombianos están sobreendeudados, los ingresos netos no son suficientes para el cumplimiento de las obligaciones financieras.

#### Análisis del Modelo Actual de Reparadoras de Deudas

Analizamos el funcionamiento de las reparadoras de deuda en Colombia. Para ello, se realizarán entrevistas a una muestra de 6 personas que contactaron a RESUELVE TU DEUDA ya que es la multinacional con mejores resultados como reparadora en Latinoamérica, así como a 6 usuarios que hayan utilizado estos servicios con el fin de relacionar molestias y pro desde la opinión directa del usuario.

Según Ríos y Gómez (2021), las reparadoras de crédito en Colombia manejan comisiones que varían entre el 10% y 20% del monto negociado de esta misma muestra de clientes que ya liquidaron deudas por medio de las reparadoras para verificar el porcentaje de clientes satisfechos con los resultados y con sus comisiones.

Se estructuran planes de pago personalizados que estén alineados con las posibilidades de ingreso sin generar sobreendeudamiento al usuario como se muestra en la figura 8.

### Figura 9

Plan de negociación sujeto de ejemplo.



Nota Fuente Resuelve tu Deuda Colombia. (2023). Plan de pagos [Documento]. Archivo interno.

### Estrategia de Respaldo Crediticio

Con el fin de cumplir con el contrato estipulado en conseguir el mejor descuento para liquidar esa deuda y como ya se nombró en este archivo nuestra utilidad como reparadora de crédito radica en el descuento que logremos negociar con el banco para eso mismo el uso de un **respaldo crediticio** que permita negociar deudas directamente con los bancos para poder liquidarlas. Mediante alianzas con entidades financieras o el establecimiento de un fondo de respaldo el cual cubrirá el capital faltante para liquidar las mismas deudas. El uso de tecnología financiera (Fintech) permitirá automatizar los proceso ya que el **fintech** (tecnología financiera) es un sector que combina la tecnología con los servicios financieros para el manejo y la gestión del dinero.

Se realizaron encuestas en 3 empresas en la ciudad de Bogota 4 personas de cada una de ellas como lo muestra la figura 10.

### Figura 8

#### Encuesta empresa

*Nota* Elaboración propia.

#### Resultados e interpretación

En la siguiente tabla veremos la primera muestra de 6 clientes que generaron un asesoría y un plan de liquidación con RESUELVE TU DEUDA, en nuestro ANEXOS desde la figura 9 en adelante podrá evidenciar a detalle el plan de liquidación para cada uno de los usuarios escogidos

**Tabla 3**

*Comportamiento reparadora de crédito sujeto ejemplo*

NOMBRE	DEUDA	MOTIVO NO INGRESO
Katherin Amaris	\$ 6.267.700,00	DESCONFIANZA
Gilena Mlelendez	\$ 84.958.650,00	MALA INFORMACION
Tatiana Montaña	\$ 1.131.900,00	DESCONFIANZA
Luz helena	\$ 37.207.978,00	DESCONFIANZA
Jefferson Ganoa	\$ 9.751.300,00	SIN CAPACIDAD DE PAGO
Rubi Maldonado	\$ 14.763.100,00	SIN CAPACIDAD DE PAGO

*Nota* Elaboración propia. Resultados primera encuesta

Como podemos ver en la tabla 3 vemos un patrón de mayoría que sugiere que unos de los puntos a mejorar en el mercado de las reparadoras de crédito es la desconfianza y la recepción de información por parte del usuario.

En la siguiente tabla 4 veremos un muestra de 6 personas que ya liquidaron sus deudas con RESUELVE TU DEUDA y su experiencia en cuestión de la comisión cobrada por el descuento del 20%.

**Tabla 4**

*Comportamiento reparadora de crédito sujeto ejemplo*

NOMBRE	DEUDA	Esta de acuerdo con el cobro de una comisión de 20% del descuento para liquidar su deuda	
Yorledis Florian	\$ 19.467.000,00	SI	
Carlos Vaca	\$ 63.969.300,00	NO	DEMASIADO
Angela Grijalba	\$ 15.133.025,00	SI	
Luz helena	\$ 37.207.978,00	NO	DEMASIADO
Alberto Amaya	\$ 22.242.000,00	NO	DEMASIADO
Rubi Maldonado	\$ 14.763.100,00	NO	DEMASIADO

*Nota* Elaboración propia. Resultados primera encuesta

Como podemos ver en la tabla 4 los clientes tienen una tendencia en que las comisiones son muy altas sobre el descuento ya obtenido.

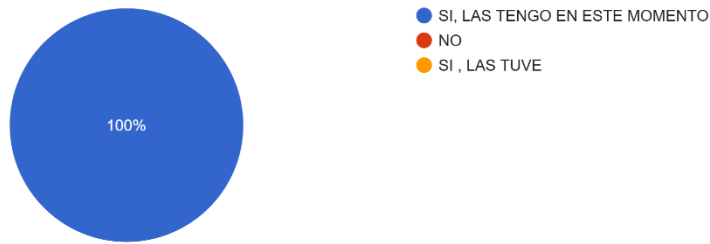
Estos son los resultados de la encuesta realizada a 12 personas de diferentes empresas

**Tabla 4**

*Encuesta externos*

¿Ha tenido usted deudas en mora o las tiene en este momento ?

4 respuestas



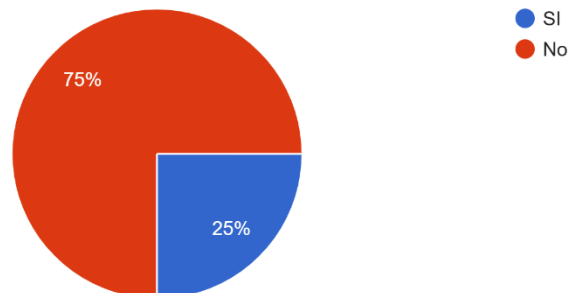
*Nota* Elaboración propia. Resultados primera encuesta

### **Tabla 5**

#### *Encuesta externos*

Conoce usted alguna reparadora de credito

4 respuestas



*Nota* Elaboración propia. Resultados primera encuesta

Estos resultados nos dan un indicio sobre la poca comunicación o información sobre las reparadoras de crédito y que hay una totalidad de clientes en mora a los cuales les beneficiaría una negociación de sus deudas, dándonos así estrategias a implementar como acciones de impacto directo en ferias empresariales y convenios a las empresas de forma informativa y asesoría.

## **ESTUDIO DE MERCADO**

Para evaluar el comportamiento de la demanda, la oferta y los precios relacionados con una reparadora de crédito en Colombia, especialmente si se está planificando su inicio en 2024, se pueden utilizar diversas herramientas y metodologías con base a estrategias. Aquí hay un enfoque estructurado y detallado.

Según la Superintendencia Financiera de Colombia (2023), los incrementos en créditos de consumo alcanzaron un saldo de \$206 billones de pesos en 2022. Este dato no solo genera un incremento en la magnitud de deudas de los hogares colombianos sino que también ratifica el mercado potencial de consumidores que necesitan de una solución diferente para liquidar sus deudas, también la Superintendencia Financiera de Colombia también reporta que el índice de morosidad en el sistema financiero fue del 4.5% esto indica que más de 2 millones de colombianos están en mora o con sobreendeudamiento esta cifra es una puerta abierta a ofertar servicios que no solo ayuden a reducir deudas sino a gestionarlas con beneficios para su flujo de caja.

#### Competencia en el Mercado

El mercado financiero Colombiano ha sido predominado por ciertas compañías en el mercado de liquidación de deudas

Reparadoras de Deuda: Empresas como Resuelve tu Deuda y Go Bravo son los actores principales del mercado reparador de deudas. Estas compañías son intermediarias entre los deudores y los acreedores para negociar descuentos en deudas. Sin embargo, una constante queja entre los usuarios es lo alto de las comisiones que van desde el 15% al 20%, dándonos una posibilidad de mejora para captar a clientes ya familiarizados con planes de negociación de deudas.

#### Necesidades del Mercado

El informe trimestral de la Superintendencia Financiera de Colombia (2023) indica que uno de los principales problemas de los deudores colombianos es la falta de soluciones personalizadas y económicas para la reestructuración y liquidación de sus deudas. No solo enfrentan tasas muy altas por parte de los bancos sino que también las opciones por medio de los mismos terminan generando mayor costo para el usuario.

La falta de flujo de caja por el sobreendeudamiento lleva a que los deudores no tengan la capacidad de cumplir acuerdos con el banco que los beneficie y por ende recurren a empresas intermediarias en busca de apoyo y eficiencia que pueda facilitar la reestructuración de deudas a tasas más favorables.



## Segmentación del Mercado

Para ser más eficiente nuestro estudio de mercado nos basaremos en segmentar por población socioeconómica ya que según el DANE (2023), los sectores más afectados por el endeudamiento en Colombia son:

Hogares de ingresos medios y bajos: estos sectores son aproximadamente 60% de la población y al tener recursos limitados no solo suelen tener más dificultades para acceder a créditos con condiciones favorables si no también para cumplir con sus obligaciones.

Personas con deudas de consumo (tarjetas de crédito, créditos personales): El 30% de los deudores mantienen deudas vinculadas a tarjetas de crédito y préstamos rotativos o personales, los cuales se comportan como deudas sin fin ya que se recalculan en cada periodo de mora.

## Oportunidades de Mercado

Creciente demanda de soluciones financieras accesibles: Con el aumento del endeudamiento y la morosidad, no solo existe una oportunidad clara para ofertar servicios de reparación crediticia de deuda más accesibles, con tarifas competitivas y planes personalizados que se ajusten a los diferentes flujos de caja.

Número estimado de clientes objetivo: Según los datos de la SFC, 2.5 millones de colombianos con deudas morosas (4.5% de la población total) eso quiere decir que nosotros no solo tomaremos una gran atención de los consumidores antiguos y los próximos a endeudarse.

Comisiones Reducidas las reparadoras de deuda existentes, este modelo buscará mantener las comisiones más bajas, con unas comisiones de 5% a 10% sobre la deuda liquidada, lo cual representaría una ventaja competitiva significativa.

## Perfil del Consumidor Objetivo

Personas con deudas de consumo, con un promedio de ingresos de entre \$1.5 millones y \$3 millones de pesos mensuales así estén sobreendeudamiento

Personas morosas, lo que representa un 4.5% de la población colombiana, según la SFC (2022).

Microempresarios que enfrentan dificultades de pago debido de flujo de caja y multitempos en sus negocios.

## **ESTUDIO TÉCNICO**

### **Aspectos Técnicos**

Para un mayor entendimiento dividiremos los aspectos técnicos en logísticos y virtuales como lo muestran las figuras

## Figura 14

### *Infraestructura tecnológica*

<b><u>Infraestructura Tecnológica:</u></b>
<b>Hardware:</b> Ordenadores potentes, teléfonos IP, y auriculares con micrófono.
<b>Software de Call Center:</b> Sistemas CRM, software de gestión de llamadas y soluciones de automatización.
<b>Conectividad:</b> Una conexión a Internet de alta velocidad y redes internas seguras.
<b>Servidores:</b> Servidores robustos para manejar grandes volúmenes de datos y tráfico de llamadas.
<b><u>Sistema de Telefonía:</u></b>
<b>Centralita Virtual PBX:</b> Para gestionar las llamadas internas y externas.
<b>Tecnología IVR (Interactive Voice Response):</b> Para automatizar la interacción inicial con el cliente y dirigir las llamadas al departamento adecuado.
<b><u>Seguridad de la Información:</u></b>
<b>Cifrado de Datos:</b> Para proteger la información sensible de los clientes.
<b>Sistemas de Seguridad:</b> Firewalls y antivirus para prevenir accesos no autorizados y ataques cibernéticos.
<b>Cumplimiento de Normativas:</b> Asegurarse de cumplir con las regulaciones y normativas de protección de datos, como la Ley 1581 de 2012.

*Nota* Elaboración propia.

## Figura 15

### *Infraestructura tecnológica*

Gestión de Llamadas:

**Rutas de Llamadas:** Optimización de la distribución de llamadas entre los agentes para reducir tiempos de espera.

**Scripts de Atención:** Desarrollo de guiones claros y efectivos para los agentes, asegurando una atención coherente y de calidad.

Optimización de Recursos:

**Análisis de Datos:** Uso de analíticas para identificar patrones y mejorar procesos.

**Automatización de Tareas:** Implementación de ~~bots~~ y otras herramientas de automatización para tareas repetitivas.

**Tamaño Óptimo de la Planta**

**Espacio por Agente:** Se recomienda un área promedio de 3,75 metros cuadrados por agente, incluyendo áreas de circulación y equipos. Esto permite un espacio cómodo para el descanso y ejercicios de estiramiento.

**Capacidad Total:** La capacidad total dependerá del número de agentes que planeas emplear. Por ejemplo, si planeas tener 50 agentes, necesitarías aproximadamente 187,5 metros cuadrados.

**Distribución de la Planta**

**Zonas de Trabajo:** División de la planta en áreas de trabajo, zonas de descanso y áreas de circulación. cerciorarnos de que haya suficiente espacio para que los agentes se muevan libremente sin causar interrupciones.

**Ergonomía:** los espacios de trabajo que sean ergonómicos. Las mesas deben tener una anchura de 90 cm y un fondo de 60 cm. Las sillas deben tener soporte ergonómico para prevenir problemas de columna. Aislamiento Acústico}

*Nota* Elaboración propia.

En la tabla 5 podremos ver al detalle los requerimientos iniciales para nuestra unidad de negocio.

**Tabla 5**

*Presupuesto inicial planta y organización*

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN - REPARADORA DE CREDITO				
Categoría	Detalle	Costo Unitario (C)	Cantidad	Costo Total (C)
Planta y Equipo	Ordenadores	2.000.000	20	40.000.000
	Monitores	480.000	20	9.600.000
	Teléfonos IP	355.000	20	7.100.000
	Auriculares con micrófono	150.450	20	3.009.000
	Servidores	10.780.000	2	21.560.000
	Software de Gestión de Call Center	5.000.000	1	5.000.000
Implementos de Aseo	Desinfectantes	50.000	10	500.000
	Escobas y trapeadores	30.000	5	150.000
	Papeleras	20.000	10	200.000
Muebles	Escritorios	522.000	20	10.440.000
	Sillas ergonómicas	325.200	20	6.504.000
	Mesas de reuniones	1.000.000	2	2.000.000
	Sillas de reuniones	150.000	10	1.500.000
Otros	Aire acondicionado	3.000.000	5	15.000.000
	Sistema de seguridad	10.000.000	1	10.000.000
	Papelería y suministros de oficina	200.000	10	2.000.000
<b>Contrato</b>	Vinculo con datacredito	6.500.000	1	6.500.000
Contrato con terceros	aplicaciones / vinculaciones	8.760.000	1	8.760.000
Capacitación del Personal	Programas de capacitación	500.000	10	5.000.000
	Formación en nuevas tecnologías	1.000.000	5	5.000.000
Gastos de Instalación	Instalación eléctrica	3.255.300	1	3.255.300
	Instalación de redes	2.000.000	1	2.000.000
	Instalación de sistemas de seguridad	1.500.000	1	1.500.000
Servicios Públicos	Electricidad	1.830.000	12	21.960.000
	Agua	500.000	12	6.000.000
	Internet	700.000	12	8.400.000
Seguros	Seguro de instalaciones	5.338.000	1	5.338.000
	Seguro de equipos	3.000.000	1	3.000.000
Publicidad y Promoción	Campaña publicitaria	10.921.000	1	10.921.000
	Material promocional	3.283.500	1	3.283.500
Mantenimiento	Mantenimiento de equipos	2.358.100	12	28.297.200
	Mantenimiento de instalaciones	1.566.000	12	18.792.000
Gastos Legales	Honorarios legales	2.000.000	1	2.000.000
	Costos de registro	1.000.000	1	1.000.000
<b>TOTAL</b>		<b>90.074.550</b>		<b>275.570.000</b>

Nota Elaboración propia.

## ESTUDIO LEGAL

### La normativa a cumplir primeramente para poder operar como un call contacto y centro de operaciones

Registro de la empresa: Debes registrar tu empresa ante la Cámara de Comercio de tu localidad y obtener los permisos necesarios, como permisos iniciales:

Para registrar y operar un call center ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en Colombia, generalmente se requieren los siguientes documentos:

Certificado de Existencia y Actividad (CEA): Documento que acredita la constitución legal de la empresa. Matrícula Tributaria: Registro en la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales). Registro Único Empresarial (RUE): Registro en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Licencia de Funcionamiento: Permiso otorgado por la SIC para operar legalmente. Políticas de Protección de Datos: Documentación que demuestre el cumplimiento con la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. Plano de

Distribución del Local: Detalle del diseño y distribución del espacio del call center. Manual de Procedimientos: Guía de operación y procedimientos internos del call center. Contratos de Trabajo: Documentación que acredite la relación laboral con los empleados.

Cumplimiento de normativas laborales: Asegúrate de cumplir con las normativas laborales, incluyendo la seguridad e higiene en el trabajo. CUALES

Jornada Laboral: Máximo 8 horas diarias y 48 horas semanales. Horas extras remuneradas adicionalmente.

Auxilio de Transporte: Pago adicional si el lugar de trabajo no es el domicilio del empleado.

Prestaciones Sociales: Incluyen salud, pensión y caja de compensación familiar.

Vacaciones: Derecho a 15 días de vacaciones pagadas anuales.

Trabajo Remoto: Regulación mediante el Decreto 555, que requiere contrato suscrito electrónicamente y uso de tecnologías de la información.

Bioseguridad: Protocolos de desinfección y uso de elementos de protección personal, según la Resolución 735 de 2020.

Derechos Laborales: Mismos derechos que cualquier otro trabajador, incluyendo pago de horas extras y dotación si trabajan fuera de su domicilio.

Contratación de personal: Contrata personal con autorización legal para trabajar

Protección de datos y privacidad: Cumple con las leyes de protección de datos y privacidad, como la Ley 1581 de 2012

Resoluciones y decretos aplicables: Asegúrate de cumplir con las resoluciones y decretos vigentes, como la Resolución 2400 de 1979 y la Ley 50 de 1990

Procesos para negociación de deudas  
Es la declaración legal e institucional que se le otorga a una persona, de perfil natural o jurídica, comerciante o no comerciante, que ha incurrido en mora de reajustar con sus acreedores una estrategia de pago favorable, debido a que su situación financiera le impide cumplir en su totalidad con sus obligaciones bancarias.

## Requisitos

El artículo 11 del Decreto 2677 de 2012, compilado en el Decreto 1069 de 2015, establece las condiciones que deben cumplir los conciliadores para gestionar procedimientos de insolvencia. Los conciliadores habilitados son:

Aquellos que, habiendo cursado y aprobado el Programa de Formación previsto en el presente decreto, estén inscritos en la lista correspondiente del Centro de Conciliación o del notario, según el caso.

Los promotores inscritos en las listas de la Superintendencia de Sociedades para el Régimen de Insolvencia Empresarial, también registrados en la lista del Centro de Conciliación o del notario, según el caso.

Los notarios, de manera directa, cuando la solicitud sea presentada ante la notaría respectiva, sin necesidad de cumplir requisitos adicionales.

La Corte Suprema de Justicia ha manifestado que "el artículo 32 no aprobó las normas de derecho común en lo atinente a la representación legal de las personas naturales o jurídicas, ni al mandato (representación convencional), sino que las adicionó al instituir otro tipo de representación legal de los empleadores, aparte de la ordinaria, que debido a la brevedad podría denominarse representación legal-laboral" (Casación Laboral, Sentencia de febrero 12 de 1965. Rev. Del T. 2444/46, p. 117).

De otro lado, en una sentencia del Alto Tribunal de lo Contencioso Administrativo se acota que en presencia de esta suerte de nombramiento (representativo) en una sociedad de responsabilidad limitada "esta facultad que inicialmente es común a todos los socios deja de serlo y se traslada a otra persona, cuando aquellos deciden, en desarrollo y ejecución del contrato social, designar gerente o administrador y señala las atribuciones y funciones. En este caso es obvio que entre la sociedad y el gerente o administrador nombrado, se origina una vinculación que, si bien no es laboral, algunos la asimilan a la representación del artículo 832 del Código de Comercio y otros a la preposición del artículo 1332 ibídem, crea una situación de dependencia entre ellos que se manifiesta en el desarrollo por parte del gerente o administrador de una actividad para el manejo, dirección y gobierno de los bienes y negocios de la sociedad, que implica, como es apenas natural, el desempeño de un cargo"

nuestro papel como agentes representantes de las deudas de nuestros clientes son la negociación de Condiciones de Pago: Pueden negociar con los deudores para mejorar las condiciones de pago, lo que puede incluir la reestructuración de la deuda, la extensión de plazos o la reducción de intereses, el contrato especifica desde su portada las implicaciones que nosotros como reparadores de crédito para liquidar dichas deudas como lo muestra la figura 16.

### **Figura 16**

*Caratula contrato prestación de servicios.*

**Carátula de Contrato de Prestación de Servicios**

Referencia 3229030915

Resuelve  
tu deuda

El presente documento (la "Carátula") forma parte integrante del contrato de prestación de servicios celebrado por una parte Resuelve tu Deuda Colombia S.A.S y por la otra la persona física cuyos datos se indican en esta Carátula en la sección de Datos Generales del cliente (el "Cliente").

**Datos Generales del Cliente**

A. Nombre del cliente: ANDRES ALONSO BARRIOS CAICEDO C. Fecha de nacimiento: 1979-11-20

B. Domicilio: Vereda bojaca sector la estrella D. Nacionalidad: Colombiana

Departamento: CUNDINAMARCA Ciudad / Municipio: Chia Lugar exp cédula: Bogotá

Tel celular: 3229030915 Tel casa: 3229030915 Cédula: 80067973 Edad: 43

Años de residencia: 4 Personas a cargo: 4 Fecha exp: 1997-12-21 Sexo: Masculino

Pago Domiciliado: No N°. de hijos: 2 Residente: Si

Forma de ahorro: Consignación Estado Civil: casado Nivel académico: Licenciatura Empleo: Sin ocupación

Ingreso Bruto: \$1.750.000,00 Ingreso Neto: \$450.000,00 Causa por la que dejó de pagar: No especificado

E. Lugar y Fecha de Firma de Contrato de Prestación de Servicios: Colombia, Chia, 26 de Enero de 2023

F. Adeudos.

A la fecha de la presente, el Cliente tiene los siguientes adeudos en créditos de consumo o de tarjetas de crédito frente a instituciones de crédito o sociedades que otorgan crédito de consumo a través de tarjetas de crédito que suman un total de:

Adeudo Total : \$8.910.625,00 (Ocho millones novecientos diez mil seiscientos veinticinco pesos. 0/100 )

*Nota* Fuente Resuelve tu Deuda Colombia. (2023). Plan de pagos [Documento]. Archivo interno.

Y la figura 17 muestra la parte inicial del contrato el cual esta completo en nuestros ANEXOS como figura 4.

## Figura 17

*Caratula contrato prestación de servicios.*



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE RESUELVE TU DEUDA COLOMBIA S.A.S (QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA EMPRESA") REPRESENTADA POR SU REPRESENTANTE LEGAL CAMILO QUIÑONES RÍOS Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA NATURAL CUYOS DATOS APARECEN EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE INSTRUMENTO (QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL CLIENTE"), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

### DECLARACIONES

I. Declara LA EMPRESA por medio de su representante legal, que:

- Es una sociedad comercial constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia, la cual se encuentra inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, con NIT 900.707.908-2 y plenamente facultada conforme a su objeto social para celebrar el presente Contrato y para asumir y dar cumplimiento a las obligaciones que en el mismo se establecen.
- Su representante, Camilo Quiñones Ríos cuenta con capacidad legal y facultades suficientes para celebrar el presente Contrato a su nombre y representación, mismas que a la fecha no le han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna.
- Está de acuerdo en celebrar el presente Contrato, el cual tiene como objeto la prestación de sus servicios dirigidos a ayudar al CLIENTE a liquidar o reestructurar sus Deudas en tarjetas de crédito, por orden y cuenta del CLIENTE, frente a instituciones financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera, o cualquier otra sociedad que otorgue créditos de consumo o, créditos a través de tarjetas de crédito (desarrollando el Contrato de apertura de crédito), todo lo anterior en los términos y condiciones establecidos en este Contrato.

Nota Fuente Resuelve tu Deuda Colombia. (2023). Plan de pagos [Documento]. Archivo interno.

## **ESTUDIO FINANCIERO**

La ganancia de nuestro servicio radica en la comisión cobrada con base en el descuento realizado para liquidar las deudas, donde iniciaremos con un promedio de comisión promedio es del 7%, y si se gestionan \$50 millones de pesos en deudas en el primer año, las ganancias para nuestro modelo de negocio podría alcanzar \$3.8 millones de pesos (tomando por supuesto una cartera de 1,000 usuarios con deudas promedio de \$50,000 cada uno). El comportamiento esperado para nuestro primer año sería como lo muestra la figura 16.

## **REFERENCIAS**

**Mendoza, J. (2023)¿Qué tan eficientes son las reparadoras de crédito para ayudarle a salir de las deudas? *El Tiempo*. <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/que-tan-eficientes-son-las-reparadoras-de-credito-para-ayudarle-a-salir-de-las-deudas-3725355>**

ASO Bancaria. (2024). *Informe sobre cartera en mora y en riesgo en el sector bancario*. <https://asobancaria.com/ws/semanas-economicas/1320-BE.pdf>

Banco de la República. (2023). *Reporte de estabilidad financiera: Segundo semestre de 2023*. Recuperado de <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/reportes-estabilidad-financiera/segundo-semestre-2023>

Palencia, D. (2023). Colombianos con deudas en mora aumentaron en 26,65% hasta septiembre de 2023. <https://www.larepublica.co/finanzas/colombianos-con-deudas-en-mora-aumentaron-en-26-65-hasta-septiembre-de-2023-3768510>

Banco de la República. (2023, Segundo semestre). *Posición financiera de los hogares*. Bogotá, Colombia: Autor. Recuperado de <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones>



[investigaciones/informes-especiales-estabilidad-financiera/posicion-financiera-hogares-segundo-semester-2023](#)

Minciencias. (s.f.). Glosario. <https://minciencias.gov.co/glosario/acuerdo-pago>

Ministerio de Justicia de Colombia. (s.f.). Procedimientos de Insolvencia. Recuperado de <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Paginas/procedimiento-para-negociacion-de-deudas.aspx>

Ministerio del Interior. (2015). Decreto número 1069 del 26 de mayo de 2015, "Libro 1. Parte 1." Colombia: Ministerio del Interior. Recuperado de [https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Documents/Decreto\\_%C3%A9Anico\\_MJD\\_Integrado\\_05-12-2017.pdf](https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Documents/Decreto_%C3%A9Anico_MJD_Integrado_05-12-2017.pdf)

Superintendencia Financiera de Colombia. (2017). *Mora temprana y riesgo potencial*. Superintendencia Financiera de Colombia. Recuperado de <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10090548/mora-temprana-y-riesgo-potencial-10090548/>

DANE. (2024). *Estratificación socioeconómica: Generalidades*. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/servicios-informacion/estratificacion-socioeconomica#generalidades>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). *Página principal*. Recuperado el 19 de noviembre de 2024, de <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10090548/mora-temprana-y-riesgo-potencial-10090548/>

Función Pública. (2020). Norma 36841 sobre el desempeño de las funciones asignadas a las entidades vigiladas. <https://funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36841>

**Superintendencia Financiera de Colombia** (2023). *Informe sobre morosidad y crédito de consumo en Colombia*.

**DANE** (2023). *Estadísticas sobre el ingreso y gasto de los hogares colombianos*.

**Ríos, J., & Gómez, F.** (2021). *Las reparadoras de deuda en Colombia: Un análisis de sus costos y beneficios*. Editorial Economía y Finanzas.