

**Plan de Negocios para el “Centro de Asesorías Especializadas Tributarias,
Contables y Financieras BPO” en el Departamento de Nariño**

Jimmy Sebastián Coral López

Diana Marcela Moncayo Botina

Carlos David Rosero Villareal

Universidad CESMAG

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Contaduría Pública

San Juan de Pasto

2024

**Plan de Negocios para el “Centro de Asesorías Especializadas Tributarias,
Contables y Financieras BPO” en el Departamento de Nariño**

Jimmy Sebastián Coral López

Diana Marcela Moncayo Botina

Carlos David Rosero Villareal

Proyecto presentado para optar al título de Contador Público

Mg. Luis Alejandro Delgado Luna

Universidad CESMAG

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Contaduría Pública

San Juan de Pasto

2024

Nota de aceptación

Firma de Jurados

Dedicatoria

"A todas las personas que, directa o indirectamente, contribuyeron a la realización de este trabajo."

"Dedicado a quienes me inspiraron y apoyaron en este camino."

Jimmy Sebastián Coral López

Dedico esta tesis a mis queridos padres, por su amor, sacrificio y por enseñarme a luchar por mis sueños. A mis hermanos, por su apoyo y compañerismo a lo largo de esta travesía. A mi novio, por estar a mi lado y brindarme fortaleza y aliento cuando más lo necesitaba. Y, sobre todo, a mis adoradas hijas Geraldine y Alezka, mi mayor orgullo y razón de ser, y a mi nieto Isaac, cuya inocencia y alegría iluminan mi vida. Este logro es para ustedes, mi fuente de amor e inspiración constante.

Diana Marcela Moncayo Botina

Dedico esta tesis a mis padres, por su amor, sacrificio y el ejemplo de valentía y dedicación que me han inculcado desde siempre. A mi amada novia, por su apoyo incondicional, paciencia y fe en mí, incluso en los momentos más difíciles. Y, sobre todo, a mi hijo David Samuel, mi mayor inspiración y razón de ser, quien llena mis días de alegría y me motiva a ser mejor cada día, que cada paso que dé esté guiado por el amor y el deseo de construir un futuro mejor para ti. Este logro es para ustedes, quienes me han dado el amor y la fuerza necesarios para alcanzar mis sueños.

Carlos David Rosero Villarreal

Agradecimientos

Agradecemos en primer lugar, a Dios, por darnos la fortaleza y sabiduría necesaria para llegar hasta aquí. En segundo lugar, agradecemos profundamente a nuestros padres y nuestra familia, por su apoyo incondicional, su amor y paciencia durante este arduo camino académico. A nuestros profesores y mentores, quienes con su sabiduría y dedicación guiaron nuestro aprendizaje, brindándonos las herramientas para crecer profesional y personalmente. También, agradezco a nuestros compañeros, por las experiencias compartidas y el constante ánimo. Este logro es resultado del esfuerzo colectivo y la inspiración que recibí de todos ustedes.

Resumen Ejecutivo: Fortaleciendo el Tejido Empresarial de Nariño

Contexto y Propósito

En el Departamento de Nariño, las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) representan el 99.5% del tejido productivo, pero enfrentan desafíos críticos: acceso limitado a créditos formales, desconocimiento en gestión tributaria y altos índices de informalidad. Estas dificultades no solo limitan su crecimiento, sino que contribuyen a una tasa de fracaso del 50% antes de los tres años de operación. Frente a este escenario, el **Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO** surge como una iniciativa estratégica para transformar la realidad empresarial local mediante un modelo innovador, accesible y sostenible.

Objetivos Clave

El proyecto busca:

1. **Simplificar el cumplimiento normativo** mediante asesoría especializada en impuestos, contabilidad y finanzas.
2. **Reducir la dependencia de financiación informal**, como el préstamo "gota a gota", que expone a riesgos económicos y sociales.
3. **Promover la formalización y competitividad** de las empresas, facilitando su acceso a créditos, tecnologías y mercados.

Propuesta de Valor

El centro operará bajo el modelo **BPO (Business Process Outsourcing)**, combinando experticia profesional con herramientas tecnológicas. Su enfoque se destaca por:

- **Servicios integrales:** Desde declaraciones de impuestos hasta análisis financiero, adaptados a las necesidades de cada negocio.

- **Flexibilidad operativa:** Atención presencial en espacios de *coworking* y plataformas digitales para resolver consultas en línea.
- **Precios accesibles:** Paquetes escalables que priorizan a MIPYMES y emprendedores de bajos recursos.

Metodología y Enfoque

El proyecto se sustenta en tres pilares:

1. **Diagnóstico participativo:** Encuestas y talleres con empresarios para identificar necesidades prioritarias.
2. **Tecnología inclusiva:** Uso de software especializado y aplicaciones móviles que simplifican la gestión contable y fiscal.
3. **Alianzas estratégicas:** Colaboración con cámaras de comercio, universidades y entidades financieras para ampliar el alcance.

Impacto Esperado

A mediano plazo, se proyecta:

- **180 empresas atendidas en el primer año**, con énfasis en comercio, servicios y agroindustria.
 - **25% de reducción en el uso de créditos informales** entre los clientes asesorados.
 - **8 empleos directos** creados para profesionales locales en áreas contables y tecnológicas.
- Además, se espera fortalecer la confianza en el sistema financiero formal y mejorar la toma de decisiones empresariales basadas en datos reales.

Inversión y Sostenibilidad

El modelo financiero del centro se estructura con:

- **Inversión inicial:** \$23.5 millones para equipos tecnológicos, licencias y trámites legales.

- **Costos operativos anuales:** \$146.2 millones, distribuidos en nómina, espacios compartidos y estrategias de marketing.
- **Fuentes de financiamiento:** Aportes de socios (50%), préstamos bancarios (30%) y capital de trabajo (20%).

La proyección de rentabilidad del 20% en el primer año garantiza su autosuficiencia, con planes de expansión a cinco municipios adicionales de Nariño.

Compromiso con la Comunidad

Más que un centro de asesoría, este proyecto representa un compromiso con el desarrollo económico regional. Al priorizar la accesibilidad, la transparencia y la adaptación a las realidades locales, se posiciona como un puente entre las MIPYMES y las oportunidades que merecen. Su éxito no solo se medirá en cifras, sino en historias de negocios que pasan de sobrevivir a prosperar.

Próximos Pasos

El equipo impulsor, conformado por profesionales en contaduría y finanzas con amplia experiencia en Nariño, invita a instituciones públicas, privadas y organismos de cooperación a sumarse a esta iniciativa. Juntos, es posible construir un ecosistema empresarial más justo, innovador y resiliente para la región.

Con cariño y compromiso,

El Equipo de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO

tfcentrodeasesoriasespecializadas@gmail.com

Teléfono: 316 991 9744

Tabla de contenido

1	Titulo	18
1.1	Descripción de la oportunidad de mercado.....	18
2	Objetivos.....	27
2.1	Objetivo general.....	27
2.2	Objetivos específicos	27
3	Concepto de negocio	28
3.1	En que consiste el negocio.....	28
3.2	Identificación de bienes y servicios	30
3.2.1	Asesoría tributaria:.....	31
3.2.2	Asesoría contable:	31
3.2.3	Asesoría financiera:.....	31
4	Análisis del mercado	33
4.1	Investigación del mercado.....	33
4.2	Fuentes de recolección de información.....	33
4.2.1	Fuentes primarias.....	33
4.2.2	Fuentes secundarias:	34
4.2.3	Fuentes terciarias:	34
4.3	Población y muestra.....	34
4.3.1	Población.....	34
4.3.2	Muestra	35

	10
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección.....	36
4.4.1 Encuestas.....	36
4.5 Análisis e interpretación de la información	36
4.6 Análisis de la demanda:	62
4.6.1 identificación de características de la demanda	66
4.6.2 Cálculo y Proyección de la Demanda	69
4.7 Análisis de la competencia.....	74
4.7.1 Objetivos del análisis de la competencia	74
4.7.2 Mecanismos indirectos de información global:	76
4.7.3 Identificación de características de la oferta:.....	77
4.7.4 Calculo y proyección de la oferta	78
4.8 Determinación Del Mercado Insatisfecho.....	83
4.9 Estrategias De Mercadeo	89
5 Plan de Operación.....	98
5.1 Ficha Técnica de Servicio.....	98
5.2 Localización e identificación del tamaño de negocio	103
5.3 Descripción de proceso de producción ventas y servicio	104
5.4 Necesidades y requerimientos.....	107
5.5 Plan de producción u operación.....	108
6 Aspectos Organizacionales.....	111
6.1 Estructura Organizacional.....	111
6.2 Fichas de perfilamiento y funciones:	111

	11
6.3 Normatividad:	120
6.3.1 Normatividad Empresarial:	120
6.3.2 Normatividad Tributaria:	121
6.3.3 Normatividad Técnica:	123
6.3.4 Normatividad Laboral:	127
6.3.5 Normatividad Ambiental:	128
7 Plan Financiero	131
7.1 Estudio Económico:	131
7.1.1 Determinación de inversiones	132
7.1.2 Cálculo de Costos y Gastos:	143
7.1.3 Fuentes de Financiamiento:	145
7.1.4 Cálculo y Proyección de los ingresos:	149
7.1.5 Identificación del Punto de Equilibrio:	153
7.1.5 Estados Financieros	156
7.2 Estudio Económico	159
7.2.1 Valor Presente Neto (VPN)	159
7.2.2 Tasa Interna de Retorno (TIR)	160
7.2.3 Relación Beneficio Costo:	161
8 Posibles incidencias	163
8.1 Incidencias económicas	163

	12
8.2 Incidencias ambientales	165
8.3 Incidencias sociales.....	166
Conclusiones	169
Recomendaciones.....	171
Referencias	172
Anexos.....	176

Lista de Figuras

Figura 1. Radiografía de las Mipymes en Colombia 2023	22
Figura 2. Stock de empresas de la jurisdicción por año (Ipiales, 2023)	23
Figura 3. Stock de empresas por la jurisdicción por tamaño (Ipiales, 2023).....	23
Figura 4. Stock de empresas de la jurisdicción por año (Pasto, 2023)	24
Figura 5. Stock de empresas de la jurisdicción por tamaño en Pasto	25
Figura 6. Participación del Stock de empresas de la jurisdicción (Tumaco, 2023)	25
Figura 7. Género de los participantes	37
Figura 8. Edad de los participantes.....	38
Figura 9. Ocupación de los participantes	40
Figura 10. Tamaño de la muestra.....	41
Figura 11. Sector empresarial	42
Figura 12. Asesorías tributarias, financieras y contables en el departamento de Nariño	43
Figura 13. Ventajas que ofrece el centro de asesorías	45
Figura 14. Tipo de asesoría.....	48
Figura 15. Valor por asesoría.....	50
Figura 16. Formato de asesoría.....	51
Figura 17. Horarios de Asesoría	53
Figura 18. Rentabilidad.....	54
Figura 19. Viabilidad financiera	55
Figura 20. Factores de éxito.....	56
Figura 21. Conocimiento del modelo BPO.....	57
Figura 22. Aprobación del modelo BPO.....	58

	14
Figura 23. Ventajas del modelo BPO	59
Figura 24. Zonas potenciales	61
Figura 25. Stock de empresas de la jurisdicción por tamaño según la clasificación del Decreto 957 de 2019 (2016-2023) (Pasto, 2023)	70
Figura 26. Stock de empresas por la jurisdicción por tamaño (Ipiales, 2023)	70
Figura 27. Crecimiento empresarial anual	73
Figura 28. Logotipo empresa	90
Figura 29. Diagrama de flujo del servicio	105
Figura 30. Estructura organizacional	111

Lista de Tablas

Tabla 1. Número de empresas de la jurisdicción por tamaño según la clasificación del Decreto 957 de 2019 (Tumaco, 2023).....	26
Tabla 2. Número de empresas de la jurisdicción por tamaño según la clasificación del Decreto 957 de 2019 (2016-2023) (Tumaco, 2023).....	71
Tabla 3. Índice de crecimiento empresarial	71
Tabla 4. Promedio del índice de crecimiento anual de las empresas.....	72
Tabla 5. Proyección de la demanda	72
Tabla 6. Elementos para inspeccionar en el análisis de la competencia.....	75
Tabla 7. Stock de empresas por rama de actividad económica según las 21 secciones de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme Revisión 4 adaptada a Colombia, 2016-2023. .	79
Tabla 8. Índice de Crecimiento Empresarial.....	80
Tabla 9. Proyección de la oferta	81
Tabla 10. Crecimiento empresarial anual	82
Tabla 11. Demanda Insatisfecha.....	83
Tabla 12. Análisis	88
Tabla 13. Presupuesto de Estrategias de Mercado Mensual	97
Tabla 14. Ficha Técnica de Servicio Asesoría Integral	99
Tabla 15. Ficha Técnica de Servicio Asesoría Tributaria.....	100
Tabla 16. Ficha Técnica de Servicio Asesoría Contable	101
Tabla 17. Ficha Técnica de Servicio Asesoría Financiera	102
Tabla 18. Recursos.....	107
Tabla 19. Presupuesto de inversión fija inicial	132

	16
Tabla 20. Presupuesto de inversión inicial diferida	133
Tabla 21. Incremento inflación porcentual en Colombia.....	134
Tabla 22. Costos y gastos fijos	135
Tabla 23. Costos fijos	136
Tabla 24. Gastos.....	136
Tabla 25. Gastos de administración	137
Tabla 26. Gastos de operación	138
Tabla 27. Otros gastos.....	139
Tabla 28. Proyección de capital de trabajo	142
Tabla 29. Nómina administrativos del periodo de un año	143
Tabla 30. Nómina ventas	143
Tabla 31. Arrendamiento Coworking	144
Tabla 32. Gastos administrativos.....	144
Tabla 33. Apalancamiento bancario	146
Tabla 34. Aportes sociales	148
Tabla 35. Proyección a un año.....	151
Tabla 36. Proyección a 5 años	151
Tabla 37. Ingresos proyectados a 5 años	152

Tabla de Anexos

Anexo A. Encuesta: Plan de negocios del centro de asesorías especializadas tributarias, contables y financieras BPO	176
---	-----

1 Título

Plan de Negocios para el “Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO” en el Departamento de Nariño.

1.1 Descripción de la oportunidad de mercado

La cultura colombiana no tiene una buena administración de sus recursos económicos (Garzón et al., 2020), al llevar malos hábitos de consumo y ahorro, se ven afectadas las necesidades básicas de los hogares colombianos como salud, alimentación, educación, vivienda, transporte y grandes dificultades para respaldar emergencias. En Colombia, las finanzas, las inversiones y los temas económicos tenían miedo, lo que se atribuye al desconocimiento, generando desconfianza al tomar decisiones que pueden beneficiar sus finanzas personales. (Chaparro, 2020).

Según Sura, (2022), La escasez de conocimientos en finanzas, combinada con dificultades económicas, constituyen algunos de los motivos por los cuales un número creciente de personas recurren a préstamos no regulados como forma de endeudamiento. Los préstamos informales son los más utilizados para dar una solución en corto plazo a problemas financieros.

Una de las principales barreras que tienen las personas naturales y jurídicas es el acceso a créditos con entidades financieras, por diversos motivos como por ejemplo reportes y la mala calificación en centrales de riesgos, que impiden el progreso y crecimiento financiero, obligando a los usuarios a optar por sistemas de financiamiento que no son regulados como los “gota a gota”, “casas de empeño” o de personas externas, exponiéndose a ser víctimas de estafa y extorsiones; Según la Encuesta Longitudinal Colombiana de la Universidad de Los Andes - ELCA-, donde se encuestaron alrededor de 10.000 hogares de zonas urbanas y rurales de Colombia, se evidenció que del total de los créditos otorgados a los hogares encuestados, 1 de

cada 4 son informales, y que, muchos de estos corresponden a crédito modo “gota a gota”. se revela que las personas en su gran mayoría pertenecen al estrato 1 y 2 separados o en unión libre que no cuentan con vida crediticia, y sus edades varían entre 35 a 45 años (Actualícese, 2019).

Esta es una alternativa fácil que no trae beneficios, por el contrario, se registra que, en muchos de los casos, los pequeños comerciantes han quedado en la ruina, así como también, familias desplazadas huyendo de deudas e intereses impagables. Una situación que se extiende por toda Colombia y amenaza con convertirse en un problema de salud pública provocado por el estrés y el desespero que generan las amenazas y la presión diaria de los cobradores a sus víctimas.

Un informe realizado por la Universidad Central de Bogotá en 2018 indica que el fenómeno del préstamo conocido como 'gota a gota' genera un movimiento diario de más de \$2.800 millones en Colombia, equivalente a cerca de un millón de dólares por día. Además, se señala que, en promedio, cada cuatro horas se arresta a un cobrador relacionado con este tipo de préstamo. Durante ese año, se observó un aumento significativo en la actividad violenta atribuida a los prestamistas informales en el país. (Colprensa, 2019). “Debido a la concurrencia de los préstamos informales y a la fácil obtención del capital, muchos individuos adquieren créditos para solventar sus gastos, deudas; pero por pagar una deuda quedan debiendo otra, esto produce un exceso de endeudamiento que muchas de las veces con el pasar de los días se les hace difícil saldarlos”. (Sura, 2022)

Los patrones culturales, las deficiencias en educación financiera del país, falta de confianza al sistema financiero y la desesperación de los empresarios de querer mantener la deuda del negocio controlada, conducen a que muchos de los pequeños empresarios accedan a la financiación informal de sus negocios.

Otra problemática importante es la que vive el sector empresarial, según estadísticas del DANE, el 99,5% de empresas en Colombia cumplen características de Mipymes que generan el 70% del empleo del país y aportan 35% al Producto Interno Bruto (PIB), pero tiene un ciclo de vida muy corto pues no logran responder a las exigencias del mercado y en muchas ocasiones terminan desapareciendo (Aldana, 2023). De acuerdo con Rosmery Quintero, presidenta nacional de la Asociación Colombiana de Pequeñas y Medianas Empresas (Acopi), la mitad de las Mipymes del país se quiebra después del primer año y solo 20% sobrevive al tercero. Una de las posibles causas de los altos índices de fracasos empresarial, es que, según Mckensy, el 62% de las Mipymes no cuenta con acceso a préstamos financieros, claves para su crecimiento y desarrollo. Además, la mayoría de ellas no cuentan con asesoría especializada y basan sus decisiones de manera autodidacta. (Dávila, 2020).

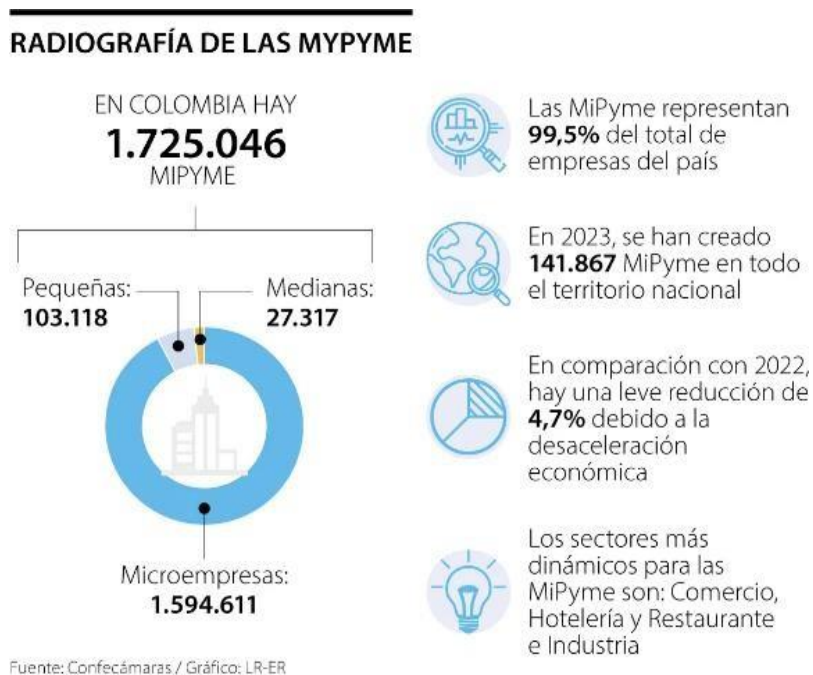
La limitación en el acceso al crédito adecuado es uno de los principales motivos por los que las Mipymes no crecen. Para estas empresas es más difícil afrontar situaciones de crisis o invertir para modernizar sus operaciones e innovar cuando no tienen acceso a fuentes de financiación formales.

Según los resultados recientes de la Encuesta de Demanda de Inclusión Financiera (EDIF) de Banca de las Oportunidades y la Superfinanciera, más del 60 % de los microempresarios encuestados no solicitaron préstamos en los últimos seis meses. De hecho, solo el 20.6% de ellos había accedido a algún crédito formal, mientras que los demás habían obtenido financiamiento a través de créditos informales no financieros (6.4%) y mecanismos de crédito informal (7.5%). Esta situación es aún más preocupante en el caso de las empresas no formales, ya que estas últimas recurrieron casi el doble a fuentes de financiamiento informales (8.2% para empresas informales frente al 4.2% de las formales). (Arias y Londoño, 2019)

Como lo menciona una investigación sobre las problemáticas de financiamiento de las MIPYMES en Colombia los principales obstáculos son:

Restricción al crédito, obstáculos para identificar y adquirir tecnología adecuada, dificultades para formalizarse y adoptar nuevas tecnologías, restricciones técnicas y competitivas debido a las escalas de producción, infraestructura física deficiente, falta de asociación empresarial, carencia de habilidades gerenciales, inestabilidad política, inflación, fluctuaciones en las tasas de cambio, incidencia de la delincuencia común, altos impuestos y corrupción en diversos ámbitos. (Forero y Pombo, 2019)

Son muchas Mipymes en Colombia que no lleven una contabilidad adecuada, por varias razones como, desconocimiento de la importancia de mantener registros contables precisos para la gestión financiera y el cumplimiento de las obligaciones fiscales, costos y recursos financieros limitados y pueden percibir la contratación de contadores o la implementación de sistemas contables como un gasto innecesario, falta de educación financiera, la complejidad del sistema tributario, la informalidad empresarial, lo que lleva a evadir ciertas obligaciones fiscales. Todo esto puede llevar a decisiones erróneas que pueden afectar la rentabilidad y la sostenibilidad de los negocios. (Murillo y Figueroa, 2022)

Figura 1.*Radiografía de las Mipymes en Colombia 2023*

Fuente: Tomado del artículo (La creación de las Mipyme ha tenido una leve reducción de 4,7% en lo corrido de 2023)

Para Nariño, Según los registros de las Cámaras de Comercio de Nariño hay un total de **38.886** empresas registradas y distribuidas de la siguiente manera:

Según (Estudio económico del Municipio de Ipiales, pág. 36) las empresas registradas a diciembre del año 2023 son de un total de **7.263**, de los datos reportados en el registro mercantil.

Figura 2.

Stock de empresas de la jurisdicción por año (Ipiales, 2023)

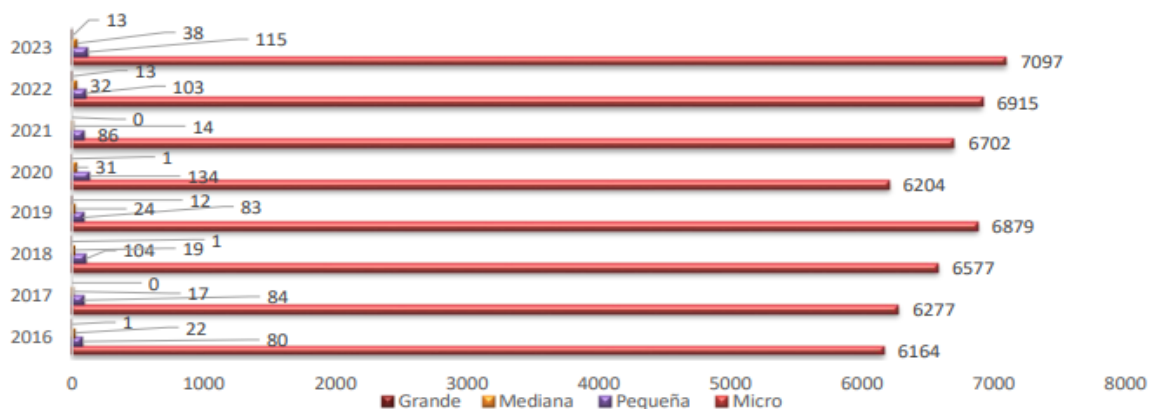


Fuente: Cámara de Comercio de Ipiales (2024). Estudio económico del municipio de Ipiales y área de jurisdicción - cámara de comercio de Ipiales.

Las personas naturales se concentran en las microempresas, al igual que las sociedades por acciones simplificadas con un porcentaje del 97,70% (7.097 empresas), mientras la pequeña empresa representa el 1,60% (115 empresas), la mediana empresa el 0,52% (38 empresas) y la grande empresa el 0,17% (13 empresas).

Figura 3.

Stock de empresas por la jurisdicción por tamaño (Ipiales, 2023)

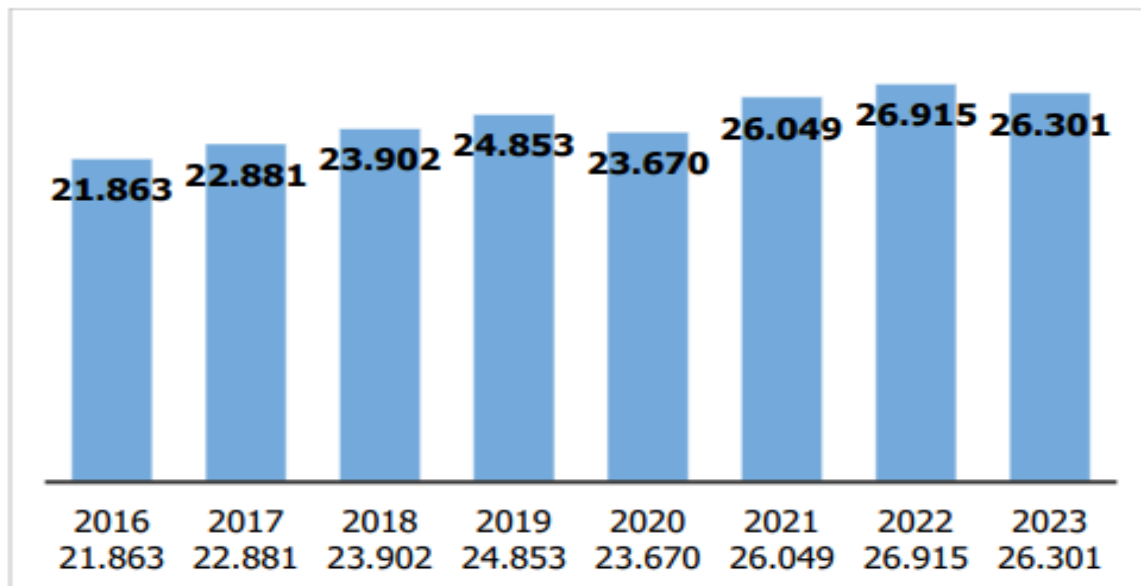


Fuente: Cámara de Comercio de Ipiales (2024). Estudio económico del municipio de Ipiales y área de jurisdicción - cámara de comercio de Ipiales.

Por otra parte, De acuerdo con la información obtenida del (Estudio Económico Cámara de Comercio de Pasto, pág. 9), para el año 2023 en Cámara de Comercio de Pasto se cuenta con un stock de **26.301** empresas entre Personas naturales y Personas jurídicas.

Figura 4.

Stock de empresas de la jurisdicción por año (Pasto, 2023)

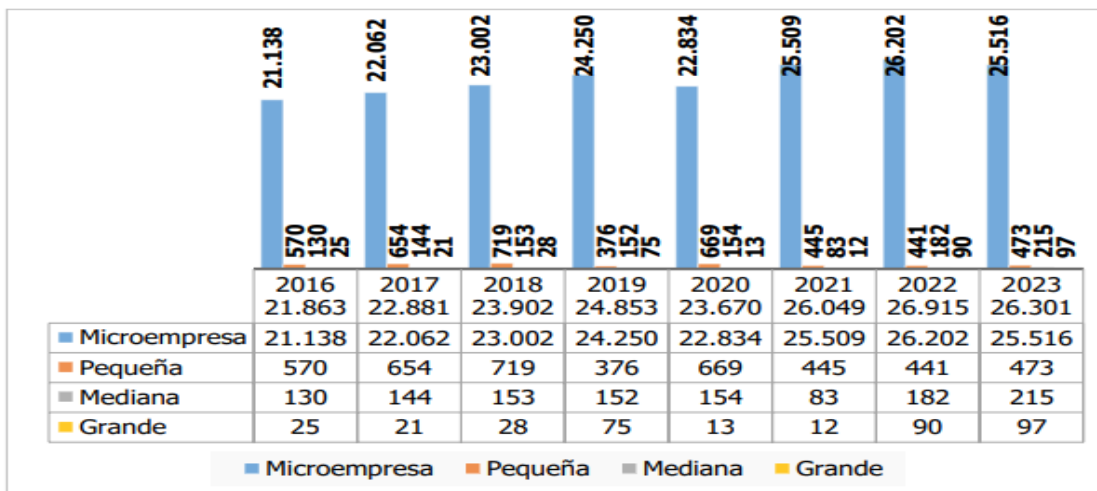


Fuente: Cámara de Comercio de Pasto (2024). Estudio económico. Jurisdicción de Cámara de Comercio de Pasto, 2023

Según el decreto 957 de 2019, aplicado para la clasificación del tamaño empresarial, se observa que en Cámara de Comercio de Pasto la microempresa es la más representativa con el 97.01% (25.516 empresas), constituyéndose como la base empresarial y empleadora de la región; seguido, la pequeña empresa representa el 1.79% (473 empresas), la mediana empresa el 0.81 % (215 empresas) y, finalmente, la gran empresa el 0.36% (97 empresas).

Figura 5.

Stock de empresas de la jurisdicción por tamaño en Pasto

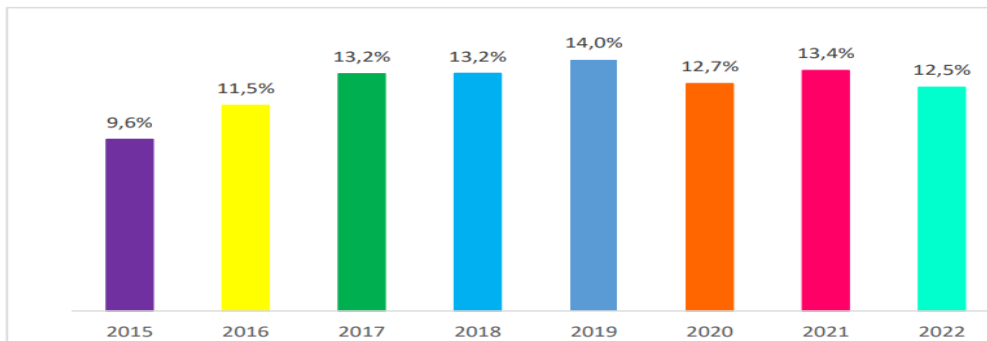


Fuente: Cámara de Comercio de Pasto (2024). Estudio económico. Jurisdicción de Cámara de Comercio de Pasto, 2023

De igual manera, según (Dinamica Social, Económica y Empresarial, Cámara de Comercio de Tumaco, pág. 10) Tumaco cuenta con **5.322** empresas registradas de las cuales, el 96,8% (5.093 empresas) son microempresas, un 2,9% (121 empresas) son pequeñas, un 0,2% (14 empresas) son medianas y un 0,1% (6 empresas) son grandes.

Figura 6.

Participación del Stock de empresas de la jurisdicción (Tumaco, 2023)



Fuente: Araujo, R. (2023). Dinámica social, económica y empresarial del Pacífico y frontera de Nariño. Cámara de Comercio de Tumaco.

Tabla 1.

Número de empresas de la jurisdicción por tamaño según la clasificación del Decreto 957 de 2019 (Tumaco, 2023)

Años	Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Total
2015	4632	77	6	3	4718
2016	5240	75	6	3	5324
2017	5610	77	6	4	5697
2018	5609	127	12	5	5753
2019	5925	120	11	6	6062
2020	5223	132	10	7	5372
2021	5485	138	13	7	5643
2022	5093	121	14	6	5234

Fuente: Araujo, R. (2023). Dinámica social, económica y empresarial del Pacífico y frontera de Nariño. Cámara de Comercio de Tumaco.

De acuerdo con lo que se puede visualizar en los cuadros anteriores la oportunidad de satisfacer una necesidad es latente, por el crecimiento de la empresa informal en la ciudad en los últimos años, cuestión que se revela en el estudio de análisis comparativo de las características de MiPymes en los municipios de Cúcuta (Norte de Santander) y Pasto (Nariño) realizado por González y Rico (2020), donde se afirma que en estas ciudades los empresarios llevan sus registros contables, pero, se descubrió que estos registros no cumplen con los requisitos normativos actuales, lo que les impide obtener una comprensión clara de la situación financiera de sus empresas. Además, se encontró que ninguna de estas empresas utiliza software especializado para esta tarea.

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Formular un plan de negocios para el Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO, en el departamento de Nariño.

2.2 Objetivos específicos

Realizar un estudio de mercado, con el fin de conocer los sectores en los cuales es más factible los servicios por medio de encuestas.

Desarrollar un estudio técnico de los procesos relacionados con los servicios de BPO en Colombia.

Generar un estudio administrativo, para determinar el equipo de trabajo que conformará la empresa.

Proyectar un estudio financiero de la rentabilidad para las empresas de asesorías contables y financieras.

Identificar las incidencias económicas, sociales y ambientales para el centro de asesorías especializadas.

3 Concepto de negocio

3.1 En que consiste el negocio

El plan de negocios para el Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO tiene como meta establecer un programa de consultoría financiera, contable y tributaria dirigido a personas naturales y micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) en el departamento de Nariño. Este programa busca contrarrestar la financiación informal y promover la adopción de buenas prácticas contables en las MiPymes mediante un modelo de negocio BPO. Asimismo, busca promover la cultura financiera al proporcionar asesoramiento e información financiera, mejorando así las habilidades financieras que facilitan la toma de decisiones en la gestión del dinero, el ahorro para futuras necesidades y la protección de las finanzas personales o empresariales.

Los centros de asesorías especializadas suelen tener un equipo de profesionales con experiencia en diversas áreas. Esto les permite ofrecer servicios personalizados que se adapten a las necesidades específicas de cada cliente.

Los Centro de Asesorías Especializadas pretenden más que prestar un servicio, apropiarse de las situaciones presentadas por los usuarios, llevando un seguimiento constante y generando vínculos de fácil acceso, con los que se puede estar en regular contacto con el cliente, resolviendo dudas, generando ideas, verificando progresos y logros, además de visitas periódicas que permitan un mejor seguimiento de las situaciones y problemáticas.

De igual manera contribuir a promover la implementación contable y tributaria en las Mipymes, al brindar asesoría sobre el proceso de implementación. Esta ayudar a comprender los principios básicos de la contabilidad y cómo aplicarlos a su negocio, tomar mejores decisiones, aumentar su rentabilidad y reducir su riesgo financiero.

Desde un punto de vista práctico, la información referente a la financiación informal de personas naturales y Mipymes, es obtenida desde la misma experiencia de la población y los pequeños comerciantes de la región, quienes reciben todo el efecto a nivel personal y económico, de la adquisición de créditos informales a través de diferentes fuentes, al margen de la legalidad, lo cual redunda en la dinámica social y económica del departamento.

Desde esta perspectiva, se desarrollarán estrategias para ofrecer soluciones a los involucrados, incluyendo la oferta de diversas opciones de crédito según el perfil del usuario. El propósito del Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO es proporcionar una orientación adecuada y relevante al usuario sobre la importancia del financiamiento formal y los beneficios de mantener un sistema contable para mejorar la situación financiera y contable de su negocio o finanzas personales.

Al responder a las necesidades de la población, los servicios especializados se han catalogado como vitales dentro de los términos de competitividad empresarial, y mejoramiento en finanzas personales, Por lo tanto, el Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO, deberá contar con un grupo de profesionales especializados e idóneos con quienes se pretende abarcar distintas áreas de trabajo, como servicios tributarios, contables y financieros, brindando diversas alternativas de solución en temas como Creación y formalización de empresa, acceso a créditos, Planeación financiera, Inventarios, Impuestos, Declaraciones de renta, saneamiento de deuda, Trámites ante la DIAN y la Cámara de Comercio, Asesorías contables para Mipymes, Revisorías tributarias, Revisorías fiscales, Certificaciones de ingresos parapersonas naturales, entre otros.

El modelo “Business Process Outsourcing (BPO), Es un sector de tercerización de procesos de negocio se entiende como la delegación de uno o más procesos de negocio,

intensivos en el uso de tecnologías de la Información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basado en métricas definidas y medibles.” (BPro, 2024)

Según Exceltec (2022), el valor añadido de ser BPO afirma que una de las principales ventajas de la externalización de procesos es la posibilidad de contar con un proveedor de servicios BPO que posea la habilidad de examinar e identificar las tendencias más recientes, proporcionando soluciones personalizadas que se ajusten perfectamente a tus requerimientos debido a su especialización y experiencia en el campo.

Una razón fundamental para que una empresa considere la utilización de servicios BPO es la capacidad de delegar aspectos en los que los proveedores son especialistas, lo que podría conducir a ahorros y resultados superiores, permitiendo a la empresa centrarse en otros aspectos sin preocupaciones. (Solution, 2022)

De igual manera se hará una contribución desde una iniciativa social, pues el centro de asesoría trabajará con pasantes que quieran prestar su servicio a la comunidad, en este ámbito el estudiante adquiere experiencia laboral certificada, la cual le permitirá una vez culminado sus estudios emprender una vida laboral desde el conocimiento del sector.

Además, determinar y entender la dinámica del mercado del crédito informal en Colombia para ofrecer propuestas con el fin de incrementar la inclusión financiera para las personas naturales y Mipymes.

3.2 Identificación de bienes y servicios

Los servicios que se ofrecerán en el Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO son:

3.2.1 Asesoría tributaria:

- Planeación fiscal.
- Orientación tributaria.
- Preparación de declaraciones de impuestos.
- Elaboración y presentación de información exógena para la DIAN.
- Respuestas a requerimientos tributarios.

3.2.2 Asesoría contable:

- Outsourcing contable
- Creación y liquidación de empresas
- Elaboración de estados financieros

3.2.3 Asesoría financiera:

- Planificación financiera
- Análisis financiero
- Inversión
- Financiación

Estos se pueden ofrecer de forma individual o como parte de un paquete completo. El tipo de servicios que se ofrecen variará en función de las necesidades específicas de cada cliente.

Como modelo de negocio BPO se podrá brindar servicios de externalización de procesos financieros a otras empresas. Estos servicios pueden incluir:

- Contabilidad: procesamiento de transacciones, preparación de estados financieros, análisis financiero, etc.
- Tesorería: manejo de efectivo, pagos, cobros, etc.
- Impuestos: preparación de declaraciones de impuestos, planeación fiscal, etc.

- Gestión de riesgos: análisis de riesgos, evaluación de riesgos, etc.

El objetivo de un negocio de BPO financiero es ayudar a las empresas a mejorar su eficiencia, productividad y rentabilidad. Al externalizar estos procesos a un proveedor especializado, las empresas pueden liberar recursos internos para centrarse en sus actividades principales.

4 Análisis del mercado

4.1 Investigación del mercado

La investigación de mercado es un proceso fundamental para cualquier negocio, ya sea nuevo o establecido. En el caso de un centro de asesorías especializadas tributarias, contables y financieras BPO, dirigido para personas naturales comerciantes y Mipymes en Nariño, la investigación de mercado es importante por las siguientes razones:

- Para identificar la demanda: La investigación de mercado permite identificar la demanda de servicios de asesorías especializadas para Mipymes en Nariño. Esto es importante para determinar si existe un mercado viable para el centro de asesorías.
- Para comprender las necesidades de los clientes: La investigación de mercado permite comprender las necesidades de los clientes en materia de asesorías especializadas. Esto es importante para desarrollar servicios que sean relevantes y atractivos para los clientes.
- Para identificar a los competidores: La investigación de mercado permite identificar a los competidores existentes y potenciales en el mercado de asesorías especializadas para Mipymes en Nariño. Esto es importante para desarrollar una estrategia competitiva.
- Para establecer precios: La investigación de mercado permite establecer precios competitivos para los servicios de asesorías especializadas.

4.2 Fuentes de recolección de información

4.2.1 Fuentes primarias

Como fuente primaria se utilizó la encuesta dirigida a un grupo de Mipymes en Nariño con el fin de conocer sus necesidades financieras y contables.

4.2.2 Fuentes secundarias:

Las principales fuentes secundarias en este estudio incluyeron libros, artículos, leyes, regulaciones, resoluciones, trabajos de tesis y monografías, obtenidas de manera electrónica

4.2.3 Fuentes terciarias:

Información consultada en portales web.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

Este proyecto está dirigido a Microempresas, pequeñas empresas, personas naturales comerciantes del departamento de Nariño:

De acuerdo con la ley 590 del 2000, las Mipymes se definen de la siguiente manera:

- Mediana empresa:
 - Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores;
 - Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) y quince mil (15.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- Pequeña empresa:
 - Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores
 - Activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- Microempresa
 - Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores
 - Activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes

De igual manera según el artículo 20 del código de comercio, se considera comerciante,

aquella persona natural o jurídica que voluntariamente, y de forma regular y profesional, desarrolla un acto jurídico considerado como mercantil por la ley.

La población establecida para el desarrollo del plan de negocios está determinada por el número de Mipymes registradas en la cámara de comercio de Pasto.

Según los informes de Estudio económico de las Cámaras de Comercio de Pasto, Ipiales y Tumaco hay un total de 38.886, distribuidas de la siguiente manera:

- Según el Informe de Estudio Económico de la Cámara de Comercio de Pasto (Pasto, 2023) para el 2023 existe un registro de 26.301 empresas entre personas naturales y jurídicas.
- Según el Informe de Estudio Económico de la Cámara de Comercio de Ipiales (Ipiales, 2023) para el 2023 existe un registro de 7.263 empresas entre personas naturales y jurídicas.
- Según el Informe “Dinámica”, El Estudio Económico de la Cámara de Comercio de Tumaco (Tumaco, 2023) existe un total de **5.322** empresas registradas.

4.3.2 Muestra

Para llevar a cabo la determinación de la muestra para la Mipymes en Pasto se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

donde:

N: Tamaño de la población = 38.886 empresas

Z: Nivel de confianza = 90%

p: Proporción esperada de la variable en la población = 0,5 (por ejemplo, si se estima que

el 50% de las MIPYMES en Nariño necesitan asesoría financiera especializada en áreas contables y tributarias)

e: Error muestral aceptable = 6%

q: Probabilidad de que no ocurra el evento = 0,5

$$n = \frac{38.886 * 1,645 * 0,5 * 0,5}{0,06 * (38.886 - 1) + 1,645 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 187,2$$

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección

Teniendo en cuenta los métodos y herramientas para recopilar información para lograr los objetivos de la investigación y teniendo en cuenta las características de la población a estudiar, las técnicas e instrumentos de recolección son:

4.4.1 Encuestas

Se realiza encuesta dirigida a un grupo de Mipymes en Nariño para conocer sus necesidades en materia de asesoría financiera especializada, por medio de un cuestionario realizado a través de Google Form (Anexo A.)

4.5 Análisis e interpretación de la información

El presente informe presenta los resultados del análisis e interpretación de la encuesta realizada a una muestra de 187 empresas en el departamento de Nariño. La encuesta se llevó a cabo con el objetivo de obtener información sobre diversos aspectos de las empresas.

La encuesta se realizó de forma online a través de Google Forms. Se utilizó un muestreo aleatorio estratificado para asegurar la representatividad de la población objetivo.

La encuesta se mantuvo abierta durante un periodo de tres semanas, durante las cuales se obtuvieron 189 respuestas válidas.

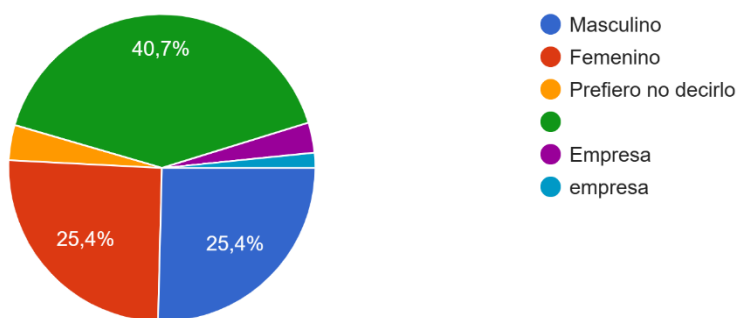
Los resultados de la encuesta se presentan en forma de gráficos, tablas y análisis estadístico.

A continuación, se presenta un resumen de los principales hallazgos:

1- Género:

Figura 7.

Género de los participantes



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con los resultados a la pregunta ¿Cuál es su género?, podemos percibir lo siguiente:

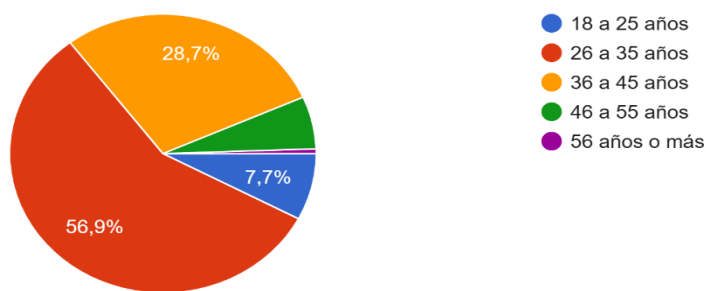
- 77 personas encuestadas que corresponde al 41%, se identificaron como "Otro". Esta categoría puede abarcar una amplia gama de identidades de género no binarias, lo que refleja una mayor diversidad y visibilidad de estas identidades en la sociedad.
- Se observa una distribución idéntica entre hombres y mujeres del 25.4%. Esto es positivo, ya que indica una mayor participación de ambos géneros en la encuesta.
- 7 personas encuestadas correspondiente al 3.7% de los participantes prefirió no revelar su género. Es importante respetar su decisión y comprender que existen diversas razones por las que alguien podría elegir no hacerlo.
- 9 personas representadas en un 4.8% de los participantes se identificó como "Empresa". Es posible que se trate de un error al responder la encuesta, o que las

empresas participantes no se identificaron con un género específico.

2- Edad:

Figura 8.

Edad de los participantes



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados a la pregunta ¿Cuál es su edad?, la encuesta realizada, entrega información valiosa para comprender el perfil del público objetivo al que se dirige este proyecto. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados:

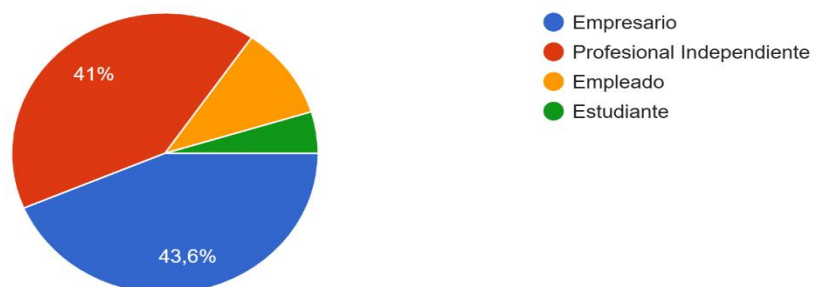
- Grupo mayoritario: 26 a 45 años:** El 85.6% de los participantes se encuentran entre los 26 y 45 años, lo que indica que este grupo etario es el que tiene mayor interés en los servicios ofrecidos por el Centro de Asesorías. Esta concentración etaria puede estar relacionada con diversos factores, como la etapa de consolidación profesional y empresarial, en la que la asesoría en materia tributaria, contable y financiera resulta fundamental para el éxito de los negocios. Es fundamental profundizar en las necesidades específicas del grupo mayoritario para adaptar los servicios del Centro de Asesorías de manera efectiva. Se podrían realizar estudios de mercado o entrevistas en profundidad para comprender sus expectativas, desafíos y puntos de dolor en materia tributaria, contable y financiera.

- **Presencia de jóvenes emprendedores:** Es importante destacar la participación del 7.7% de personas entre 18 y 25 años. Este segmento, a pesar de ser minoritario, refleja el interés de los jóvenes emprendedores en buscar asesoría profesional para iniciar y desarrollar sus proyectos empresariales. La participación de jóvenes emprendedores representa una oportunidad para el Centro de Asesorías. Se podrían diseñar paquetes de servicios específicos para este segmento, considerando sus necesidades y presupuestos. Además, se podrían implementar estrategias de marketing digital dirigidas a este público objetivo.
- **Menor representación de adultos mayores:** La participación de adultos mayores (56 años en adelante) fue de solo 0.6%. Si bien este grupo etario podría tener necesidades específicas en materia de asesoría financiera, su baja participación podría deberse a diferentes factores, como la menor familiaridad con internet o la percepción de que los servicios del Centro no están dirigidos a ellos. Si bien la representación de adultos mayores fue baja, es importante considerar este segmento en la estrategia de marketing del Centro. Se podrían ofrecer servicios especializados para este grupo, como asesoría en planificación financiera para la jubilación o gestión de herencias.

3- Ocupación:

Figura 9.

Ocupación de los participantes



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la pregunta ¿Cuál es su ocupación? La encuesta arroja información para comprender el perfil del público objetivo al que se dirige este proyecto.

Distribución por ocupaciones:

- Prevalencia de empresarios y profesionales independientes:** El 84.6% de los participantes se encuentran entre empresarios (43.6%) y profesionales independientes (41%). Esta alta concentración indica que el Centro de Asesorías tiene un gran potencial para atender a este segmento del mercado, que busca servicios especializados en materia tributaria, contable y financiera. Es fundamental profundizar en las necesidades específicas de empresarios y profesionales independientes, ya que representan el público objetivo principal. Se podrían realizar estudios de mercado o entrevistas en profundidad para comprender sus desafíos en materia tributaria, contable y financiera, y cómo los servicios del Centro podrían ayudarlos a alcanzar sus objetivos de negocio.

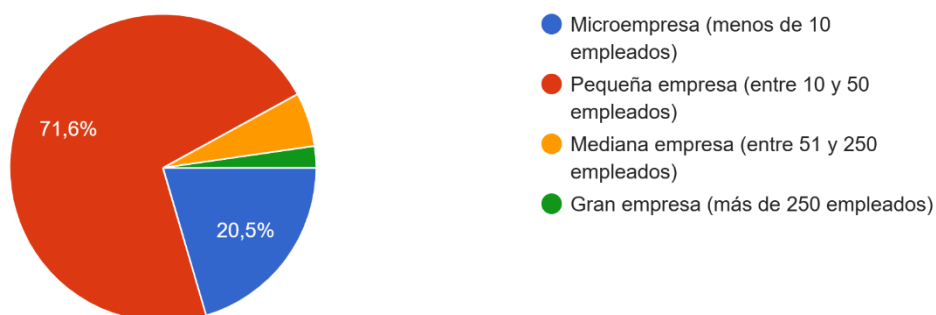
Menor presencia de empleados y estudiantes: La participación de empleados (10.6%) y estudiantes (4.8%) fue menor. Sin embargo, estos grupos también podrían ser clientes

potenciales del Centro, especialmente en lo que respecta a servicios de asesoría para la creación de empresas o planificación financiera personal. Si bien la participación de empleados y estudiantes fue menor, existen oportunidades para atraer a estos segmentos al Centro de Asesorías. Se podrían ofrecer paquetes de servicios personalizados y accesibles para este público, o realizar eventos informativos y talleres en universidades y empresas.

4- Tamaño de la empresa:

Figura 10.

Tamaño de la muestra



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la pregunta ¿Cuál es el tamaño de su empresa? La encuesta arroja los siguientes resultados:

- **Predominio de pequeñas empresas:** El 71.6% de los participantes se encuentran en el segmento de pequeñas empresas (entre 10 y 50 empleados). Este resultado evidencia un gran potencial para el Centro de Asesorías, ya que sus servicios están especialmente diseñados para atender las necesidades de este tipo de empresas, que generalmente requieren apoyo en materia tributaria, contable y financiera para optimizar su gestión y

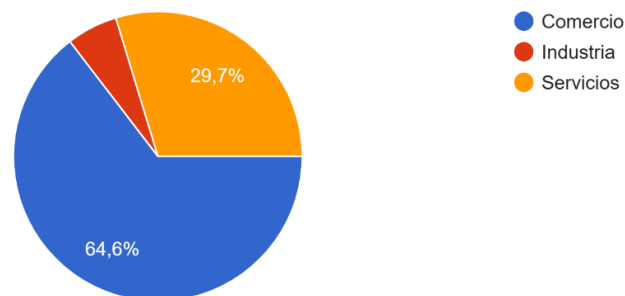
crecimiento.

- **Presencia de microempresas y medianas empresas:** La participación de microempresas (menos de 10 empleados) fue del 20.5%, mientras que las medianas empresas (entre 51 y 250 empleados) representaron el 5.7%. Estos segmentos también podrían ser clientes potenciales del Centro, especialmente en lo que respecta a servicios de asesoría para la formalización, crecimiento y expansión de sus negocios.
- **Baja representación de grandes empresas:** La participación de grandes empresas (más de 250 empleados) fue de solo el 2.3%. Si bien este segmento no es el público objetivo principal, el Centro podría considerar ofrecer servicios especializados a este tipo de empresas, como asesoría en fusiones y adquisiciones, reestructuraciones financieras o planificación fiscal internacional.

5- Sector empresarial:

Figura 11.

Sector empresarial



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la pregunta ¿En qué sector se desempeña su empresa? La encuesta nos entrega los siguientes resultados:

- **Predominio del sector comercio:** El 64.6% de los participantes se encuentran en el

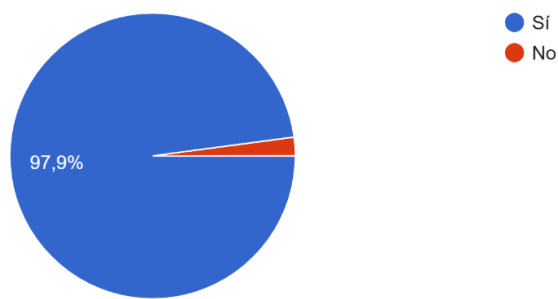
sector comercio, lo que indica un gran potencial para el Centro de Asesorías, ya que sus servicios están especialmente diseñados para atender las necesidades de este sector en materia tributaria, contable y financiera. Las empresas del sector comercio generalmente requieren apoyo en áreas como la facturación electrónica, la gestión de inventarios, la contabilidad de costos y la planificación fiscal.

- **Presencia significativa del sector servicios:** La participación del sector servicios fue del 29.7%, lo que también representa una oportunidad importante para el Centro. Las empresas de este sector, como restaurantes, hoteles, empresas de consultoría y agencias de marketing también requieren asesoría especializada en materia tributaria, contable y financiera para optimizar su funcionamiento y crecimiento.
- **Menor representación del sector industrial:** El sector industrial tuvo una participación del 5.7%. Si bien este sector no es el más numeroso dentro del público objetivo, el Centro podría considerar ofrecer servicios especializados a empresas industriales, como asesoría en costos de producción, gestión de riesgos y planificación financiera a largo plazo.

6- Asesorías tributarias, financieras y contables en el departamento de Nariño:

Figura 12.

Asesorías tributarias, financieras y contables en el departamento de Nariño



Fuente: Elaboración propia

A la pregunta ¿Considera que las asesorías tributarias, financieras y contables son importantes para las empresas del departamento de Nariño? Los resultados de la encuesta son contundentes: el 97.9% de los participantes respondió que sí son importantes, mientras que solo el 2.1% respondió que no. Este análisis profundizará en las implicaciones de estos resultados y en las oportunidades que presenta para el Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO.

Análisis del resultado mayoritario:

- **Reconocimiento de la importancia de las asesorías:** La alta proporción de respuestas afirmativas (97.9%) indica una clara conciencia entre las empresas de Nariño sobre el valor que aportan las asesorías tributarias, financieras y contables. Esto se debe a que estas asesorías pueden ayudar a las empresas a:
- **Optimizar su gestión financiera:** Las asesorías pueden ayudar a las empresas a optimizar sus procesos financieros, mejorar su control de gastos y aumentar su rentabilidad.
- **Cumplir con sus obligaciones fiscales:** Las asesorías pueden ayudar a las empresas a cumplir de manera correcta y oportuna con sus obligaciones tributarias, evitando multas y sanciones.
- **Tomar mejores decisiones estratégicas:** La información financiera y tributaria proporcionada por las asesorías puede ser fundamental para que las empresas tomen decisiones estratégicas acertadas.
- **Oportunidad para el Centro de Asesorías:** El alto nivel de reconocimiento de la importancia de las asesorías representa una gran oportunidad para el Centro de Asesorías

Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO. El Centro puede aprovechar esta oportunidad para posicionarse como un proveedor líder de servicios de asesoría de alta calidad en el departamento de Nariño.

Análisis del resultado minoritario:

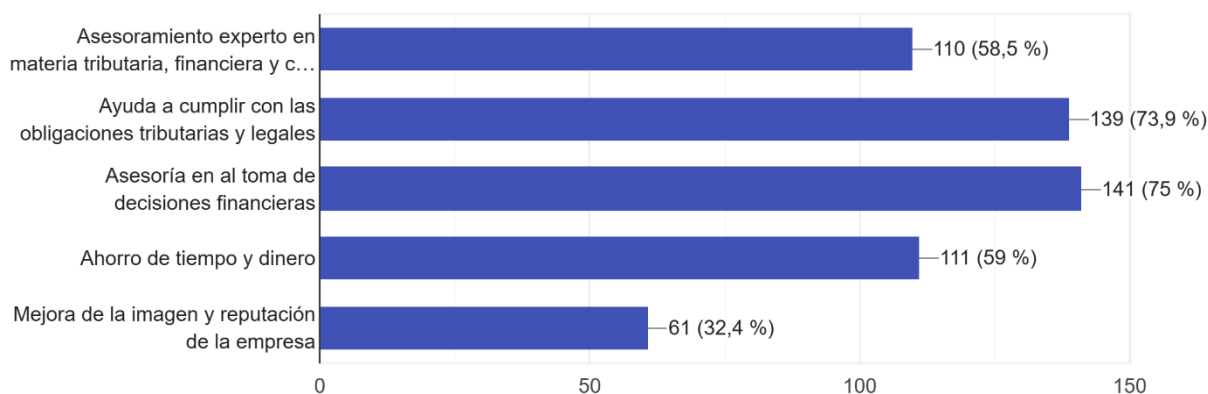
Posibles razones del "NO": El 2.1% de las respuestas negativas puede deberse a diversos factores, como:

- **Falta de conocimiento sobre los beneficios de las asesorías:** Algunas empresas pueden no estar familiarizadas con los beneficios que pueden obtener al contratar servicios de asesoría.
- **Experiencias negativas con asesores anteriores:** Es posible que algunas empresas hayan tenido experiencias negativas con asesores en el pasado, lo que las ha hecho renuentes a contratar nuevos servicios.
- **Percepción de que las asesorías son costosas:** Algunas empresas pueden tener la percepción de que las asesorías son demasiado costosas para su presupuesto.

7- Ventajas que ofrece el centro de asesorías

Figura 13.

Ventajas que ofrece el centro de asesorías



Fuente: Elaboración propia

A la pregunta ¿Cuáles son las principales ventajas que ofrece un centro de asesorías tributarias, financieras y contables a las empresas del departamento de Nariño? Se puede inferir el siguiente análisis.

Análisis de las Ventajas Más Valoradas:

- **Asesoría en la toma de decisiones financieras (75%):** Esta respuesta refleja la importancia que las empresas de Nariño otorgan a la asesoría experta para tomar decisiones financieras acertadas. Las asesorías pueden ayudar a las empresas a:
 - Evaluar inversiones y proyectos: El Centro de Asesorías puede ayudar a las empresas a evaluar la viabilidad de inversiones y proyectos, considerando factores como la rentabilidad, el riesgo y el impacto financiero.
 - Optimizar la gestión de recursos: La asesoría financiera puede ayudar a las empresas a optimizar la gestión de sus recursos financieros, como el efectivo, las cuentas por cobrar y las inversiones.
 - Planificar el crecimiento a largo plazo: El Centro de Asesorías puede apoyar a las empresas en la planificación financiera a largo plazo, estableciendo objetivos estratégicos y desarrollando planes de acción para alcanzarlos.
- **Ayuda a cumplir con las obligaciones tributarias y legales (73.9%):** El cumplimiento de las obligaciones tributarias y legales es fundamental para las empresas, y el Centro de Asesorías puede ser un aliado clave en este aspecto:
 - Asesoría en materia tributaria: El Centro puede brindar asesoría sobre impuestos nacionales, departamentales y municipales, ayudando a las empresas a cumplir con sus obligaciones de manera correcta y oportuna.

- Actualización en cambios legales: El Centro puede mantener informadas a las empresas sobre los cambios en las leyes y regulaciones que les afectan, evitando sanciones y multas.
- Preparación de informes fiscales: El Centro puede preparar informes fiscales precisos y completos, facilitando el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Análisis de las Otras Ventajas:

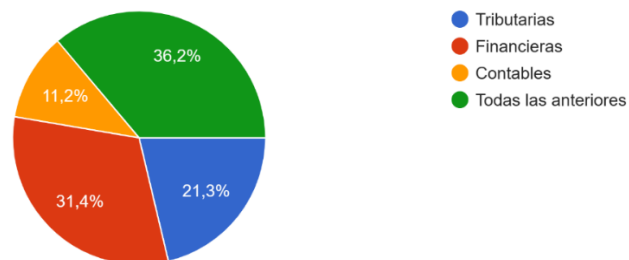
- **Ahorro de tiempo y dinero (59%):** La tercerización de servicios de asesoría puede generar ahorros significativos de tiempo y dinero para las empresas:
 - Reducción de costos laborales: Al externalizar las tareas de asesoría, las empresas pueden reducir los costos asociados a la contratación y capacitación de personal especializado.
 - Mayor eficiencia y productividad: El Centro de Asesorías cuenta con profesionales expertos que pueden realizar las tareas de manera eficiente y sin distraer a los empleados de sus actividades principales.
 - Acceso a tecnología especializada: El Centro de Asesorías puede contar con herramientas y tecnologías especializadas que las empresas no podrían costear por sí mismas.
- **Asesoramiento experto en materia tributaria, financiera y contable (58.5%):** La experiencia y el conocimiento especializado del Centro de Asesorías son un valor fundamental para las empresas:
 - Análisis detallado de la situación financiera: El Centro puede realizar un análisis detallado de la situación financiera de la empresa, identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

- Recomendaciones personalizadas: El Centro puede brindar recomendaciones personalizadas y adaptadas a las necesidades específicas de cada empresa.
- Soporte continuo: El Centro puede ofrecer soporte continuo a las empresas, respondiendo a sus consultas y brindándoles asesoría en el momento en que la necesitan.
- **Mejora de la imagen y reputación de la empresa (32.4%):** La transparencia y el cumplimiento de las obligaciones legales pueden contribuir a mejorar la imagen y reputación de las empresas:
 - Demostración de compromiso con la legalidad: El cumplimiento de las obligaciones tributarias y legales demuestra el compromiso de la empresa con la transparencia y el buen gobierno corporativo.
 - Mayor confianza entre los stakeholders: Una buena imagen y reputación puede generar mayor confianza entre los clientes, proveedores, inversionistas y otros stakeholders.
 - Atracción de talento humano: Las empresas con una buena imagen y reputación pueden atraer y retener talento humano de alta calidad.

8- Tipo de asesoría

Figura 14.

Tipo de asesoría



Fuente: elaboración propia

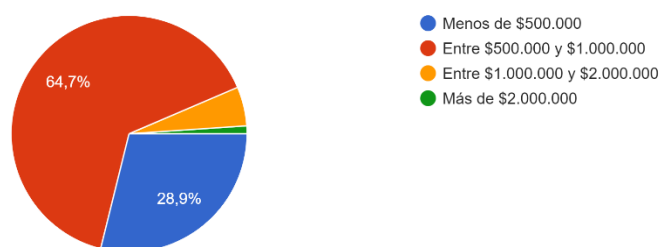
A la pregunta ¿Qué tipo de asesorías tributarias, financieras y contables considera que son más importantes para las empresas del departamento de Nariño? Según los resultados obtenidos por la empresa se puede inferir que:

- **Preferencia por un enfoque holístico (36.2%):** La opción "Todas las anteriores" fue la más seleccionada, lo que indica que las empresas de Nariño valoran un enfoque holístico que integre las diferentes áreas de asesoría: tributaria, financiera y contable. Esta preferencia refleja la complejidad de la gestión empresarial y la necesidad de contar con una visión integral para tomar decisiones acertadas.
- **Importancia de las asesorías financieras (31.4%):** La segunda opción más seleccionada fue "Financieras", lo que resalta la relevancia de la asesoría financiera para las empresas de Nariño. Esto se debe a que las decisiones financieras tienen un impacto significativo en la rentabilidad, el crecimiento y la estabilidad de las empresas.
- **Necesidad de asesoría tributaria (21.3%):** La asesoría tributaria también fue considerada importante (21.3%), lo que es comprensible dado el complejo sistema tributario colombiano y las sanciones que pueden enfrentar las empresas por incumplimientos. La asesoría tributaria puede ayudar a las empresas a optimizar su carga fiscal y evitar problemas legales.
- **Relevancia de la asesoría contable (11.2%):** La asesoría contable, aunque menos seleccionada (11.2%), sigue siendo un componente esencial para la gestión empresarial. Un registro contable preciso y actualizado es fundamental para tomar decisiones informadas, cumplir con las obligaciones legales y acceder a financiamiento.

9- Valor por asesoría:

Figura 15.

Valor por asesoría



Fuente: Elaboración propia

A la pregunta ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una asesoría tributaria, financiera o contable?

La mayoría de encuestados están dispuestos a pagar entre \$500.000 y \$1.000.000: El 64.7% de los encuestados se encuentran dentro de este rango de precio, lo que indica que este es el segmento de mercado con mayor potencial para el Centro de Asesorías. Es importante enfocar la estrategia de marketing y ventas hacia este grupo de clientes, destacando los beneficios y el valor agregado de los servicios ofrecidos dentro de este rango de precios.

Rango de precios menor a \$500.000: El 28.9% de los encuestados estarían dispuestos a pagar menos de \$500.000. Si bien este segmento representa una porción significativa del mercado, es importante considerar que podría implicar una menor rentabilidad por cliente. Se recomienda analizar la posibilidad de ofrecer paquetes de servicios básicos o con menor alcance a este segmento, o bien, evaluar estrategias de fidelización que permitan aumentar el valor de vida del cliente.

Rangos de precios superiores a \$1.000.000: El 6.4% de los encuestados estarían

dispuestos a pagar entre \$1.000.000 y \$2.000.000, y solo el 1.1% a pagar más de \$2.000.000.

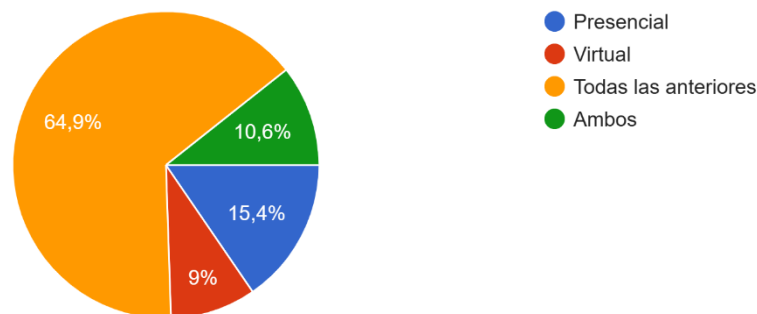
Estos segmentos representan una oportunidad para ofrecer servicios premium o altamente especializados, enfocándose en clientes con necesidades específicas y mayor capacidad de pago.

Se recomienda desarrollar paquetes de servicios personalizados y de alto valor para atender a este segmento.

10- Formato de asesoría

Figura 16.

Formato de asesoría



Fuente: Elaboración propia

A la pregunta ¿en qué formato le gustaría recibir las asesorías tributarias, financieras y contables? Los resultados de la encuesta revelan una clara preferencia por la flexibilidad y la combinación de modalidades.

Preferencia por la flexibilidad y combinación de modalidades:

- Formato híbrido como opción principal (75.2%): La opción "Todas las anteriores" (virtual y presencial) fue la más seleccionada, lo que indica que las empresas de Nariño valoran la flexibilidad de poder recibir las asesorías en el formato que mejor se adapte a sus necesidades y preferencias.
 - Beneficios del formato híbrido: La combinación de asesorías virtuales y

presenciales ofrece diversas ventajas:

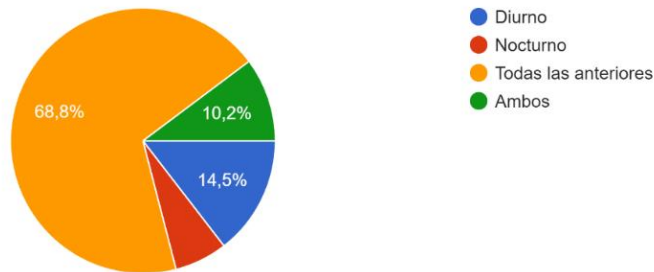
- Optimización del tiempo: Las asesorías virtuales pueden ser más eficientes en cuanto al tiempo, ya que evitan desplazamientos y permiten aprovechar mejor la agenda de las empresas y los asesores.
 - Acceso a especialistas: Las asesorías virtuales pueden ampliar el acceso a especialistas de alto nivel, incluso si estos se encuentran en otras ubicaciones geográficas.
 - Reducción de costos: Las asesorías virtuales pueden reducir costos asociados a desplazamientos, viáticos y alquiler de espacios físicos.
- **Importancia de la interacción presencial (15.4%):** A pesar de la preferencia por el formato híbrido, un porcentaje significativo (15.4%) aún considera importante la interacción presencial para ciertos temas o etapas de las asesorías. Esto puede deberse a la necesidad de generar confianza, establecer relaciones personales o abordar asuntos complejos que requieren una comunicación más directa.
 - **Utilidad del formato virtual (9%):** La opción de asesorías exclusivamente virtuales, aunque menos seleccionada (9%), sigue siendo valorada por algunas empresas. Esto puede ser útil para empresas con sucursales en diferentes ubicaciones, para temas sencillos o para clientes que prefieren la comodidad de recibir las asesorías a distancia.

Figura 17.

Horarios de Asesoría

¿En qué horarios le gustaría recibir las asesorías tributarias, financieras y contables?

186 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la encuesta sobre el horario preferido para recibir asesorías revelan una clara preferencia por la flexibilidad y la disponibilidad de diferentes opciones.

Mayoría abrumadora a favor de la flexibilidad (79%): La opción "Todas las anteriores o ambas" fue seleccionada por el 79% de los participantes, lo que indica que las empresas de Nariño valoran la posibilidad de recibir las asesorías en el horario que mejor se adapte a sus necesidades y dinámicas de trabajo.

- **Beneficios de la flexibilidad:** La flexibilidad en el horario de las asesorías ofrece diversas ventajas:
 - Optimización de la agenda: Las empresas pueden programar las asesorías en momentos que no interfieran con sus actividades operativas o con la agenda de sus empleados.
 - Mayor accesibilidad: La disponibilidad de diferentes horarios facilita el acceso a las asesorías para empresas con jornadas laborales extendidas o con personal que trabaja en turnos rotativos.

- Mejor aprovechamiento del tiempo: Las empresas pueden aprovechar al máximo el tiempo de los asesores y el propio, al programar las asesorías en horarios donde se tenga mayor disponibilidad y concentración.

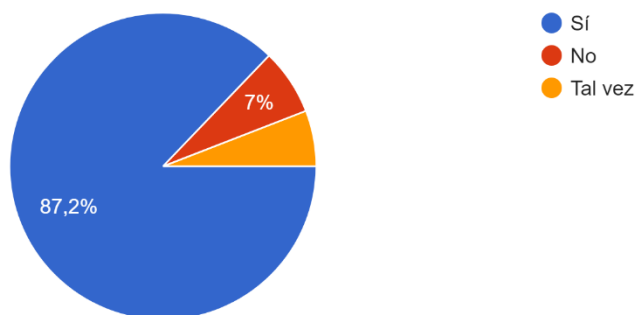
Importancia de horarios diurnos (14.5%): A pesar de la preferencia por la flexibilidad, un porcentaje significativo (14.5%) aún considera importante la opción de asesorías diurnas. Esto puede deberse a la cultura laboral tradicional, a la necesidad de interacción personal durante las asesorías o a la preferencia por horarios más convencionales.

Viabilidad de asesorías nocturnas (6.5%): La opción de asesorías exclusivamente nocturnas, aunque menos seleccionada (6.5%), sigue siendo valorada por algunas empresas. Esto puede ser útil para empresas que operan las 24 horas del día, para atender emergencias o para clientes que prefieren la tranquilidad de la noche para este tipo de reuniones.

11- Rentabilidad

Figura 18.

Rentabilidad



Fuente: Elaboración propia

A la pregunta ¿Considera que un centro de asesorías tributarias, financieras y contables sería rentable en el departamento de Nariño?

Indicador Altamente Positivo: El 87.2% de los encuestados respondió "SI" a la pregunta sobre la rentabilidad del centro de asesorías en materia tributaria, financiera y contable, lo que significa que existe una amplia demanda y oportunidad de mercado para un centro que ofrezca estos servicios en Nariño.

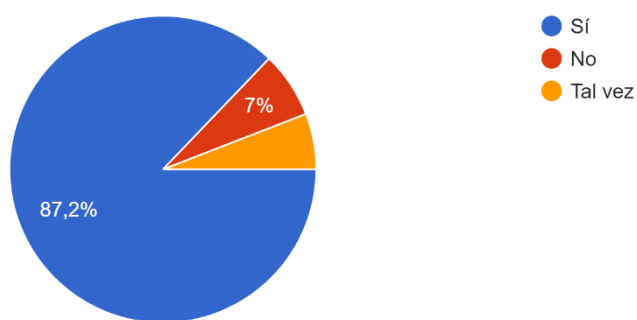
Viabilidad Financiera: La percepción positiva de los encuestados sobre la rentabilidad del negocio también indica que este tipo de emprendimiento puede ser viable desde el punto de vista financiero.

Sin embargo, es importante realizar un estudio de mercado más detallado para evaluar la viabilidad del negocio en términos más concretos.

13- Viabilidad financiera

Figura 19.

Viabilidad financiera



Fuente: Elaboración propia

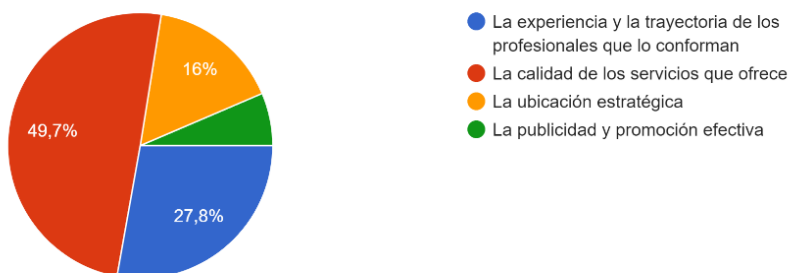
12- Factores de éxito

Figura 20.

Factores de éxito

¿Qué factores cree que podrían contribuir al éxito de un centro de asesorías tributarias, financieras y contables en el departamento de Nariño?

187 respuestas



Fuente: elaboración propia

Resultados de la encuesta sobre factores de éxito para un centro de asesorías tributarias, financieras y contables en Nariño:

La calidad de los servicios ofrecidos fue el factor más importante identificado por los encuestados, con un 49,7% de los votos. Esto indica que los clientes potenciales en Nariño valoran altamente la calidad y la experiencia al elegir un centro de asesoría.

La experiencia y trayectoria de los profesionales quedó en segundo lugar con un 27,8% de los votos. Esto sugiere que la reputación y el conocimiento especializado son importantes para generar confianza entre los clientes potenciales.

La ubicación estratégica recibió el 16% de los votos, lo que indica que la accesibilidad y la visibilidad también son factores relevantes para algunos clientes.

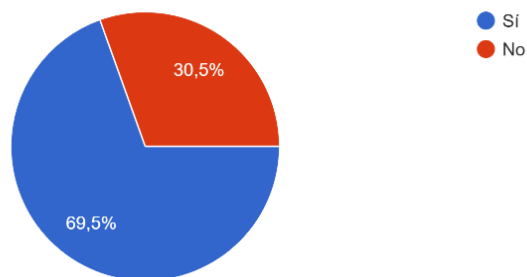
La publicidad y promoción efectiva obtuvo el 6,4% de los votos, lo que sugiere que, si bien el marketing es importante, no es el factor más decisivo para el éxito en este sector.

13- Conocimiento del modelo BPO

Figura 21.

Conocimiento del modelo BPO

¿Conoce de que se trata un modelo de negocios BPO?
187 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Análisis de los resultados de la encuesta sobre el conocimiento de los modelos de negocios BPO

Interpretación de los resultados:

- **El 69,5% de los encuestados conoce de qué se trata un modelo de negocios BPO.**

Esto indica que hay un nivel relativamente alto de conocimiento sobre este tipo de modelo de negocio en la población encuestada.

- **El 30,5% de los encuestados no conoce de qué se trata un modelo de negocios BPO.**

Esto significa que todavía hay una parte significativa de la población que no está familiarizada con este concepto.

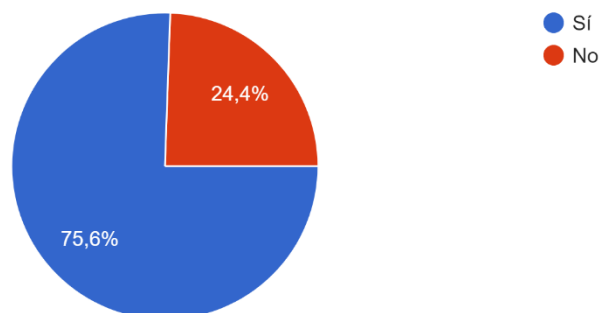
14- Aprobación del modelo BPO

Figura 22.

Aprobación del modelo BPO

¿Considera que el modelo de negocio BPO es una buena opción para un centro de asesorías tributarias, financieras y contables en el departamento de Nariño?

180 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Resultados:

- Sí: 75.6%
- No: 24.4%

Interpretación:

Los resultados de la encuesta indican que existe una fuerte opinión favorable hacia la viabilidad del modelo de negocio BPO para un centro de asesorías tributarias, financieras y contables en el departamento de Nariño. El 75.6% de los encuestados considera que esta modalidad es una buena opción, lo que representa una mayoría significativa.

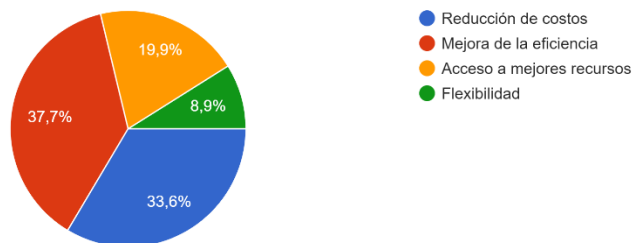
15- Ventajas del modelo BPO

Figura 23.

Ventajas del modelo BPO

¿Cuáles cree que son las principales ventajas que ofrecería un centro de asesorías tributarias, financieras y contables en el departamento de Nariño bajo el modelo de negocio BPO?

146 respuestas



Fuente: Elaboración propia

- Mejora de la eficiencia (37,7%)
- Reducción de costos (33,6%)
- Acceso a mejores recursos (19,9%)
- Flexibilidad (8,9%)

Análisis de las ventajas

- **Mejora de la eficiencia:**

El BPO puede mejorar la eficiencia de las empresas al permitirles externalizar tareas repetitivas y que requieren mucha mano de obra a un proveedor externo especializado. Esto puede liberar a los empleados internos para que se concentren en tareas más estratégicas y de mayor valor agregado.

Reducción de costos:

- El BPO puede reducir los costos de las empresas al eliminar la necesidad de invertir en infraestructura, software y personal para realizar tareas internas. Además, los proveedores de BPO suelen poder ofrecer precios más bajos debido a las economías de escala.

Acceso a mejores recursos:

- El modelo BPO suelen tener acceso a mejores recursos y tecnología que las empresas individuales. Esto puede incluir software de última generación, bases de datos especializadas y personal altamente calificado.
- **Flexibilidad:**
- El BPO puede ofrecer a las empresas una mayor flexibilidad para escalar sus operaciones según sea necesario. Esto puede ser útil para empresas que experimentan un crecimiento rápido o que necesitan ajustar sus niveles de personal en función de las demandas del mercado.

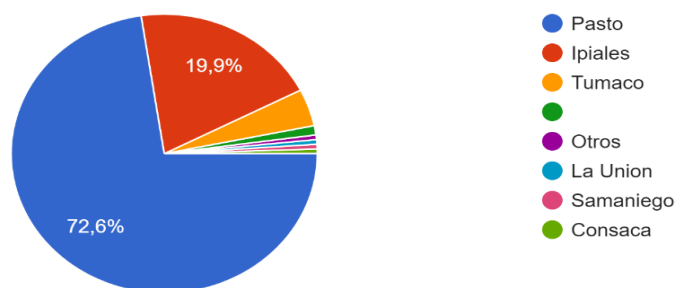
16- Zonas potenciales

Figura 24.

Zonas potenciales

¿En qué lugar del departamento de Nariño le gustaría recibir las asesorías tributarias, financieras y contables?

186 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Ubicación Preferida para Asesorías:

- Pasto:** Con un 72,6%, Pasto se consolida como la ubicación más deseada para recibir asesorías tributarias, financieras y contables en el departamento de Nariño. Esto puede deberse a varios factores, como la mayor concentración de empresas y particulares que requieren estos servicios, la presencia de una mayor oferta de centros de asesoría y la mejor accesibilidad desde otras zonas del departamento.
- Ipiales:** Ipiales, con un 19,9%, se posiciona como la segunda opción más popular. Esto podría explicarse por su importancia como centro comercial y financiero en el sur del departamento, así como por su ubicación estratégica en la frontera con Ecuador.
- Tumaco:** Tumaco, con un 4,3%, refleja una demanda menor pero aún significativa de servicios de asesoría. Esto puede estar relacionado con el crecimiento económico del

municipio en los últimos años y la diversificación de su actividad económica.

- **Otras Zonas:** Las opciones "Otros", "La Unión", "Samaniego" y "Consacá" representan porcentajes muy bajos, lo que sugiere una demanda concentrada en las ciudades más grandes del departamento.

4.6 Análisis de la demanda:

El centro de asesorías especializadas tributarias, Contables y Financieras bajo el modelo BPO atiende una amplia y diversa demanda la cual se debe analizar desde diferentes perspectivas, para ello lo hemos segmentado desde el sector de microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas.

Desde las microempresas podemos observar que se presenta una alta necesidad de apoyo en la gestión contable y financiera básica, así como en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, los servicios que se pueden requerir en este segmento podrían ser la elaboración de libros contables, declaración de impuestos y asistencia en la gestión de pagos.

Las pequeñas empresas demandan servicios de mayor complejidad en las áreas de contabilidad, finanzas y planificación fiscal, en las cuales requieren asesoría en la elaboración de informes financieros, análisis de costos, estrategias de financiación y optimización fiscal.

Por otro lado, las medianas empresas buscan servicios especializados en finanzas corporativas, análisis de riesgos y estrategias fiscales sofisticadas. Demandan asesoría en la toma de decisiones estratégicas, la gestión de inversiones y la planificación financiera a largo plazo.

Existe una alta demanda por servicios de asesoría especializada por parte de las MIPYMES en Colombia. El centro de asesorías especializadas tributarias, contables y financieras BPO tiene un gran potencial para atender esta demanda, especialmente si se enfoca en ofrecer servicios de alta calidad a un costo competitivo.

Tiene como objetivo evaluar la demanda del centro de asesorías especializadas tributarias, contables y financieras BPO, dirigido a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en Colombia.

Para realizar el análisis se han utilizado las siguientes fuentes de información:

Bases de datos:

- DANE: Estadísticas sobre el tamaño y la composición del sector MIPYME en Colombia.
- Superintendencia de Sociedades: Información sobre el comportamiento del mercado de servicios BPO.
- Informes sectoriales: Análisis del mercado de servicios de asesoría especializada para MIPYMES.
- Encuestas: Percepción de las MIPYMES sobre la necesidad de servicios de asesoría especializada.

Resultados:

Las MIPYMES representan el 99.5% del tejido empresarial colombiano, con un total de 5.1 millones de unidades productivas.

El sector MIPYME genera el 40% del PIB nacional y el 60% del empleo.

Las MIPYMES requieren apoyo en diversas áreas como

- Gestión contable y financiera: Implementación de sistemas contables, elaboración de informes financieros, análisis de costos, etc.
- Asesoría tributaria: Cumplimiento de obligaciones fiscales, planificación fiscal, manejo de impuestos, etc.
- Asesoría legal: Constitución de empresas, contratos, gestión de permisos, etc.
- Gestión de recursos humanos: Reclutamiento, selección, capacitación, gestión de

nómina, etc.

Percepción de las MIPYMES:

Existe una alta demanda por servicios de asesoría especializada, especialmente en áreas como la gestión contable y financiera y la asesoría tributaria.

Las MIPYMES valoran la externalización de estos servicios como una forma de acceder a expertos profesionales a un costo accesible.

Tendencias del mercado:

- Crecimiento del mercado de servicios BPO en Colombia.
- Aumento de la demanda por servicios especializados en áreas como la transformación digital y la gestión del riesgo.
- Mayor adopción de soluciones tecnológicas para la gestión empresarial.

Oportunidades

El mercado de servicios BPO en Colombia está en constante crecimiento, lo que representa una gran oportunidad para el centro de asesorías.

La creciente demanda por servicios especializados en áreas como la transformación digital y la gestión del riesgo abre nuevas oportunidades para el centro de asesorías.

La adopción de soluciones tecnológicas puede ayudar al centro de asesorías a mejorar la eficiencia y la calidad de sus servicios.

Desafíos

La competencia en el mercado de servicios BPO es alta, por lo que el centro de asesorías deberá diferenciarse para tener éxito.

El centro de asesorías deberá desarrollar un equipo de profesionales altamente calificados para ofrecer servicios de alta calidad.

El centro de asesorías deberá estar al día con las últimas tendencias del mercado para ofrecer servicios innovadores y relevantes.

Segmentación:

- Microempresas: Alta necesidad de apoyo en gestión contable y financiera básica, y cumplimiento de obligaciones tributarias.
- Pequeñas empresas: Requerimientos de mayor complejidad en contabilidad, finanzas, y planificación fiscal.
- Medianas empresas: Demandan servicios especializados en finanzas corporativas, análisis de riesgos y estrategias fiscales.

Necesidades:

- Gestión contable y financiera:
 - Implementación y mantenimiento de sistemas contables.
 - Elaboración de informes financieros y análisis de costos.
 - Asesoría en la toma de decisiones financieras.
- Asesoría tributaria:
 - Cumplimiento de obligaciones fiscales y elaboración de declaraciones.
 - Planificación fiscal estratégica para optimizar el pago de impuestos.
 - Asesoría en materia de normatividad tributaria.

Tendencias:

- Creciente demanda por externalización de servicios BPO para optimizar costos y recursos.
- Mayor necesidad de asesoría especializada en áreas como transformación digital y gestión de riesgos.

- Adopción de tecnologías para automatizar procesos contables, financieros y tributarios.

Factores que influyen en la demanda:

Tamaño y complejidad de la empresa:

Las empresas con mayor tamaño y complejidad requieren servicios más especializados.

- Nivel de conocimiento interno: Las empresas con menor conocimiento interno en áreas como contabilidad, finanzas e impuestos demandan mayor apoyo.
- Costo de los servicios: Las empresas buscan opciones de BPO que sean rentables y brinden un buen valor por el precio.
- Reputación y experiencia del centro de asesorías: Las empresas buscan centros con experiencia y buena reputación en el mercado.

4.6.1 identificación de características de la demanda

El departamento de Nariño presenta un panorama empresarial dinámico con un considerable número de empresas de diversos sectores económicos. Estas empresas, en su proceso de crecimiento y desarrollo, requieren servicios especializados en materia contable, tributaria y financiera. En este contexto, surge la oportunidad de establecer un centro de asesorías contables, tributarias y financieras bajo el modelo BPO (Business Process Outsourcing) para atender las necesidades específicas de este mercado.

4.6.1.1 Tipo de empresas.

Tamaño: Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas.

Sector: Comercio, industria, servicios, agroindustria, construcción, entre otros.

Régimen fiscal: Régimen simplificado, régimen ordinario, exentas.

4.6.1.2 Necesidades específicas.

Asesoría contable: Registro de operaciones contables, elaboración de estados financieros, control de inventarios, etc.

Asesoría tributaria: Cálculo y declaración de impuestos, cumplimiento de obligaciones fiscales, planificación fiscal.

Asesoría financiera: Análisis financiero, elaboración de presupuestos, gestión de riesgos, búsqueda de financiación.

4.6.1.3 Factores que influyen en la demanda.

Complejidad del marco legal y tributario colombiano.

Necesidad de contar con información financiera confiable y oportuna para la toma de decisiones.

Búsqueda de optimizar costos y mejorar la eficiencia operativa.

Creciente tendencia hacia la tercerización de servicios especializados.

4.6.1.4 Expectativas de los clientes.

Profesionalismo y experiencia del personal.

Calidad y oportunidad en la prestación del servicio.

Comunicación clara y efectiva.

Confidencialidad y seguridad de la información.

Precios competitivos.

Estrategias para atender la demanda

Para atender de manera efectiva la demanda del mercado objetivo, el centro de asesorías contables, tributarias y financieras debe implementar estrategias diferenciadoras que lo posicionen como un aliado estratégico para las empresas de Nariño. Entre estas estrategias, se

destacan:

Ofrecer un portafolio de servicios integral que cubra las necesidades contables, tributarias y financieras de las empresas.

Contar con un equipo de profesionales altamente calificado y con amplia experiencia en el sector.

Implementar metodologías y herramientas tecnológicas de vanguardia para optimizar la prestación del servicio.

Brindar una atención personalizada y cercana a los clientes.

Mantener una comunicación fluida y transparente con los clientes.

Ofrecer precios competitivos y paquetes de servicios ajustables a las necesidades de cada empresa.

Tomando como referencias estadísticas del RUES del departamento de Nariño confirma la existencia de una demanda significativa para un centro de asesorías contables, tributarias y financieras bajo el modelo BPO. Al implementar estrategias adecuadas para atender las necesidades específicas del mercado objetivo, este tipo de negocio tiene un alto potencial de éxito en el departamento de Nariño.

4.6.1.5 Ventas anuales proyectadas

A partir de la encuesta realizada a 187 empresas, se identificó un 97.9% de aceptación de los servicios ofrecidos. De este porcentaje, los intereses por cada tipo de asesoría se dividen de la siguiente manera:

- 36.2% está interesado en el Paquete de Asesoría Integral
- 31.4% está interesado en el Paquete de Asesoría Financiera
- 21.3% está interesado en el Paquete de Asesoría Tributaria

- 11.2% está interesado en el Paquete de Asesoría Contable

Para proyectar las ventas anuales, aplicamos estos porcentajes al total de 183 empresas interesadas (97.9% de 187):

- Paquete de Asesoría Integral:

36.2% de 183 empresas = 66 empresas interesadas en este paquete.

- Paquete de Asesoría Financiera:

31.4% de 183 empresas = 57 empresas interesadas en este paquete.

- Paquete de Asesoría Tributaria:

21.3% de 183 empresas = 39 empresas interesadas en este paquete.

- Paquete de Asesoría Contable:

11.2% de 183 empresas = 21 empresas interesadas en este paquete.

4.6.2 Cálculo y Proyección de la Demanda

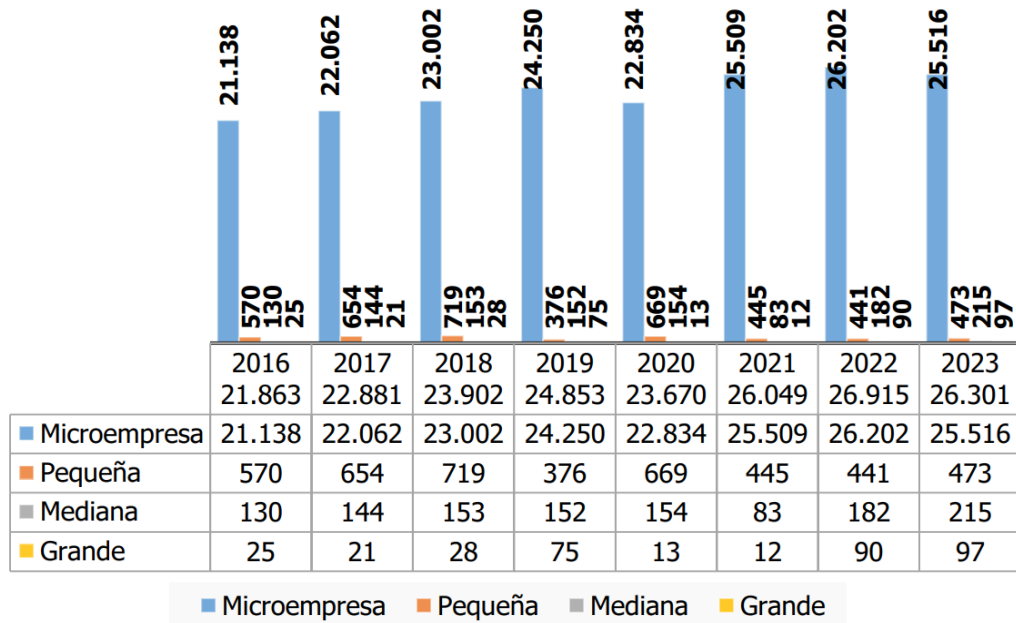
El realizar una proyección de la demanda ofrece diversos beneficios que pueden contribuir al éxito del Centro de asesorías especializadas tributarias, financieras y contables BPO en el departamento de Nariño, al comprender la demanda actual y futura de las empresas registradas en cámara de comercio, el proyecto puede dimensionarse de manera adecuada para atender a un número realista de clientes, permitiendo de igual manera tomar decisiones informadas sobre aspectos importantes como la ubicación del negocio, la fijación de precios y estrategias de marketing, además de ayudar a reducir el riesgo del proyecto al anticipar las necesidades del mercado, adaptándose a las tendencias y condiciones que puedan cambiar, lo que reduce la probabilidad de enfrentar dificultades o fracasos.

Para realizar el cálculo de la demanda tendremos en cuenta el stock de empresas de la jurisdicción por tamaño registradas en el departamento de Nariño.

Figura 25.

Stock de empresas de la jurisdicción por tamaño según la clasificación del Decreto 957 de 2019

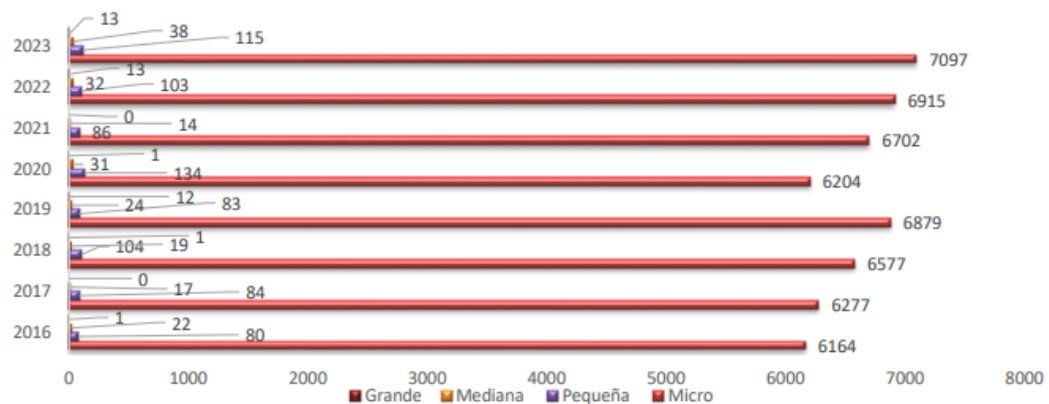
(2016-2023) (Pasto, 2023)



Fuente: Cámara de Comercio de Pasto (2024). Estudio económico. Jurisdicción de Cámara de Comercio de Pasto, 2023

Figura 26.

Stock de empresas por la jurisdicción por tamaño (Ipiales, 2023)



Fuente: Cámara de Comercio de Ipiales (2024). Estudio económico del municipio de Ipiales y área de jurisdicción - cámara de comercio de Ipiales.

Tabla 2.

Número de empresas de la jurisdicción por tamaño según la clasificación del Decreto 957 de 2019 (2016-2023) (Tumaco, 2023)

Años	Micro	Pequeña	Mediana	Grande	Total
2015	4632	77	6	3	4718
2016	5240	75	6	3	5324
2017	5610	77	6	4	5697
2018	5609	127	12	5	5753
2019	5925	120	11	6	6062
2020	5223	132	10	7	5372
2021	5485	138	13	7	5643
2022	5093	121	14	6	5234

Fuente: Cámara de Comercio de Tumaco. (2023). Dinámica social, económica y empresarial del Pacífico y frontera de Nariño.

Además de datos anteriormente mencionados como la muestra y la representación del tamaño de la población, como se lo puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 3.

Índice de crecimiento empresarial

Nivel de aceptación	95%
Muestra	187
Índice crecimiento empresarial	790
Representación tamaño de la población	38,434
Tamaño de la población x nivel de aceptación	36,512

Fuente: elaboración propia

Tabla 4.*Promedio del índice de crecimiento anual de las empresas*

Año	Pasto	Ipiales	Tumaco	Total, empresas activas registro mercantil	% ice
2017	22,081	6,277	5,697	34,055	2.11%
2018	23,902	6,577	5,753	36,232	6.39%
2019	24,853	6,879	6,062	37,794	4.31%
2020	23,670	6,204	5,372	35,246	-6.74%
2021	26,049	6,702	5,643	38,394	8.93%
2022	26,915	6,915	5,234	39,064	1.75%
2023	26,301	7,097	5,036	38,434	-1.61%
Promedio				36,571	2.16%

Fuente: Cámara de Comercio de Pasto (2024). Cámara de Comercio de Ipiales (2024). Cámara de Comercio de Tumaco. (2023).

Del anterior cálculo podemos concluir que el promedio del índice de crecimiento anual de las empresas es de un 2.16% lo que significa que la tendencia general es de crecimiento a un ritmo modesto, con ciertos períodos de expansión acelerada (2018 y 2021) y contracción en momentos específicos (2020 y 2023). El crecimiento empresarial en el departamento ha sido irregular, influenciado tanto por factores externos (como la pandemia) como por cambios locales en la actividad económica.

Tabla 5.*Proyección de la demanda*

Año	Pasto	Ipiales	Tumaco	Proyección de la demanda	Ice
2024	26,870	7,250	5,145	39,265	2.16%
2025	27,451	7,407	5,256	40,114	2.16%
2026	28,044	7,567	5,370	40,982	2.16%
2027	28,651	7,731	5,486	41,868	2.16%
2028	29,270	7,898	5,605	42,773	2.16%
2029	29,903	8,069	5,726	43,698	2.16%
2030	30,550	8,243	5,850	44,643	2.16%

Fuente: Cámara de Comercio de Pasto (2024). Cámara de Comercio de Ipiales (2024). Cámara

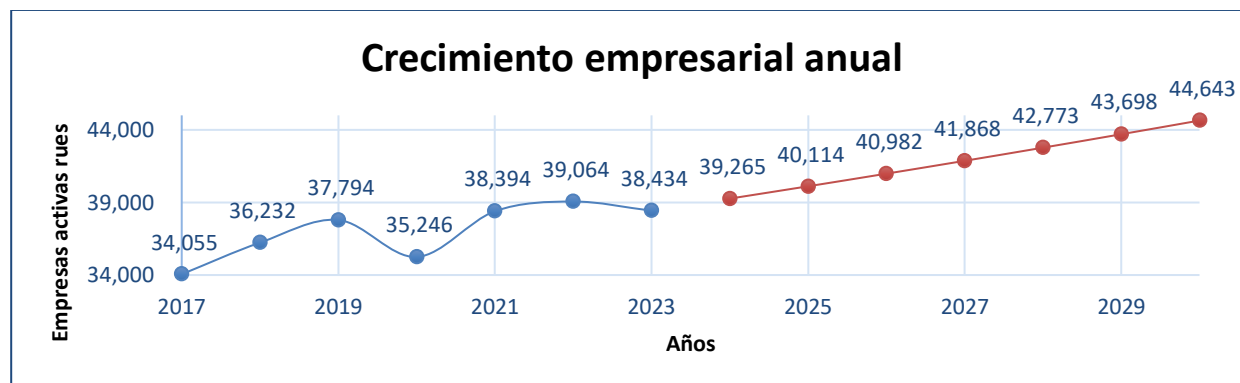
de Comercio de Tumaco. (2023).

En la tabla 4 se observa que el índice de crecimiento esperado es del 2.16% para los años indicados,

El ICE es del 2.16% para todos los años indicados, lo que sugiere que se espera un crecimiento constante en la demanda del 2.16% cada año. El crecimiento de la demanda proyectada es consistente y está cerca del 4.32% para cada periodo de dos años, lo que permite asegurar que se tiene la capacidad necesaria para satisfacer la demanda proyectada en los próximos años.

Figura 27.

Crecimiento empresarial anual



Fuente; Cámara de Comercio de Pasto (2024). Cámara de Comercio de Ipiales (2024). Cámara de Comercio de Tumaco. (2023).

La gráfica muestra el incremento en el número de empresas activas registradas en el Registro Único de Empresas y Establecimientos de Comercio (RUES) del departamento de Nariño entre los años 2017 y 2030. De acuerdo con la información proporcionada, se observa un crecimiento constante en el número de empresas durante el período analizado, con una tasa de crecimiento promedio anual del 2.16%.

El aumento en la demanda de empresas representa una oportunidad significativa para los

centros especializados en este tipo de servicios en el departamento de Nariño. Para aprovechar esta oportunidad, El Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Financieras y Contables BPO debe enfocarse en desarrollar estrategias que le permita captar y fidelizar clientes, así como en ofrecer servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades específicas de las empresas de la región.

4.7 Análisis de la competencia

la competencia es una etapa fundamental para evaluar la viabilidad del Plan de Negocios para el “Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras, Este análisis permitirá identificar a los competidores directos e indirectos, tributarias y financieras en el departamento de Nariño. evaluar sus fortalezas y debilidades, y determinar la posición competitiva el mercado.

En el Departamento de Nariño se encuentran varias empresas que prestan servicios contables, o administrativos, o tributarios, o financieros, de manera individual y no prestan los servicios de manera integral, a excepción de una, la cual adiciona la asesoría legal (Cámara de Comercio, 2023). Según la encuesta realizada en este proyecto, ninguna de ellas lo hace bajo el modelo de negocios BPO el cual se pretende abordar, el cual da un valor agregado a nuestro proyecto.

4.7.1 Objetivos del análisis de la competencia

De acuerdo con lo planteado, los objetivos principales del análisis de la competencia para Plan de Negocios para el “Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, contables y financieras Nariño son:

- Competidores reales: En Nariño hay un total de 21 empresas de asesorías contables en la ciudad de Pasto, 9 empresas de asesoría en Tumaco, 6 en Ipiales, 1 empresa en

El Charco, 1 en la Unión, y 1 empresa en Sandoná. En Total son 40 empresas que prestan servicios entre asesorías tributarias, financieras o contables. (Empresite, 2023)

- Oportunidades de negocio: Al realizar un análisis de la competencia podemos evidenciar que los diferentes servicios ofertados, se realizan en actividades de manera individual, lo que representa una oportunidad para Plan de Negocios para el “Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO” en el Departamento de Nariño ya que se presenta un portafolio de servicios de manera integral.
- Elementos de diferenciación: El modelo de negocios BPO ofrece algo único e innovador para captar la atención de los clientes y destacarse del resto, además del uso de las Tic como una herramienta fundamental para el éxito de este proyecto.

Tabla 6.

Elementos para inspeccionar en el análisis de la competencia

Elementos	Aplicación	Resultados
Precios:	El estimados de precios por servicios prestados de la competencia varían entre \$100.000 y \$5.000.000 dependiendo del servicio y la complejidad que presente.	Los precios del "Centro de asesorías especializadas tributarias, contables y financieras BPO" en el Departamento de Nariño son similares a otros centros de asesoría y se manejarán paquetes de servicio integral a diferentes precios para atraer a diferentes segmentos.
Perfil de clientes:	La mayoría de las empresas que prestan servicios de asesorías integrales en el Departamento de Nariño se	El "Centro de asesorías especializadas tributarias, contables y financieras BPO" prestará sus servicios de manera diversa, dirigiéndose a Personas

	enfocan en Personas Jurídicas como sus principales clientes.	Naturales, como profesionales independientes, empresarios o inversionistas y personas con ingresos elevados. Así como también Personas Jurídicas (mipymes) y Sector Público.
Sistema de venta y distribución	Las empresas dedicadas a prestar servicios de asesorías integrales en Nariño lo realizan de la manera tradicional (publicidad pagada) boca a boca, y eventos y conferencias.	El "Centro de asesorías especializadas tributarias, contables y financieras BPO" considera implementar una estrategia de venta que combina la eficiencia con la calidad de los servicios ofrecidos. Se puede ofrecer servicios en línea y presenciales para atraer a diferentes segmentos de clientes.

Fuente: Elaboración propia

4.7.2 Mecanismos indirectos de información global:

- **Investigación de mercado:** Se realizará encuestas a clientes potenciales para conocer sus preferencias, necesidades y percepciones sobre los servicios de la competencia.
- **Análisis de sitios web y redes sociales:** Se puede analizar la información disponible en los sitios web y redes sociales de los competidores para obtener información sobre sus servicios, precios, estrategias de marketing, etc.
- **Asistencia a eventos y ferias del sector:** La participación en eventos y ferias del sector permite conocer directamente a los competidores, obtener información sobre sus productos y servicios, e incluso establecer contactos con potenciales clientes.

4.7.3 *Identificación de características de la oferta:*

La evolución del número de empresas registradas en la Cámara de Comercio de Pasto por tamaño entre los años 2017 y 2023. A partir de esta información, se pueden realizar las siguientes observaciones:

- **Crecimiento del número de empresas:** El número total de empresas registradas ha aumentado constantemente durante el período analizado, lo que indica un crecimiento del mercado de servicios contables, tributarios y financieros en Nariño.
- **Mayor crecimiento de microempresas:** El mayor crecimiento se ha observado en el segmento de microempresas, lo que sugiere que este segmento es el más dinámico del mercado.
- **Presencia de empresas de todos los tamaños:** La imagen muestra que existen empresas de todos los tamaños en el mercado, lo que indica que el mercado es competitivo y que hay oportunidades para empresas de diferentes tamaños.
- **Número de empresas competidoras:** Se identificaron 40 empresas las cuales ofrecen servicios similares a los que estamos ofreciendo.
- **Competencia perfecta:** Si existen muchos proveedores en el mercado y los productos o servicios son homogéneos, se trata de competencia perfecta. En este caso, el precio de los servicios se determina por la oferta y la demanda, y las empresas no tienen poder de mercado significativo.

Características de los servicios ofrecidos: Se debe analizar en detalle la gama de

servicios ofrecidos por los competidores, incluyendo la calidad, el precio, las condiciones de pago, la atención al cliente, etc.

Segmentación del mercado: Se debe identificar a qué segmentos de mercado se dirigen los competidores y cómo se diferencian en su estrategia de segmentación.

Estrategias de marketing y publicidad: Se debe analizar cómo los competidores promocionan sus servicios y cómo se posicionan en el mercado.

Fortalezas y debilidades de los competidores: Se debe identificar las fortalezas y debilidades de cada competidor para comprender mejor su posición en el mercado y las oportunidades que puede aprovechar el Centro de Asesorías.

El análisis de la oferta para el Centro de Asesorías en Nariño revela que el mercado de servicios contables, tributarios y financieros es un mercado en crecimiento con una alta competencia.

Para destacar en el mercado de asesorías en Nariño, es fundamental ofrecer una propuesta integral que combine soluciones personalizadas, una amplia gama de servicios especializados, el aprovechamiento de la tecnología de vanguardia, un enfoque en la atención al cliente personalizada y precios competitivos y flexibles. Al enfocarse en las necesidades específicas de las empresas de la región y brindar un servicio de alta calidad, el centro de asesorías BPO estará en camino de alcanzar el éxito y convertirse en un referente en el sector.

4.7.4 Cálculo y proyección de la oferta

El cálculo y la proyección de la oferta son aspectos cruciales para evaluar la viabilidad del Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Este análisis permitirá estimar la cantidad de

servicios que los competidores estarán dispuestos a ofrecer en el mercado en un período futuro, en el departamento de Nariño. considerando diversos factores como el crecimiento del mercado, la capacidad de producción de los competidores y las estrategias de expansión.

Tabla 7.

Stock de empresas por rama de actividad económica según las 21 secciones de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme Revisión 4 adaptada a Colombia, 2016-2023.

Sector	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sector : A - Agricultura ganadería caza silvicultura y pesca	362	354	346	300	300	334	344	290
Sector : B - Explotación de minas y canteras	95	142	135	132	120	139	119	108
Sector : C - Industrias manufactureras	2.597	2.238	2.411	2.382	2.250	2.386	2.452	2.397
Sector : D - Suministros de electricidad gas vapor y aire acondicionado	31	20	17	20	19	18	24	15
Sector : E - Distribución de agua evacuación y tratamiento de aguas residuales gestión de desechos	86	62	57	68	57	83	76	71
Sector : F - Construcción	613	701	745	730	716	781	803	803
Sector : G - Comercio al por mayor y al por menor reparación de vehículos automotores y motocicletas	10.798	11.347	11.818	12.417	12.335	13.555	13.798	13.557
Sector : H - Transporte y almacenamiento	629	564	532	549	609	626	630	601
Sector : I - Alojamiento y servicios de comida	2.233	2.537	2.816	3.026	2.636	3.074	3.334	3.420
Sector : J - Información y comunicaciones	506	519	501	495	489	490	490	441
Sector: K - Act. financieras y de seguros	277	302	296	283	273	294	298	265
Sector: L - Act. inmobiliarias	129	134	148	180	176	197	198	208
Sector: M - Act. profesionales científicas y técnicas	714	958	991	1.034	986	1.051	1.100	1.015
Sector: N - Act. de servicios administrativos y de apoyo	468	597	605	620	565	639	669	626
Sector: O - Adm. pública y defensa planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0	0	2	0	2	2	2	1
Sector : P - Educación	11	9	9	5	6	8	9	6

Fuente: Cámara de Comercio de Pasto (2024). Estudio económico. Jurisdicción de Cámara de Comercio de Pasto, 2023.

Basándose en la información proporcionada en la tabla 7, se puede calcular y proyectar la oferta de servicios administrativos y de apoyo, teniendo en cuenta las empresas registradas en la Cámara de Comercio de Pasto. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, de las 626 empresas dedicadas a esta actividad en Nariño, solo 40 se enfocan específicamente en asesoría tributaria, financiera o contable.

Tabla 8.

Índice de Crecimiento Empresarial

Año	Total empresas activas de servicios administración y apoyo	Ice
2017	597	28%
2018	605	1%
2019	620	2%
2020	565	-9%
2021	639	13%
2022	669	5%
2023	626	-6%
Promedio	617	5%

Fuente: Cámara de Comercio de Pasto (2024). Estudio económico. Jurisdicción de Cámara de Comercio de Pasto, 2023.

Como se puede evidenciar el porcentaje (5%) del Índice de Crecimiento Empresarial ICE, es el promedio de la variación de crecimiento y decrecimiento que se ha generado en la creación de empresas que ofrecen servicios de asesorías en el departamento de Nariño.

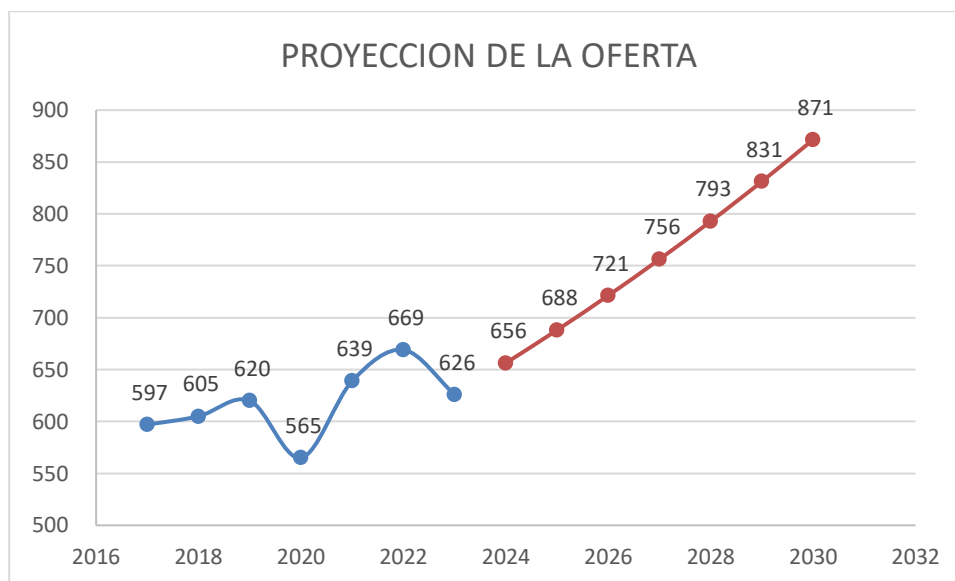
Tabla 9.*Proyección de la oferta*

AÑO	PROYECCION DE LA OFERTA	ICE
2024	656	5%
2025	688	5%
2026	721	5%
2027	756	5%
2028	793	5%
2029	831	5%
2030	871	5%

Fuente: Cámara de Comercio de Pasto (2024). Estudio económico. Jurisdicción de Cámara de Comercio de Pasto, 2023.

De acuerdo con la proyección de la oferta ilustrada podemos inferir que las empresas que ofrecen servicios de administración y apoyo en el departamento de Nariño para los años 2024 a 2030 muestran un crecimiento constante del 5% anual en el Índice de Crecimiento Empresarial (ICE).

En 2024, se proyecta que habrá 656 empresas, cifra que aumentará gradualmente hasta alcanzar las 871 empresas en 2030. Este crecimiento constante es indicativo de una tendencia favorable para el sector, lo que sugiere una demanda estable de estos servicios en la región.

Tabla 10.*Crecimiento empresarial anual*

Fuente: Cámara de Comercio de Pasto (2024). Estudio económico. Jurisdicción de Cámara de Comercio de Pasto, 2023.

La gráfica muestra el crecimiento anual de la oferta de empresas de servicios en el departamento de Nariño entre los años 2016 y 2030. Se observa una tendencia general al alza, con un crecimiento promedio anual de aproximadamente el 5%.

El crecimiento de la economía en general suele impulsar la demanda de servicios, lo que a su vez se traduce en un aumento de la oferta de empresas de servicios.

El aumento de la importancia del sector servicios en la economía en general también contribuye al crecimiento de la oferta de empresas de servicios.

Los cambios en los hábitos de consumo y las preferencias de los consumidores también pueden influir en la demanda de servicios, lo que a su vez puede afectar la oferta de empresas de servicios.

4.8 Determinación Del Mercado Insatisfecho

El mercado insatisfecho se define como un conjunto de clientes bien definido, cuyas necesidades planea satisfacer la empresa.

Para realizar el análisis del mercado insatisfecho se debe tener en cuenta la oferta y la demanda, en el caso se realizará teniendo en cuenta la proyección de la oferta y demanda para los años 2024 – 2030 dependiendo del Índice de crecimiento empresarial.

Tabla 11.

Demanda Insatisfecha

Proyección	Oferta	Demanda	Mercado insatisfecho
2024	656	187	469
2025	688	191	497
2026	721	195	526
2027	756	199	557
2028	793	204	589
2029	831	208	623
2030	871	213	659

Fuente: Elaboración propia, Cámara de comercio Pasto, Ipiales y Tumaco

Demanda (Proyección de Empresas Creadas y Registradas en Nariño en 2024):

Teniendo en cuenta la muestra tomada para el ejercicio se puede evidenciar en la encuesta aplicada como respuesta a la pregunta ¿considera que las asesorías tributarias, financieras y contables son importantes para las empresas del departamento de Nariño? Se obtuvo un contundente 97.9% de favorabilidad, con lo cual al realizar el cálculo de la proyección se pudo inferir los resultados de demanda de la tabla.

La gráfica refleja un crecimiento constante tanto en la oferta de empresas que brindan servicios contables, financieros y tributarios como en la demanda debido al crecimiento empresarial en el departamento de Nariño. Sin embargo, lo más destacado es el "Mercado insatisfecho", que indica una diferencia significativa entre la oferta de servicios y la demanda

real, lo que sugiere que las empresas no están siendo suficientes para cubrir la demanda esperada.

Análisis del mercado insatisfecho:

El mercado insatisfecho crece cada año, lo que indica que a pesar del aumento en la oferta de empresas que brindan estos servicios, sigue habiendo un déficit de cobertura. En el año 2024, hay un mercado insatisfecho de 469, y para el año 2030 se proyecta que este número llegue a 659.

Oportunidades:

El alto nivel de aceptación del servicio y el crecimiento constante de la demanda reflejan una necesidad crítica en el sector empresarial de Nariño. Las empresas, especialmente micro y pequeñas, enfrentan desafíos en la gestión financiera y tributaria, y el mercado actual no satisface completamente estas necesidades, creando una oportunidad para que el Centro de Asesorías BPO atienda este mercado insatisfecho.

- **Demanda insatisfecha significativa:** La presencia de un mercado insatisfecho en crecimiento ofrece una clara oportunidad para nuevas empresas o aquellas que buscan expandirse en la región. El Centro de Asesorías Especializadas ofrece servicios de asesoría integral y podría captar una porción de este mercado, ya que hay una necesidad no cubierta de servicios contables, financieros y tributarios.
- **Servicios diferenciados:** El Centro de Asesorías Especializadas se podrá posicionar con un enfoque integral (tributario, contable y financiero) y tiene el potencial de ofrecer una ventaja competitiva, destacándose con soluciones tecnológicas innovadoras o más eficientes, para poder capturar una mayor parte del mercado insatisfecho.

- Crecimiento constante en la demanda: El crecimiento proyectado en la demanda indica que el número de empresas en el departamento también aumentará, lo que incrementará la necesidad de servicios de asesoría empresarial. A medida que más negocios surgen y crecen, la necesidad de asesoramiento financiero y tributario será cada vez mayor.
- Estrategias de captación: Una estrategia sólida para atender este mercado insatisfecho podría incluir la implementación de herramientas tecnológicas que simplifiquen los procesos contables y tributarios, la personalización de servicios y una mayor accesibilidad para las PYMEs que representan una parte significativa del mercado objetivo.

Recolección de información

Basándonos en la información proporcionada sobre la encuesta realizada a 188 empresas, principalmente microempresas, en el departamento de Nariño, podemos deducir lo siguiente:

1. Necesidad de asesoría especializada:

La encuesta revela una **gran necesidad de asesoría especializada** entre las empresas de Nariño, especialmente en las microempresas. Esto indica que las empresas enfrentan desafíos y buscan apoyo para mejorar su desempeño y crecimiento.

2. Posibles áreas de asesoría:

Las áreas específicas de asesoría que las empresas podrían necesitar podrían incluir:

Aspectos financieros y contables: Gestión financiera, planificación fiscal, contabilidad, etc.

Aspectos legales y regulatorios: Cumplimiento de leyes y normas, contratos, propiedad intelectual, etc.

Gestión empresarial: Planificación estratégica, marketing, ventas, operaciones, etc.

Acceso a financiamiento: Búsqueda de créditos, capital de riesgo, financiamiento alternativo, etc.

Innovación y desarrollo tecnológico: Implementación de nuevas tecnologías, mejora de procesos, desarrollo de productos, etc.

Determinar el número exacto de empresas de asesoría financiera en Pasto, Nariño, es un desafío debido a la naturaleza dinámica del sector y la falta de datos centralizados.

Sin embargo, podemos recurrir a algunas fuentes para obtener una aproximación.

Algunas de las empresas que realizan servicios similares de asesoría especializada tributaria, financiera y contable en Pasto Nariño son:

- ASFICON
- TEAMWORKSI
- GMF AUDITORES & ASESORES S.A.S.
- FINATRAM GROUP S.A.S
- ABOGADOS PASTO - ABOGAMOS, ASESORÍA JURÍDICA Y FINANCIERA
- SIN FRONTERAS CONSULTORES Y ASESORES SAS
- GERMÁN MONTENEGRO FAJARDO AUDITORES Y ASESORES S.A.S.
- FINAMERICA
- ASESORIAS CONTABLES Y TRIBUTARIAS MONTILLA
- GRUPO S&G CONSULTORES SAS
- ABC ASESORIAS CONTABLES
- GRUPO CAS

- CONTADORES ACONFI
- SOLARTE ASESORES
- GESTIÓN CONTABLE OMC
- FIRMA DE CONTADORES SUMMA

Algunas de las empresas que realizan servicios similares de asesoría especializada tributaria, financiera y contable en pasto Nariño son:

- **FINANCREDITOS BPO PASTO**
- **TEAMWORKSI**

La implementación de un modelo de Business Process Outsourcing (BPO) en la empresa puede permitir la depuración de diversos aspectos de sus operaciones, incluyendo:

1. Eficiencia operativa:

Optimización de procesos: El centro de asesorías especializadas TCF BPO puede aportar su experiencia y conocimiento para optimizar los procesos existentes, eliminando pasos innecesarios, automatizando tareas repetitivas y rediseñando flujos de trabajo.

Reducción de costos: La optimización de procesos y la eliminación de ineficiencias pueden conducir a una reducción significativa de costos operativos, liberando recursos para invertir en áreas de mayor crecimiento.

2. Calidad del servicio:

Estandarización de procesos: El centro de asesorías especializadas TCF BPO puede establecer estándares de calidad para cada proceso, asegurando una consistencia en la entrega de servicios y una mejor experiencia para los clientes.

Mejora de la precisión: La implementación de herramientas y tecnologías adecuadas, junto con la capacitación del personal, puede mejorar la precisión en la ejecución de tareas y

reducir la cantidad de errores.

Mayor enfoque en el cliente: Al delegar tareas repetitivas y administrativas al centro de asesorías especializadas TCF BPO, los empleados de la empresa pueden enfocarse en actividades que agregan valor al cliente, como la atención personalizada y la resolución de problemas complejos.

3. Cumplimiento normativo:

Actualización con regulaciones: El centro de asesorías especializadas TFC BPO se mantiene actualizado sobre las regulaciones y requisitos legales aplicables al sector, asegurando que la empresa cumpla con todas las normas y evitando sanciones.

Implementación de controles: El centro de asesorías especializadas TFC BPO puede implementar controles y procedimientos adecuados para garantizar el cumplimiento de las normas, gestionar riesgos y proteger la información confidencial.

Análisis

Teniendo en cuenta que el modelo BPO pocas empresas en el departamento de Nariño la aplican se puede tener en cuenta los siguientes aspectos con las empresas que no lo aplican.

Tabla 12.

Análisis

Aspecto	Centro de Asesorías Especializadas con BPO	Centro de Asesorías Especializadas sin BPO
Eficiencia operativa	Mayor eficiencia gracias a la automatización de tareas, la optimización de procesos y la especialización del personal.	Menor eficiencia debido a la realización manual de tareas repetitivas y la falta de especialización del personal.

Calidad del servicio	Mayor calidad gracias a la estandarización de procesos, la precisión en la ejecución de tareas y un mayor enfoque en el cliente.	Menor calidad debido a la variabilidad en los procesos, la mayor cantidad de errores y un menor enfoque en el cliente.
Cumplimiento normativo	Mayor cumplimiento gracias a la actualización constante con las regulaciones, la implementación de controles y auditorías periódicas.	Menor cumplimiento debido a la dificultad para mantenerse actualizado con las regulaciones y la falta de controles y auditorías.
Gestión del riesgo	Mejor gestión del riesgo gracias a la identificación, evaluación y mitigación de riesgos potenciales.	Menor gestión del riesgo debido a la dificultad para identificar y evaluar riesgos y la falta de estrategias de mitigación.
Innovación y crecimiento	Mayor potencial de innovación y crecimiento gracias a la liberación de recursos internos, el acceso a nuevas tecnologías, y un mayor enfoque estratégico.	Menor potencial de innovación y crecimiento debido a la limitación de recursos internos, la falta de acceso a nuevas tecnologías, y un menor enfoque estratégico.

Fuente: Elaboración propia

4.9 Estrategias De Mercadeo

1. Producto:

La empresa denominada “Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO” nace con el objetivo de poder brindar soluciones en materia tributaria, contable y financiera a la sociedad, el nombre refleja la misión del centro de proporcionar asesoría especializada en áreas críticas para las empresas, utilizando un modelo de negocio BPO que permite la externalización de procesos, lo que puede ser especialmente beneficioso para las MiPymes en el departamento de Nariño.

- Logotipo:

Figura 28.

Logotipo empresa



Fuente: Elaboración propia

- Colores:
 - Amarillo dorado: El dorado está asociado tradicionalmente con el éxito, la prosperidad y el valor financiero. En este contexto, refleja el éxito y crecimiento económico que la empresa quiere ayudar a sus clientes a alcanzar. Además, el dorado también puede representar prestigio, lo que posiciona a la empresa como una opción confiable y valiosa.
 - Blanco: El blanco generalmente simboliza pureza, transparencia y profesionalismo, cualidades esenciales para una empresa de asesoría que trata con información financiera delicada. En este contexto, se pretende comunicar la claridad y la honestidad con la que la empresa maneja las finanzas de sus clientes.
- Elementos gráficos:
 - Gráficas de barras ascendentes: Este tipo de gráfico simboliza el crecimiento financiero, el éxito empresarial y la mejora continua, todos ellos alineados con el propósito de la empresa: ayudar a las empresas a crecer y mejorar su rentabilidad. Las

barras ascendentes sugieren que la empresa puede aportar valor y ayudar a sus clientes a prosperar.

- Circuitos electrónicos (líneas en el fondo): Estos circuitos representan la tecnología y la innovación, ya que se incorpora herramientas y plataformas tecnológicas avanzadas en los servicios. También refuerzan la idea de modernidad y eficiencia, comunicando que la empresa no solo ofrece servicios tradicionales, sino que está a la vanguardia de la tecnología en el ámbito financiero y contable.

- Tipografía y Siglas "TCF":

- Diseño estilizado y moderno: El uso de siglas con un estilo moderno y curvado, especialmente el de las letras "T", "C" y "F", añade un aire de sofisticación y flexibilidad. El diseño de las siglas es fluido, lo que simboliza la adaptabilidad de la empresa a las necesidades cambiantes de sus clientes. Además, el uso prominente de las siglas posiciona a la empresa como una marca sólida y reconocida en el sector.

- Eslogan:

"Tu socio estratégico en asesoría integral": El eslogan enfatiza que la empresa no solo se presenta como un proveedor de servicios, sino como un socio estratégico para los clientes. Esto indica que la empresa está comprometida con el éxito a largo plazo de sus clientes, ayudándoles no solo en aspectos puntuales, sino de manera integral, abarcando todas las áreas de necesidad (tributaria, contable y financiera).

"Asesoría integral": La palabra "integral" destaca que la empresa no solo se enfoca en un área en particular, sino que proporciona una solución completa, lo cual es atractivo para empresas que buscan una única entidad que cubra todas sus necesidades de gestión financiera, contable y tributaria.

2. Precios:

En cuanto a la estrategia de precios será flexible y basada en las respuestas dadas en la encuesta realizada anteriormente.

Tomando como referencia la información recaudada en las encuestas y los precios de la competencia, el rango de precios se oscila entre quinientos mil pesos a un millón dependiendo del tipo del tipo de servicio a prestar.

Sin embargo, para la fijación de precios se tendrá en cuenta los aspectos relacionados en la encuesta previa y precios de la competencia y un estudio financiero que se realizará posteriormente.

3. Plaza:

El "Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO" estará ubicado estratégicamente en los principales municipios del departamento de Nariño, con una sede principal en Pasto y sucursales satélites en ciudades como Ipiales y Tumaco. Sin embargo, el modelo de negocio adoptará una estrategia omnicanal con un enfoque híbrido, que combina el uso de herramientas tecnológicas con la atención presencial.

Se implementará una plataforma virtual de fácil acceso, complementada con una aplicación móvil que permitirá a los usuarios acceder a los servicios desde cualquier lugar y en cualquier momento. Estas herramientas digitales facilitarán el acceso a los servicios del Centro, no solo para empresarios y personas naturales locales, sino también para aquellos que se encuentran en zonas rurales o fuera del departamento.

El coworking se utilizará como base para las actividades presenciales en espacios compartidos, lo cual brindará flexibilidad y reducirá costos operativos. Estos espacios estarán diseñados para fomentar la colaboración y el networking entre emprendedores, empresarios y

asesores. El modelo coworking permitirá a los clientes realizar reuniones de asesoría en espacios modernos y colaborativos, garantizando acceso a una infraestructura de alto nivel sin necesidad de oficinas permanentes.

Canal de Distribución:

El canal de distribución será directo y se estructurará en dos líneas principales:

- a. **Plataforma Digital y App Móvil:** El canal virtual será el principal medio de distribución de los servicios del Centro. A través de una plataforma en la web y una aplicación móvil, los usuarios podrán agendar citas, recibir asesorías personalizadas, participar en capacitaciones en línea, y acceder a sus reportes contables y financieros de manera remota. Esta opción es especialmente útil para micro y pequeñas empresas que necesitan soluciones rápidas y eficientes sin desplazarse.

Los servicios ofrecidos incluirán:

- Consultorías virtuales por videollamada o chat.
 - Talleres y capacitaciones en línea.
 - Gestión documental y de reportes a través de la nube.
 - Notificaciones y recordatorios sobre obligaciones fiscales y contables.
- b. **Atención Presencial en Espacios de Coworking:** Para aquellos usuarios que prefieran la interacción personal, el Centro ofrecerá servicios presenciales en espacios de coworking ubicados en Pasto. Estos lugares brindarán acceso a asesorías especializadas en un entorno profesional compartido, donde los clientes podrán reunirse con asesores para resolver sus dudas, presentar documentos y recibir orientación personalizada.

4. Promoción y publicidad:

La promoción del "Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO" se llevará a cabo a través de una estrategia integral que combine tácticas digitales y tradicionales, aprovechando la diversidad del público objetivo (MIPYMES, emprendedores, empresarios independientes, y personas naturales). El enfoque será generar visibilidad, confianza, y atraer clientes a los servicios del Centro. Las principales estrategias serán:

a) Marketing Digital:

El marketing digital será el principal motor de la campaña promocional, dada la creciente presencia de las MIPYMES y empresarios en plataformas digitales. Para alcanzar este objetivo, se implementarán las siguientes acciones:

- **Publicidad en Redes Sociales:** El uso de redes como Facebook, Instagram y LinkedIn permitirá llegar a los empresarios y emprendedores, promoviendo los servicios del Centro a través de campañas segmentadas por ubicación, intereses y necesidades profesionales. Se diseñarán anuncios visuales y en video que presenten casos de éxito y testimonios de clientes.
- **Google Ads y SEO:** Para asegurar un alto posicionamiento en motores de búsqueda, se desarrollarán campañas en Google Ads y se optimizará la página web del Centro mediante estrategias de SEO (Optimización para Motores de Búsqueda). Esto permitirá que el Centro aparezca en los primeros resultados cuando los usuarios busquen asesorías tributarias, contables o financieras en Nariño y otras regiones.
- **Influencers Locales y Referidos:** Se colaborará con influencers locales,

empresarios reconocidos y profesionales en áreas contables y financieras, que puedan recomendar los servicios del Centro. Además, se fomentará el programa de referidos, donde los clientes actuales podrán obtener descuentos o beneficios al referir nuevos usuarios.

b) Capacitaciones y Webinars Gratuitos:

Para atraer a MIPYMES, empresarios y personas naturales, se organizarán capacitaciones gratuitas y webinars en temas clave como la planificación tributaria, manejo financiero, formalización de empresas y declaraciones de impuestos. Estos eventos no solo ayudarán a generar confianza y demostrar la experticia del Centro, sino que también permitirán captar clientes potenciales interesados en recibir asesorías más especializadas.

Los webinars y capacitaciones serán promovidos a través de redes sociales, campañas de email marketing, y mediante alianzas con instituciones educativas y gremios empresariales locales.

c) Alianzas Estratégicas con Cámaras de Comercio y Gremios Empresariales:

Se establecerán alianzas estratégicas con instituciones clave como las Cámaras de Comercio de Pasto, Ipiales y Tumaco, así como con gremios empresariales (Acopi, Fenalco) para promover los servicios del Centro de Asesorías entre sus afiliados. Estas organizaciones serán un canal de confianza para difundir información sobre el Centro y recomendarlo como una opción confiable para el desarrollo de las MIPYMES y empresarios de la región.

d) Eventos y Networking en Espacios de Coworking:

El modelo de coworking brindará la oportunidad de realizar eventos presenciales y actividades de networking en los espacios compartidos. Se organizarán talleres, conferencias y mesas redondas sobre temas de interés para empresarios locales, con la presencia de expertos

tributarios, financieros y contables. Estos eventos serán tanto gratuitos como de pago, y funcionarán como espacios para generar relaciones profesionales y captar nuevos clientes.

Se invitará a medios locales y se generará contenido visual y fotográfico para compartirlo en redes sociales y así aumentar la visibilidad del Centro.

e) Publicidad Tradicional y Local:

Aunque el marketing digital será el principal canal promocional, también se utilizarán medios tradicionales para alcanzar a públicos que aún no están plenamente digitalizados. Estas estrategias incluirán:

- **Publicidad en Radio y Prensa Local:** Se realizarán campañas publicitarias en emisoras de radio locales y periódicos regionales, destacando los beneficios del Centro de Asesorías y el impacto positivo en la competitividad de las MIPYMES locales.
- **Volantes y Material Impreso:** Se distribuirán volantes, folletos y tarjetas en eventos empresariales, ferias locales y en los mismos espacios de coworking, donde se detallarán los servicios ofrecidos y se presentarán promociones especiales para nuevos clientes.

f) Testimonios y Casos de Éxito:

Una parte clave de la promoción será generar testimonios de clientes satisfechos y compartir casos de éxito. Estos testimonios serán publicados en la página web, redes sociales y compartidos en correos electrónicos, mostrando cómo el Centro ha ayudado a MIPYMES y empresarios a mejorar su gestión financiera y tributaria. Este enfoque de prueba social ayudará a generar confianza y credibilidad entre los potenciales nuevos clientes.

Tabla 13.*Presupuesto de Estrategias de Mercado Mensual*

Servicio	Descripción	Costo estimado
Diseño de logotipo	Análisis de marca, bocetos y ajustes finales	\$450.000
Creación de eslogan	Desarrollo de eslogan alineado con la misión y visión	\$300.000
Publicidad en redes sociales	Posicionamiento en redes sociales como Facebook, instagram, LinkedIn	\$800.000
Campañas Google ads y seo	Posicionamiento de keywords y tags	\$500.000
Eventos networking y coworking	Eventos realizados en espacios compartidos, incluye alquiler del espacio	\$720.000
Publicidad en radio y prensa local	Cuñas radiales y artículos en periódicos y revistas locales	\$850.000
Volantes y material impreso	Impresión 2000 volantes	\$150.000
Total presupuesto		\$3.770.000

Fuente: Elaboración propia

5 Plan de Operación

El Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO tiene como objetivo brindar a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) del departamento de Nariño una solución integral para la gestión contable, tributaria y financiera. Con el propósito de facilitar la oferta de servicios a nuestros clientes, hemos diseñado una serie de paquetes de asesoría especializados, que agrupan diversas áreas clave para el óptimo funcionamiento y desarrollo empresarial.

Cada uno de los paquetes de asesoría está diseñado para cubrir las necesidades específicas de las empresas y personas naturales, permitiendo una gestión eficiente y profesional en temas tributarios, contables y financieros. Estos servicios no solo buscan optimizar la estructura administrativa y financiera de las empresas, sino también asegurar el cumplimiento normativo y la sostenibilidad a largo plazo.

5.1 Ficha Técnica de Servicio.

A continuación, se presentan las fichas técnicas de los principales paquetes de servicios que ofrece el Centro. Estas fichas detallan las características, objetivos, y beneficios de cada paquete, facilitando a nuestros clientes una visión clara y estructurada sobre los servicios que pueden adquirir, ya sea de manera integral o segmentada de acuerdo con sus necesidades:

Paquete Asesoría Integral:

Un servicio completo que combina las áreas tributaria, contable y financiera, proporcionando una cobertura integral a las empresas.

Tabla 14.

Ficha Técnica de Servicio Asesoría Integral

		Versión V1	
		Código 0001	
		Página: 1	
FICHA TECNICA DE SERVICIOS TRIBUTARIOS, CONTABLES Y FINANCIEROS			
NOMBRE DEL SERVICIO		Paquete Asesoría Integral	
CLIENTES EXTERNOS		Micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES)	
CARGO DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO		Asesores internos de la empresa	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO		Integración de servicios tributarios, contables y financieros para ofrecer una solución completa a las empresas.	
OBJETIVO DEL SERVICIO		Proveer una gestión integral y eficiente en áreas clave que optimicen la operación administrativa y financiera de las empresas.	
ALCANCE DEL SERVICIO		Asesoría en planeación tributaria, contabilidad, elaboración de estados financieros, y planificación financiera.	
DOCUMENTO ASOCIADO		Contrato de prestación de servicios, informes mensuales	
REQUISITOS LEGALES		Normativa tributaria vigente (DIAN), Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)	
REQUISITOS DE OPORTUNIDAD		DE TIEMPO	DE SITIO DE ENTREGA
		Meses fiscales anuales	Oficinas o plataformas virtuales
CARGO RESPONSABLE DE APROBACIÓN DEL SERVICIO		Gerente General del Centro de Negocios	
PUNTOS DE CONTROL		Informe de gestión mensual, análisis de resultados financieros	
VIGENCIA ESPERADA		Un año con posibilidad de renovación	

Nota: ficha técnica del servicio realizada por Ramos (2019), de asesoría contable dirigido a empresas Mipymes del municipio de La Plata Huila.

- **Paquete Asesoría Tributaria:**

Enfocado en garantizar el cumplimiento fiscal, brindando asesoramiento sobre impuestos y obligaciones tributarias.

Tabla 15.

Ficha Técnica de Servicio Asesoría Tributaria

		Versión V1	
		Código 0002	
		Página: 1	
FICHA TECNICA DE SERVICIOS TRIBURARIOS, CONTABLES Y FINANCIEROS			
NOMBRE DEL SERVICIO		Paquete Asesoría Tributaria	
CLIENTES EXTERNOS		Empresas y personas naturales responsables de obligaciones tributarias	
CARGO DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO		Consultor Tributario	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO		Servicios especializados en planificación fiscal, preparación de declaraciones, y cumplimiento de obligaciones tributarias ante la DIAN.	
OBJETIVO DEL SERVICIO		Optimizar la carga fiscal y asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera eficiente y dentro de los plazos legales.	
ALCANCE DEL SERVICIO		Incluye planeación fiscal, orientación tributaria, preparación de declaraciones, y presentación de informes exógenos para la DIAN.	
DOCUMENTO ASOCIADO		Declaraciones de impuestos, informes tributarios, reportes exógenos	
REQUISITOS LEGALES		Código Tributario Colombiano, Resoluciones de la DIAN	
REQUISITOS DE OPORTUNIDAD		DE TIEMPO	DE SITIO DE ENTREGA
		Declaraciones tributarias trimestrales y anuales	En físico y plataforma DIAN
CARGO RESPONSABLE DE APROBACIÓN DEL SERVICIO		Director de consultoría tributaria	

PUNTOS DE CONTROL	Revisión mensual de las obligaciones fiscales, cumplimiento de plazos DIAN
VIGENCIA ESPERADA	Un año fiscal

Nota: ficha técnica del servicio realizada por Ramos (2019), de asesoría contable dirigido a empresas Mipymes del municipio de La Plata Huila.

- **Paquete Asesoría Contable:**

Diseñado para asegurar la correcta gestión de los registros contables y la presentación de estados financieros.

Tabla 16.

Ficha Técnica de Servicio Asesoría Contable

		Versión V1
		Código 0003
		Página: 1
FICHA TECNICA DE SERVICIOS TRIBURARIOS, CONTABLES Y FINANCIEROS		
NOMBRE DEL SERVICIO	Paquete Asesoría Contable	
CLIENTES EXTERNOS	MIPYMES, personas naturales con actividad económica	
CARGO DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO	Contador Público	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Servicios de registro contable, creación y liquidación de empresas, y elaboración de estados financieros.	
OBJETIVO DEL SERVICIO	Asegurar una correcta y transparente gestión contable y financiera que permita a las empresas tomar decisiones estratégicas.	
ALCANCE DEL SERVICIO	Registros contables, elaboración de balances, presentación de estados financieros, y trámites de creación y liquidación de empresas.	
DOCUMENTO ASOCIADO	Balance general, estados de resultados, actas de liquidación.	
REQUISITOS LEGALES	NIIF, legislación contable colombiana	
REQUISITOS DE OPORTUNIDAD	DE TIEMPO	DE SITIO DE ENTREGA
	Estados financieros trimestrales y anuales	Oficinas o plataforma contables

CARGO RESPONSABLE DE APROBACIÓN DEL SERVICIO	Director de Contabilidad
PUNTOS DE CONTROL	Revisión trimestral de balances, auditoría interna
VIGENCIA ESPERADA	Permanente durante la operación de la empresa


Nota: ficha técnica del servicio realizada por Ramos (2019), de asesoría contable dirigido a empresas Mipymes del municipio de La Plata Huila.

- **Paquete Asesoría Financiera:**

Orientado a la planificación y análisis financiero, facilitando la toma de decisiones estratégicas para el crecimiento empresarial.

Tabla 17.

Ficha Técnica de Servicio Asesoría Financiera

	Versión V1	
	Código 0004	
	Página: 1	
FICHA TECNICA DE SERVICIOS TRIBURARIOS, CONTABLES Y FINANCIEROS		
NOMBRE DEL SERVICIO	Paquete Asesoría Financiera	
CLIENTES EXTERNOS	Empresas que buscan optimizar su gestión financiera y de inversiones	
CARGO DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO	Consultor Financiero	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Servicios de planificación financiera, análisis financiero y consultoría en decisiones de inversión y financiación.	
OBJETIVO DEL SERVICIO	Facilitar la toma de decisiones estratégicas que mejoren la eficiencia financiera y promuevan el crecimiento de la empresa.	
ALCANCE DEL SERVICIO	Planificación financiera, análisis de inversiones, estudio de financiación empresarial.	
DOCUMENTO ASOCIADO	Informe financiero, análisis de inversión	
REQUISITOS LEGALES	Normativa financiera vigente, regulación de entidades financieras colombianas	
REQUISITOS DE OPORTUNIDAD	DE TIEMPO	DE SITIO DE ENTREGA

	Revisiones financieras trimestrales y anuales	Oficinas o plataformas virtuales
CARGO RESPONSABLE DE APROBACIÓN DEL SERVICIO	Director financiero	
PUNTOS DE CONTROL	Análisis trimestral de flujo de caja, evaluación de proyectos de inversión	
VIGENCIA ESPERADA	Indefinida, sujeta a revisiones anuales	

Nota: ficha técnica del servicio realizada por Ramos (2019), de asesoría contable dirigido a empresas Mipymes del municipio de La Plata Huila.

Cada ficha técnica contiene información detallada sobre los objetivos, características del servicio, proceso de ejecución, resultados esperados, y beneficios para el cliente. Estos servicios están diseñados con un enfoque práctico, combinando atención personalizada y herramientas tecnológicas que facilitan la toma de decisiones empresariales de manera eficiente y efectiva.

5.2 Localización e identificación del tamaño de negocio

El Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO tendrá un punto físico en la ciudad de Pasto una región con un entorno empresarial en crecimiento y una alta demanda de servicios profesionales orientados a la gestión financiera, contable y tributaria. El enfoque del centro será satisfacer las necesidades de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), que constituyen la mayor parte del tejido empresarial de la región.

La identificación del tamaño del negocio se fundamenta en los resultados obtenidos de una encuesta aplicada a 187 empresas locales, la cual permitió evaluar el interés y la aceptación del modelo de negocio propuesto. Los resultados son los siguientes:

- 97.9% de las empresas encuestadas manifestaron interés en recibir servicios de asesorías tributarias, contables y financieras, lo que resalta una alta demanda potencial para los servicios que ofrecerá el centro.

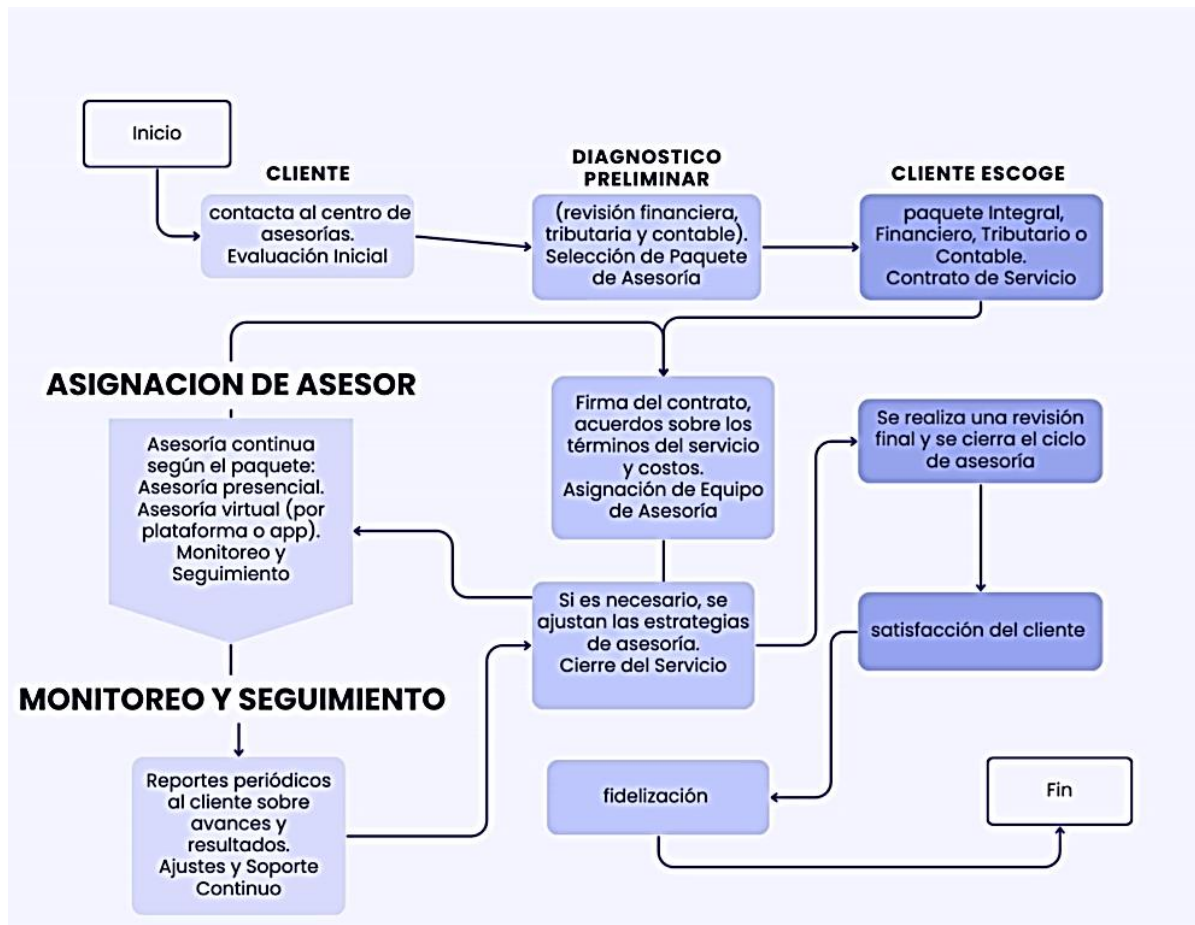
- 36.2% de los encuestados expresaron interés en un servicio más completo, optando por el Paquete de Asesoría Integral, que incluye todas las áreas de gestión tributaria, contable y financiera.
- Además, el 75.6% de las empresas encuestadas consideran que el modelo de Business Process Outsourcing (BPO) es una opción viable y atractiva para externalizar estos servicios, especialmente para aquellas empresas que buscan optimizar sus procesos administrativos y financieros sin incrementar su estructura interna.

5.3 Descripción de proceso de producción ventas y servicio

El Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO tiene como objetivo principal brindar servicios de asesoría profesional a empresas locales en las áreas tributaria, contable y financiera. El proceso de producción, ventas y servicio se organiza en torno a la identificación de las necesidades de las empresas y la creación de paquetes de asesoría que se ajusten a sus requerimientos específicos.

Figura 29.

Diagrama de flujo del servicio



Fuente: Elaboración propia

Distribución Física del Centro

La distribución física del Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO bajo un modelo de coworking debe adaptarse a las necesidades de flexibilidad, colaboración y eficiencia, características clave de este tipo de entorno.

¿Qué es coworking?

El coworking se refiere a un espacio compartido donde diferentes empresas o profesionales independientes trabajan en un ambiente común. Este modelo permite optimizar

recursos, fomentar la interacción entre profesionales y reducir costos de infraestructura. En el caso del centro de asesorías, el coworking facilitará el trabajo de asesores, consultores y clientes, creando un entorno colaborativo y eficiente.

Distribución Física del Centro bajo el Modelo de Coworking

Área de Recepción y Atención al Cliente: este espacio será un punto de bienvenida para los clientes, con un lobby cómodo, moderno y funcional. La recepción puede ofrecer información sobre los servicios, programar citas y ser el primer contacto con los clientes.

Zonas de Trabajo Compartido: Se dispondrán de puestos fijos y flexibles, donde los asesores del centro podrán elegir su espacio de trabajo según las necesidades diarias. Estos espacios permitirán la rotación de asesores y profesionales, facilitando la flexibilidad y adaptación de acuerdo con la demanda.

Puestos Fijos: Reservados para asesores que requieren un lugar estable de trabajo.

Zonas Flexibles: Áreas que pueden ser ocupadas de manera rotativa por profesionales y clientes, permitiendo una optimización del espacio.

Salas de Reuniones y Multiespacios: Siguiendo el modelo, el centro debe contar con diferentes salas de reuniones y un salón multiuso. Estas áreas estarán dotadas de tecnología para reuniones privadas, capacitaciones o conferencias. Las salas pueden ser reservadas para sesiones de asesoría personalizada o grupal.

Salón Multiespacios: Un área adaptable con capacidad para 30 personas, ideal para eventos académicos, charlas, o talleres.

Auditorio: Un espacio más amplio para conferencias, seminarios o capacitaciones con capacidad para hasta 100 personas.

Zonas de Descanso y Networking: El centro contará con espacios comunes como

cafeterías y terrazas donde los profesionales y clientes pueden interactuar de manera más informal. Estos espacios facilitan el networking y la creación de conexiones valiosas entre los distintos actores del coworking.

Estación de Café: Lugar donde los usuarios pueden tomar un descanso, conversar y compartir ideas en un ambiente relajado.

Servicios Complementarios: El coworking debe contar con una infraestructura tecnológica robusta, ofreciendo Wifi de alta velocidad, servicios de impresión, acceso a lockers y cajoneras para los usuarios. Además, es importante garantizar la seguridad mediante sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV).

5.4 Necesidades y requerimientos

El Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO requiere de recursos clave para su funcionamiento eficiente. Esto incluye personal especializado en contabilidad, finanzas y tributación, además de suministros básicos y equipo de ofimática moderno que respalde las actividades diarias. Estos elementos son esenciales para ofrecer un servicio profesional y garantizar un entorno productivo y colaborativo bajo el modelo de coworking.

Tabla 18.

Recursos

Categoría	Descripción	Cantidad
Mano de Obra		
Directores / Gerentes	1 gerente general	1
Asesores Contables	Profesionales en contabilidad para atender a los clientes	1
Asesores Tributarios	Especialistas en impuestos y normativa fiscal	1
Asesores Financieros	Profesionales en planificación y análisis financiero	1
Personal de Soporte IT	Encargado de mantener los sistemas informáticos operativos	1

Administrativos	Personal para tareas administrativas (secretaría, coordinación)	1
Suministros y Materiales		
Papelería	Hojas, carpetas, bolígrafos, cuadernos, archivadores	Suministro continuo
Material de Oficina	Grapadoras, tijeras, cintas, sobres, etc.	Suministro continuo
Equipo de Ofimática		
Computadoras	Equipos de escritorio o portátiles para asesores y administrativos	4

Fuente: Elaboración propia

5.5 Plan de producción u operación

El Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO operará mediante un equipo de asesores especializados en áreas tributarias, contables y financieras, apoyados por asistentes administrativos. Cada servicio o paquete requerirá equipos de oficina como computadoras con software especializado, impresoras multifuncionales y herramientas digitales. Además, se utilizará papelería específica para la gestión y entrega de documentos. El enfoque garantizará eficiencia y alta calidad en la prestación de servicios tanto individuales como integrales a clientes.

A continuación, se presenta el Plan de Producción u Operación para los diferentes servicios y paquetes que ofrecerá el Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO, especificando los recursos necesarios en términos de mano de obra, papelería y equipos para cada uno.

1. Asesoría Tributaria

Este servicio incluye planeación fiscal, preparación de declaraciones de impuestos y respuestas a requerimientos tributarios.

- Mano de Obra:

Asesores Tributarios especializados.

- Papelería:
Formatos tributarios.
Documentos de soporte de ingresos y gastos.
Carpetas y sobres para la presentación de declaraciones.
Formularios para la DIAN y fotocopias de cédulas de los clientes.
- Equipos:
Computadora con software contable y tributario.

2. Asesoría Contable

Este servicio incluye la elaboración de estados financieros, outsourcing contable y creación de empresas.

- Mano de Obra:
Asesores Contables.
- Papelería:
Hojas de balance, estados de resultados, libros contables.
Formatos para apertura de empresas.
Carpetas y archivadores para almacenar documentación financiera.
- Equipos:
Computadora con software contable (ej. SIIGO, QuickBooks).
Calculadora financiera.
Servidor para almacenamiento de datos contables y acceso a bases de datos.

3. Asesoría Financiera

Incluye planificación financiera, análisis de inversiones y gestión de riesgos.

- Mano de Obra:

Asesor Financiero especializado.

- Papelería:

Hojas de planificación y proyecciones financieras.

Formularios para análisis de riesgos.

Informes de viabilidad y análisis de inversiones.

- Equipos:

Computadora con acceso a software de análisis financiero y Excel avanzado.

4. Paquete Completo de Asesoría (Tributaria, Contable y Financiera)

Este paquete ofrece un servicio integral que cubre asesorías en las tres áreas mencionadas.

- Mano de Obra:

Asesor Tributario.

Asesor Contable.

Asesor Financiero.

- Papelería:

Documentación necesaria para cada servicio individual (fiscal, contable y financiero).

Informes integrados que combinen el análisis contable, fiscal y financiero.

Carpetas para almacenar la documentación de cada cliente de manera organizada.

- Equipos:

Computadoras para cada área con software especializado.

Sistema de almacenamiento en la nube para un manejo seguro de la información.

6 Aspectos Organizacionales

6.1 Estructura Organizacional

Figura 30.

Estructura organizacional



Fuente: Elaboración propia

6.2 Fichas de perfilamiento y funciones:

El Centro de Asesorías Especializadas TCF BPO cuenta con un equipo de trabajo profesional que está integrado por personal idóneo y estructurado de la siguiente manera:

1) Perfil para el cargo de Gerente

**PERFIL GERENTE****Formación académica**

Un título universitario en Contaduría Pública, Administración de Empresas o carreras afines, con especialización en impuestos o finanzas.

Conocimientos técnicos

Un profundo entendimiento de las leyes tributarias, normas contables y principios financieros. Además, debe estar actualizado sobre los cambios regulatorios y las mejores prácticas en la industria.

Habilidades informáticas

Dominio de software contable, financiero y de gestión de relaciones con clientes (CRM). Experiencia en el uso de sistemas BPO para optimizar procesos y brindar un servicio eficiente.

FUNCIONES PRINCIPALES

- **Gestión administrativa**
 - ✓ Controlar los gastos y los ingresos de la empresa.
 - ✓ Elaborar informes financieros y de gestión.
 - ✓ Supervisar los procesos administrativos y operativos.
- **Gestión del equipo**
 - ✓ Reclutar, seleccionar y capacitar al personal.
 - ✓ Evaluar el desempeño y establecer metas individuales y colectivas.
 - ✓ Fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.
- **Gestión de proyectos**
 - ✓ Coordinar y supervisar los proyectos de asesoría a los clientes.
 - ✓ Asegurar que los proyectos se ejecuten dentro del plazo y el presupuesto establecidos.
 - ✓ Garantizar la calidad de los servicios prestados.
- **Desarrollo de nuevos productos y servicios**
 - ✓ Identificar las necesidades del mercado y desarrollar nuevos productos o servicios.
 - ✓ Estar al tanto de las tendencias del sector y adaptar la oferta de la empresa.
- **Implementación de sistemas BPO**
 - ✓ Supervisar la implementación y el uso del sistema BPO.
 - ✓ Asegurar la integración del sistema con los demás procesos de la empresa.
 - ✓ Optimizar los procesos a través del uso del sistema BPO.

2) Perfil para el cargo de Auxiliar Administrativo



PERFIL AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Formación académica

Técnico o tecnólogo en secretariado ejecutivo o áreas afines.

Conocimientos técnicos

Conocimientos básicos de contabilidad y finanzas.

Habilidades informáticas

Dominio de herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint) a nivel intermedio o avanzado, Manejo de sistemas de gestión documental y CRM, Experiencia en el uso de plataformas de videoconferencias (Zoom, Teams) y herramientas de colaboración en línea.

FUNCIONES PRINCIPALES

➤ Atención al cliente:

- ✓ Recibir y atender llamadas telefónicas.
- ✓ Agendar citas presenciales y virtuales.
- ✓ Resolver consultas generales de los clientes.
- ✓ Coordinar reuniones y videoconferencias.

➤ Gestión administrativa:

- Elaboración y envío de correspondencia.
- Digitalización de documentos.
- Gestión de la agenda del asesor.
- Organización de eventos y capacitaciones.

➤ Soporte técnico:

- Asistir a los usuarios en el uso del sistema BPO.
- Ingresar y actualizar información en el sistema.
- Generar reportes y estadísticas.

➤ Gestión de documentos:

- Archivo de documentos físicos y digitales.
- Control de la documentación contable y fiscal.

➤ Otras tareas:

- Apoyo en la preparación de presentaciones y informes.
- Realización de trámites administrativos.

3) Perfil para el cargo de Contador



PERFIL CONTADOR PUBLICO

Formación académica

Título universitario en Contaduría Pública o afines.

Experiencia

Mínimo de 3 a 5 años de experiencia en roles similares, preferiblemente en firmas de consultoría

Conocimientos técnicos

Normas contables internacionales (NIIF) y locales, Legislación tributaria actualizada, Herramientas de gestión contable y financiera (ERP, CRM, etc.), Software de análisis de datos y generación de reportes

Habilidades

• **Comunicación efectiva:**

Capacidad para explicar conceptos complejos de manera sencilla y clara, tanto a nivel técnico como a nivel ejecutivo.

• **Orientación al cliente:**

Compromiso con la satisfacción del cliente y proactividad para identificar y resolver sus necesidades.

• **Trabajo en equipo:** Habilidad para colaborar con otros profesionales de la firma y con los clientes.

• **Proactividad:** Iniciativa para buscar soluciones innovadoras y mejorar los procesos.

FUNCIONES PRINCIPALES

➤ Asesoría Contable y Tributaria:

- ✓ **Elaboración de estados financieros:** Balance general, estado de resultados, flujo de efectivo.
- ✓ **Cálculo y presentación de impuestos:** Declaraciones de renta, IVA, retenciones en la fuente, otros impuestos.
- ✓ **Planificación tributaria:** Identificación de oportunidades para optimizar la carga tributaria.
- ✓ **Consultoría en materia contable:** Interpretación de normas contables, resolución de dudas.

➤ Asesoría Financiera:

- ✓ **Análisis financiero:** Evaluación de la situación financiera de los clientes.
- ✓ **Elaboración de presupuestos:** Proyección de ingresos y gastos.
- ✓ **Evaluación de proyectos de inversión:** Análisis de viabilidad económica.
- ✓ **Gestión de la tesorería:** Control de los flujos de efectivo.

➤ Implementación de Sistemas Contables:

- ✓ **Selección y configuración de software contable:** Adaptación a las necesidades del cliente.
- ✓ **Capacitación al personal:** Transferencia de conocimientos sobre el uso del software.
- ✓ **Integración de sistemas:** Conexión con otros sistemas de la empresa (ERP, CRM).


➤ Auditoría Interna:

- ✓ **Revisión de los procesos contables:** Identificación de áreas de mejora.
- ✓ **Evaluación del control interno:** Recomendación de medidas para fortalecerlo.
- ✓ **Detección de fraudes y errores:** Prevención y mitigación de riesgos.

➤ Atención al Cliente:

- ✓ **Asesoría personalizada:** Resolución de consultas y problemas.
- ✓ **Gestión de proyectos:** Coordinación de los servicios prestados al cliente.
- ✓ **Seguimiento continuo:** Monitoreo de la satisfacción del cliente.

4) Perfil para el cargo de Profesional en Sistemas



**PERFIL PROFESIONAL
SISTEMAS Y REDES**

Formación académica

Técnico o tecnólogo en sistemas o áreas afines.

Conocimientos técnicos

Conocimientos en programación y diseño de software.

Habilidades informáticas

Dominio de herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint) a nivel intermedio o avanzado. Manejo de sistemas de gestión documental y CRM, Experiencia en el uso de plataformas de videoconferencias (Zoom, Teams) y herramientas de colaboración en línea.

FUNCIONES PRINCIPALES

- **Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica:**
 - ✓ Configuración y mantenimiento de equipos de cómputo, servidores, redes y sistemas de almacenamiento.
 - ✓ Instalación y actualización de software.
 - ✓ Realización de copias de seguridad y recuperación de datos.
 - ✓ Monitoreo del rendimiento de los sistemas y detección de anomalías.
- **Soporte Técnico:**
 - ✓ Atención a usuarios, resolución de incidencias y solicitudes de asistencia técnica.
 - ✓ Configuración de cuentas de usuario y permisos de acceso.
 - ✓ Capacitación a los usuarios en el uso de herramientas y aplicaciones.
- **Desarrollo e Implementación de Sistemas:**
 - ✓ Desarrollo de soluciones personalizadas utilizando herramientas de bajo código o programación.
 - ✓ Integración de sistemas existentes con nuevas tecnologías.
 - ✓ Implementación de soluciones BPO para optimizar los procesos de la empresa.
- **Seguridad Informática:**
 - ✓ Implementación de medidas de seguridad para proteger los datos de la empresa y de los clientes.
 - ✓ Realización de auditorías de seguridad y elaboración de informes.
- **Gestión de Proyectos:**
 - ✓ Participación en proyectos de implementación de nuevas tecnologías o mejoras en la infraestructura existente.

5) Perfil para el cargo de Coordinador de Asesorías



PERFIL COORDINADOR DE ASESORIAS

Formación académica

Título universitario en Contaduría Pública o afines.

Experiencia

Mínimo de 3 a 5 años de experiencia en roles similares, preferiblemente en firmas de consultoría

Conocimientos técnicos

Normas contables internacionales (NIIF) y locales, Legislación tributaria actualizada, Herramientas de gestión contable y financiera (ERP, CRM, etc.), Software de análisis de datos y generación de reportes

Habilidades

• **Comunicación efectiva:**

Capacidad para explicar conceptos complejos de manera sencilla y clara, tanto a nivel técnico como a nivel ejecutivo.

• **Orientación al cliente:**

Compromiso con la satisfacción del cliente y proactividad para identificar y resolver sus necesidades.

• **Trabajo en equipo:** Habilidad para colaborar con otros profesionales de la firma y con los clientes.

• **Proactividad:** Iniciativa para buscar soluciones innovadoras y mejorar los procesos.

FUNCIONES PRINCIPALES

➤ **Gestión de Equipos y Operaciones**

- ✓ **Coordinación de asesores:** Asignación de tareas, seguimiento de plazos, resolución de conflictos y evaluación del desempeño de los asesores.
- ✓ **Gestión de la agenda:** Programación de reuniones, citas y llamadas con clientes, tanto presenciales como virtuales.
- ✓ **Control de calidad:** Revisión de los informes, análisis y recomendaciones elaborados por los asesores para garantizar su precisión y cumplimiento de los estándares de calidad.
- ✓ **Supervisión de procesos:** Optimización de los procesos internos, identificación de áreas de mejora y desarrollo de nuevas metodologías.
- ✓ **Gestión de proyectos especiales:** Coordinación de proyectos de implementación de nuevos servicios o sistemas, así como de la participación en licitaciones o concursos públicos.

➤ **Relación con el Cliente**

- ✓ **Atención al cliente:** Primer punto de contacto para los clientes, resolución de dudas y gestión de sus solicitudes.
- ✓ **Venta consultiva:** Identificación de las necesidades de los clientes y propuesta de soluciones personalizadas.
- ✓ **Fidelización de clientes:** Implementación de estrategias para mantener a los clientes satisfechos y fomentar la recomendación.
- ✓ **Gestión de quejas y reclamos:** Atención y resolución oportuna de las quejas y reclamos de los clientes.

➤ **Gestión Tecnológica**

- ✓ **Dominio de herramientas digitales:** Manejo de software de gestión, contabilidad, facturación y herramientas de colaboración en línea.
- ✓ **Implementación de nuevas tecnologías:** Evaluación y adopción de nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios.
- ✓ **Gestión de la plataforma virtual:** Administración de la plataforma virtual de la empresa, incluyendo el contenido, la seguridad y el acceso de los usuarios.

➤ **Otras Funciones**

- ✓ **Elaboración de informes:** Preparación de informes periódicos sobre el desempeño del área y la satisfacción de los clientes.
- ✓ **Participación en eventos:** Representación de la empresa en eventos del sector, congresos y seminarios.

6) Perfil para el cargo de Asesor Tributario



PERFIL ASESOR TRIBUTARIO

Formación académica

Título universitario en Contaduría Pública, con especialización en tributación.

Experiencia

Mínimo de 3-5 años de experiencia en el área tributaria

Conocimientos técnicos

Legislación tributaria nacional e internacional actualizada, Normas contables (NIIF, US GAAP), Procedimientos tributarios y aduaneros, Software contable y fiscal especializado, Herramientas de análisis financiero.

Habilidades

• **Análisis y resolución de problemas:** Capacidad para identificar y solucionar problemas complejos relacionados con la tributación.

• **Comunicación efectiva:** Habilidad para explicar conceptos técnicos de manera clara y concisa a clientes de diferentes niveles.

• **Orientación al cliente:** Compromiso con la satisfacción del cliente y capacidad para construir relaciones a largo plazo.

• **Trabajo en equipo:** Capacidad para colaborar con otros miembros del equipo en proyectos multidisciplinarios.

FUNCIONES PRINCIPALES

➤ Asesoramiento tributario:

- ✓ Planificación fiscal: Diseño de estrategias para optimizar la carga tributaria de los clientes.
- ✓ Cálculo y declaración de impuestos: Elaboración y presentación de declaraciones tributarias a nivel nacional y local.
- ✓ Representación ante las autoridades fiscales: Defensa de los intereses de los clientes en procedimientos de fiscalización.
- ✓ Análisis de impacto de cambios legislativos: Evaluación de las consecuencias de nuevas leyes y regulaciones en la situación tributaria de los clientes.

➤ Contabilidad:

- ✓ Gestión de la contabilidad de los clientes.
- ✓ Elaboración de estados financieros.
- ✓ Análisis financiero.

➤ Servicios BPO:

- ✓ Utilización de herramientas tecnológicas para automatizar procesos contables y fiscales.
- ✓ Gestión de la información contable y fiscal en la plataforma BPO.
- ✓ Interacción con los clientes a través de la plataforma BPO.

➤ Otras funciones:

- ✓ Investigación y análisis de temas tributarios específicos.
- ✓ Elaboración de informes y presentaciones.
- ✓ Participación en proyectos especiales de la firma.

7) Perfil para el cargo de Asesor Contable



PERFIL ASESOR CONTABLE

Formación académica

Título universitario en Contaduría Pública o afines.

Experiencia

Mínimo de 3 a 5 años de experiencia en roles similares, preferiblemente en firmas de consultoría

Conocimientos técnicos

Normas contables internacionales (NIIF) y locales, Legislación tributaria actualizada, Herramientas de gestión contable y financiera (ERP, CRM, etc.), Software de análisis de datos y generación de reportes

Habilidades

• **Comunicación efectiva:**

Capacidad para explicar conceptos complejos de manera sencilla y clara, tanto a nivel técnico como a nivel ejecutivo.

• **Orientación al cliente:**

Compromiso con la satisfacción del cliente y proactividad para identificar y resolver sus necesidades.

• **Trabajo en equipo:** Habilidad para colaborar con otros profesionales de la firma y con los clientes.

• **Proactividad:** Iniciativa para buscar soluciones innovadoras y mejorar los procesos.

FUNCIONES PRINCIPALES

➤ Asesoramiento Contable:

- ✓ Elaboración de estados financieros.
- ✓ Cálculo y declaración de impuestos.
- ✓ Análisis financiero.
- ✓ Consultoría en materia contable y fiscal.

➤ Gestión de Proyectos:

- ✓ Coordinación de equipos de trabajo en proyectos específicos.
- ✓ Supervisión de la calidad de los servicios prestados.
- ✓ Cumplimiento de plazos y presupuestos.

➤ Relación con Clientes:

- ✓ Atención personalizada a los clientes.
- ✓ Identificación de nuevas oportunidades de negocio.
- ✓ Fidelización de clientes.

➤ Desarrollo de Negocios:

- ✓ Participación en la elaboración de propuestas comerciales.
- ✓ Representación de la firma en eventos sectoriales.

➤ Utilización de Herramientas Tecnológicas:

- ✓ Dominio de sistemas BPO para la gestión de la información contable y financiera.
- ✓ Utilización de herramientas de análisis de datos para la toma de decisiones.
- ✓ Implementación de nuevas tecnologías en los procesos contables.

8) Perfil para el cargo de Asesor Financiero



PERFIL ASESOR FINANCIERO

Formación académica

Un título en contabilidad, finanzas, administración de empresas o un campo relacionado.

Experiencia

Mínimo de 3 a 5 años de experiencia en roles similares.

Conocimientos técnicos

Debe tener un profundo entendimiento de los principios contables, las leyes tributarias, los productos financieros y las regulaciones del mercado financiero.

Habilidades

• **Comunicación efectiva:**

Capacidad para explicar conceptos complejos de manera sencilla y clara, tanto a nivel técnico como a nivel ejecutivo.

• **Orientación al cliente:**

Compromiso con la satisfacción del cliente y proactividad para identificar y resolver sus necesidades.

• **Trabajo en equipo:**

Habilidad para colaborar con otros profesionales de la firma y con los clientes.

• **Proactividad:**

Iniciativa para buscar soluciones innovadoras y mejorar los procesos

FUNCIONES PRINCIPALES

➤ **Análisis financiero:**

- ✓ Evaluar la situación financiera de los clientes, incluyendo ingresos, gastos, activos y pasivos.
- ✓ Identificar áreas de oportunidad para mejorar la salud financiera.
- ✓ Elaborar proyecciones financieras a corto y largo plazo.

➤ **Planificación financiera:**

- ✓ Desarrollar planes financieros personalizados para ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos financieros.
- ✓ Asesorar en la gestión de inversiones, ahorro para la jubilación y planificación sucesoria.
- ✓ Recomendar productos financieros adecuados a las necesidades de cada cliente.

➤ **Gestión contable:**

- ✓ Supervisar la contabilidad de los clientes.
- ✓ Elaborar estados financieros.
- ✓ Realizar conciliaciones bancarias.

➤ **Atención al cliente:**

- ✓ Brindar atención personalizada a los clientes a través de canales presenciales y virtuales.
- ✓ Responder a consultas y resolver problemas relacionados con servicios financieros.

➤ **Uso de sistemas BPO:**

- ✓ Utilizar el sistema BPO para gestionar la información de los clientes, generar reportes y automatizar procesos.
- ✓ Mantenerse actualizado sobre las nuevas funcionalidades del sistema.

6.3 Normatividad:

Para un proyecto como el "Centro de Asesorías Especializadas Tributarias Contables y Financieras BPO", debe tener en cuenta una serie de leyes y regulaciones que definen las condiciones bajo las cuales se pueden subcontratar servicios.

6.3.1 Normatividad Empresarial:

A) Ley 1429 de 2010 (Ley de Formalización y Generación de Empleo)

Esta ley incentiva la formalización de pequeñas y medianas empresas, que son clientes típicos del outsourcing en Colombia. Establece exenciones fiscales y beneficios para aquellas empresas que se formalicen y cumplan con sus obligaciones fiscales y laborales, un punto clave para BPOs que trabajen con estas empresas. La ley promueve la contratación formal y la generación de empleo en el sector outsourcing.

B) Decreto 583 de 2016 (Regulación de Empresas de Servicios Temporales)

Este decreto regula el uso de Empresas de Servicios Temporales (EST), una modalidad de outsourcing donde se contrata personal de manera temporal para realizar funciones específicas. Las empresas que deseen tercerizar servicios mediante EST deben:

- Asegurarse de que la EST cumpla con las normativas laborales, de seguridad social y prestaciones.
- Definir claramente las funciones temporales que desempeñará el personal subcontratado para evitar confusiones en las responsabilidades contractuales.

C) Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales)

En un modelo de outsourcing o BPO, donde se gestionan datos sensibles de los clientes, es crucial cumplir con la Ley 1581, que establece la protección de los datos personales. El BPO debe implementar políticas de manejo y protección de la información para garantizar la

privacidad de los clientes y evitar sanciones legales.

D) Ley 222 de 1995 (Régimen de Responsabilidad Empresarial)

Esta ley regula aspectos financieros clave como la presentación de informes financieros anuales, los derechos y obligaciones de los accionistas y socios, y las auditorías financieras. Además, establece la responsabilidad de los administradores en la gestión financiera de la empresa y los requisitos para la reestructuración o liquidación de empresas. En 2024, esta ley sigue siendo central para el cumplimiento financiero de las empresas y para la correcta asesoría en temas de gobierno corporativo

E) Cumplimiento de la Ley Antilavado (Ley 1121 de 2006)

Las empresas que manejan operaciones financieras deben cumplir con las normativas contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. En 2024, esta normativa sigue siendo crucial para garantizar que los flujos de dinero sean transparentes y no se usen para actividades ilícitas. Es una regulación esencial en los procesos de Know Your Customer (KYC) y en el manejo de inversiones.

6.3.2 Normatividad Tributarial:

A) Estatuto Tributario (Decreto 624 de 1989)

El Estatuto Tributario es la principal norma que regula los impuestos en Colombia.

Abarca aspectos como:

- **Impuesto sobre la Renta:** Establece las reglas para la declaración y pago de impuestos sobre la renta de personas naturales y jurídicas.
- **Impuesto al Valor Agregado (IVA):** Regula el cobro del IVA en la venta de bienes y servicios, incluyendo las tarifas aplicables (5%, 19%, entre otros) y las exenciones.

- **Retención en la Fuente:** Regula los casos en los que se deben hacer retenciones de impuestos a los proveedores, empleados y otras partes, facilitando el recaudo anticipado de impuestos.
- **Impuesto de Industria y Comercio (ICA):** Aunque el ICA es un impuesto local, debe ser tenido en cuenta cuando se asesora a empresas que operan en diversas jurisdicciones municipales.

B) Decreto 1625 de 2016 (Decreto Único Reglamentario en Materia Tributaria)

Este decreto consolida y organiza todas las normas tributarias, incluyendo procedimientos administrativos y tributarios, lo que facilita la consulta y cumplimiento de las obligaciones fiscales. Es crucial para mantener al día las asesorías y garantizar que los clientes cumplan con las reglas actuales.

Incluye normativas sobre impuesto de ganancia ocasional, gravamen a los movimientos financieros, entre otros.

C) Impuesto sobre la Renta

- **Tarifas Progresivas:** Para personas naturales, el impuesto sobre la renta sigue aplicando tarifas progresivas según los ingresos netos, y para personas jurídicas, se mantienen las tarifas del 35%, con ciertas variaciones en sectores específicos. La sobretasa del 5% afecta a instituciones financieras y sectores como el energético (PWC)

Se ha eliminado la deducción por inversiones en investigación y desarrollo tecnológico, y los beneficios en proyectos de economía naranja se derogaron (Conoce los puntos claves de la reforma tributaria en Colombia 2024)

D) IVA y Retención en la Fuente

La tarifa general del IVA sigue siendo del 19%, aunque hay bienes y servicios con tarifas diferenciadas, como el 5% o 0%. En 2024, se amplía el uso de facturación electrónica, y los contribuyentes deben estar actualizados con los anexos técnicos que se publican periódicamente

La retención en la fuente continúa siendo clave para anticipar pagos tributarios, pero se han modificado aspectos sobre la base de retención para trabajadores y personas obligadas a llevar contabilidad (Guía tributaria de 2024: conoce los requisitos fiscales y contables en Colombia)

E) Impuesto al Patrimonio

Para 2024, se redujo el umbral del impuesto al patrimonio a 40.000 UVT (aproximadamente 1.882 millones COP), aplicando una tarifa del 1,5% sobre patrimonios superiores a este valor (Reforma Tributaria 2024)

F) Impuestos Ambientales y Otros

Los impuestos ambientales, como el impuesto al carbono y los gravámenes a plásticos de un solo uso, continuarán su implementación gradual hasta 2028 (Reforma Tributaria 2024)

Se han introducido impuestos saludables, como el impuesto a las bebidas azucaradas y los alimentos ultra procesados, con tarifas progresivas que aumentan cada año (Conoce los puntos claves de la reforma tributaria en Colombia 2024)

6.3.3 Normatividad Técnica:

A) Ley 1314 de 2009 (Convergencia hacia Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF)

Esta ley establece la adopción obligatoria de las NIIF en Colombia, alineando la contabilidad nacional con los estándares internacionales. Para 2024, las empresas deben cumplir

con las NIIF Plenas o NIIF para PYMES, dependiendo de su tamaño y clasificación:

- Grupo 1: Empresas grandes que aplican las NIIF Plenas.
- Grupo 2: PYMES que deben aplicar las NIIF para PYMES.
- Grupo 3: Microempresas que siguen el marco contable simplificado.

Esta ley asegura que la información financiera sea comparable a nivel internacional y transparenteuditors (AUDITORES)

B) Decreto 2420 de 2015 (Decreto Único Reglamentario de la Ley 1314)

Este decreto consolidó y organizó las normativas contables en Colombia, especificando las obligaciones de las empresas según su clasificación en uno de los tres grupos anteriores. Además, este decreto regula cómo deben presentarse los estados financieros, las auditorías, y los informes contables, asegurando el cumplimiento de las NIIF (Guía tributaria de 2024: conoce los requisitos fiscales y contables en Colombia, s.f.)

Las actualizaciones en 2024 deben seguir las modificaciones anuales que hace el Consejo Técnico de la Contaduría Pública (CTCP) para mantener al día la convergencia con las normas internacionales.

C) Decreto 2649 y 2650 de 1993 (Normas Contables Generales y Plan Único de Cuentas - PUC)

Aunque las NIIF han reemplazado en gran medida las normas anteriores, los principios contables establecidos por el Decreto 2649 y el Decreto 2650 aún son aplicables a ciertos aspectos. Estas normas continúan siendo una referencia clave para pequeñas empresas y aquellas que no están obligadas a aplicar las NIIF Plenas o para PYMES.

D) El Plan Único de Cuentas (PUC) sigue siendo obligatorio para las empresas que deben llevar registros contables estructurados, lo que facilita la uniformidad en la

clasificación de las cuentas (Reforma Tributaria 2024)

E) Código de Comercio Colombiano:

El Código de Comercio es la base legal que regula la constitución y operación de sociedades en Colombia. Este establece los requisitos para la creación de empresas, la emisión de acciones, y el funcionamiento de juntas directivas. Además, regula las operaciones financieras de las empresas, incluyendo su capitalización, inversión y reparto de dividendos. En 2024, las normas del Código de Comercio siguen siendo esenciales para asegurar que las empresas se estructuren y operen conforme a la ley

F) Decreto 2555 de 2010 (Decreto Único Reglamentario del Sector Financiero):

Este decreto regula todo el sistema financiero en Colombia, incluyendo las operaciones de crédito, las inversiones y el mercado de valores. Establece las normas que deben cumplir las instituciones financieras y otras entidades reguladas por la Superintendencia Financiera. En 2024, sigue vigente y es fundamental para cualquier empresa que maneje inversiones o que esté involucrada en la emisión de títulos o valores

G) Regula también el acceso al mercado de capitales, la emisión de deuda, y la inversión en productos financieros, lo cual es clave para asesorar a empresas que buscan financiamiento externo o inversión

H) Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

En línea con las normativas contables, las empresas deben aplicar las NIIF al preparar sus estados financieros y otros informes relevantes. Estas normas no solo regulan cómo se presentan los activos, pasivos, ingresos y gastos, sino que también afectan la forma en que se valúan las inversiones y los instrumentos financieros. En 2024, las NIIF siguen siendo el estándar obligatorio para todas las empresas del Grupo 1 y del Grupo 2 (PYMES)

Estas normas garantizan la transparencia en la información financiera, algo vital para atraer inversión extranjera o para operaciones con mercados internacionales

I) Ley 964 de 2005 (Regulación del Mercado de Valores)

Esta ley regula el mercado de valores en Colombia, estableciendo las condiciones bajo las cuales las empresas pueden emitir títulos valores, como acciones o bonos, y las obligaciones que tienen hacia los inversionistas. Es fundamental para cualquier empresa que desee participar en el mercado de capitales, sea emitiendo acciones o recibiendo inversión. En 2024, esta ley sigue aplicando para asegurar que las operaciones de mercado sean transparentes y que se proteja a los inversionistas

J) Ley 1328 de 2009 (Derechos de los Consumidores Financieros)

Esta ley establece los derechos de los consumidores de productos financieros en Colombia y regula cómo las entidades financieras deben proporcionar información clara y precisa sobre sus productos. En el contexto de un BPO financiero, es crucial cumplir con esta ley para asegurar que los clientes reciban asesoría transparente y que las empresas respeten los derechos de los consumidores

K) Normativa de la Superintendencia Financiera de Colombia

La Superintendencia Financiera es el ente regulador encargado de supervisar las actividades financieras en Colombia. Todas las empresas que manejan productos financieros o asesoran en materia financiera deben cumplir con las disposiciones de la Superintendencia, que incluyen auditorías periódicas, presentación de estados financieros y gestión de riesgos. En 2024, las regulaciones de la Superintendencia siguen enfocadas en garantizar la estabilidad financiera y la transparencia en el mercado

6.3.4 Normatividad Laboral:

A) Código Sustantivo del Trabajo (CST)

El Código Sustantivo del Trabajo establece los derechos laborales en Colombia, y es fundamental en las relaciones entre empleadores, empleados y trabajadores subcontratados. En el caso del outsourcing, es crucial cumplir con los siguientes principios:

1. **Relación Laboral Directa:** Aunque el outsourcing permite delegar ciertas tareas a terceros, no se debe desvirtuar la relación laboral entre el trabajador y su verdadero empleador. El contrato debe especificar claramente quién es el empleador directo.
2. **Solidaridad Empresarial (Art. 34 y 35 CST):** Si la empresa contratante del outsourcing no cumple con las obligaciones laborales de los trabajadores subcontratados, la empresa contratante podría ser solidariamente responsable por salarios, prestaciones sociales y otros derechos laborales.

B) Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo)

Este decreto unifica la normativa relacionada con el trabajo en Colombia, y tiene varias disposiciones relevantes para el outsourcing:

1. **Subcontratación y Tercerización (Art. 2.2.3.2):** Regula la subcontratación de servicios y establece que los empleadores no pueden utilizar la tercerización para eludir sus responsabilidades laborales. Establece condiciones para que los servicios subcontratados se consideren legítimos.
2. **Seguridad y Salud en el Trabajo:** Estipula que las empresas que tercerizan procesos deben garantizar que los proveedores cumplan con todas las normas de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), para evitar riesgos en los trabajadores.

C) Ley 789 de 2002 (Reforma Laboral)

La Ley 789 establece algunas medidas relacionadas con la flexibilización del empleo y fomenta el uso de contratos por prestación de servicios. En el contexto de outsourcing, permite a las empresas subcontratar tareas específicas sin necesidad de contratar personal directamente, pero se debe tener cuidado en no desvirtuar la relación laboral ni precarizar los derechos de los trabajadores.

D) Ley 100 de 1993 (Sistema de Seguridad Social Integral)

Las empresas que tercerizan servicios deben garantizar que los trabajadores subcontratados estén cubiertos por el Sistema de Seguridad Social Integral. El empleador principal y la empresa que ofrece el servicio de outsourcing deben asegurar que se cumplan con los pagos de salud, pensión y riesgos laborales.

E) Jurisprudencia de la Corte Constitucional y Consejo de Estado

La Corte Constitucional y el Consejo de Estado han emitido sentencias importantes sobre la legalidad y condiciones de la tercerización en Colombia. La Sentencia C-614 de 2009 establece que la tercerización no puede utilizarse para precarizar las condiciones laborales, y que cualquier forma de subcontratación debe garantizar los mismos derechos y beneficios que tendría un trabajador contratado directamente.

6.3.5 Normatividad Ambiental:

A) Ley 99 de 1993 – Creación del Ministerio de Medio Ambiente

Esta ley establece el marco general para la gestión ambiental en Colombia, creando el Ministerio de Medio Ambiente y delineando sus competencias. También incorpora los principios de desarrollo sostenible y la gestión integrada de los recursos naturales.

Aunque el proyecto no genera un impacto ambiental directo, debe considerarse el principio de sostenibilidad en el uso de los recursos, como papel, energía, y la

implementación de prácticas de reciclaje.

La empresa debe cumplir con la normatividad de uso sostenible de recursos naturales, especialmente en la reducción de residuos y uso eficiente de energía y agua.

B) Decreto 1299 de 2008 – Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

El decreto promueve la implementación voluntaria de sistemas de gestión ambiental (SGA) en empresas tanto públicas como privadas, con el fin de mejorar el manejo de los impactos ambientales y el uso eficiente de los recursos.

Implementar un SGA podría ser un elemento diferenciador para el centro, que puede adoptar prácticas para reducir el consumo de papel y energía, optimizando la operación del negocio y minimizando su huella ambiental.

El SGA no es obligatorio, pero su adopción puede demostrar compromiso con la sostenibilidad. Implica un manejo adecuado de residuos y eficiencia en el uso de recursos.

C) Resolución 0371 de 2009 – Uso Eficiente y Ahorro del Agua

Esta resolución fomenta el uso eficiente y ahorro del agua en actividades económicas e industriales. Aunque no aplica directamente a empresas de servicios, es un referente importante para promover buenas prácticas en el uso del agua.

En el contexto del centro de asesorías, la implementación de medidas de ahorro de agua en las instalaciones sería una buena práctica, alineada con los principios de sostenibilidad y eficiencia.

Promover campañas internas y prácticas para el uso eficiente del agua, asegurando el cumplimiento de la normativa en el manejo de este recurso.

D) Resolución 1407 de 2018 – Gestión de Residuos de Envases y Empaques

Regula la gestión de residuos de envases y empaques, obligando a las empresas a manejar adecuadamente estos residuos mediante su recolección, reciclaje y disposición final.

Aunque el centro no genera residuos industriales, puede implementar la separación de residuos sólidos y promover el reciclaje, especialmente en la gestión de documentos físicos, envases de suministros de oficina, y empaques.

El manejo adecuado de los residuos sólidos y la adopción de políticas de reciclaje pueden demostrar el compromiso con la sostenibilidad.

7 Plan Financiero

7.1 Estudio Económico:

Un estudio económico resulta esencial para evaluar la viabilidad del proyecto y tomar decisiones informadas. Este plan financiero tendrá que considerar las inversiones iniciales, los costes de la operación, los ingresos previstos y el análisis del punto de equilibrio.

Se estima el valor del capital de trabajo con un porcentaje de inflación del 6.69% el cual se lo obtiene con promedio de los porcentajes de los últimos cinco años.

El monto de los ingresos que se obtendrán durante el periodo de evaluación y se proyecta con el 6.69% a cinco años; se define fuentes de financiamiento que van a ser utilizadas por el proyecto de montaje del Centro de Asesorías Especializadas TCF BPO en Nariño, se realiza el sistema de amortización; elaboración de estados financieros y la correspondiente evaluación con los indicadores financieros propuestos en los objetivos del proyecto de tal manera que nos permita determinar su rentabilidad.

7.1.1 Determinación de inversiones

Tabla 19.

Presupuesto de inversión fija inicial



Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Equipos de cómputo y comunicación			
Portátil intel core i5 8gb de ram hp	4	\$1.500.000	\$6.000.000
Celular redmi note 12 pro	3	\$700.000	\$2.100.000
Licencias			
Diseño app play store	1	\$3.000.000	\$3.000.000
Servidor de almacenamiento one drive 1tb	1	\$4.500.000	\$4.500.000
Equipos de seguridad de datos	1	\$3.500.000	\$3.500.000
Software de gestión contable y financiera	1	\$2.000.000	\$2.000.000
Total inversiones fijas			\$21.100.000

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla anterior, se identifican las inversiones fijas necesarias para el correcto funcionamiento del "Centro de Asesorías Especializadas TCF BPO". El objetivo de este análisis es detallar las adquisiciones esenciales en activos tangibles e intangibles que garantizarán la implementación adecuada del proyecto.

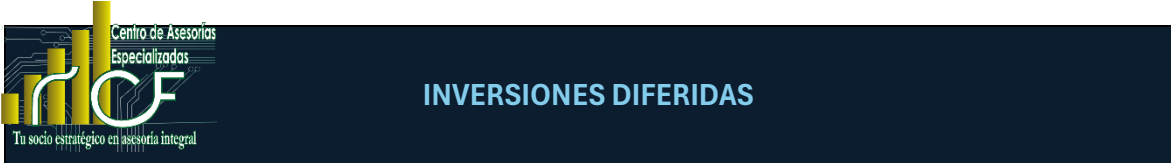
Dentro de las inversiones en **activos fijos tangibles**, encontramos los **equipos de cómputo y comunicación**, donde se destaca la compra de 4 portátiles HP con un valor unitario de \$1,500,000, sumando un total de \$6,000,000. Además, se adquieren 3 celulares Redmi Note 12 Pro con un costo total de \$2,100,000, siendo estos equipos esenciales para las actividades de comunicación y manejo de información en la empresa.

Por otro lado, en el ámbito de **activos intangibles**, se reflejan las licencias que el centro requerirá para su operación eficiente. Estas incluyen el diseño de una aplicación para Play Store con un costo de \$3,000,000, un servidor de almacenamiento en la nube (OneDrive de 1TB) por \$4,500,000, y un sistema de seguridad de datos valorado en \$3,500,000. Adicionalmente, se adquiere un software especializado en gestión contable y financiera por \$2,000,000, crucial para las operaciones administrativas del centro.

En total, las **inversiones fijas** ascienden a **\$21,000,000**, sumando tanto los activos tangibles como intangibles. Estas inversiones son fundamentales para garantizar la operatividad del proyecto y asegurar que tanto la infraestructura tecnológica como los sistemas de seguridad y administración funcionen de manera óptima.

Tabla 20.

Presupuesto de inversión inicial diferida



Descripción	Valor total
Registro mercantil	\$ 1.200.000
Permisos municipales	\$ 800.000
Licencias office	\$ 349.999
Permiso aplicación en app store	\$ 102.500
Total	\$ 2.452.499

Fuente: Elaboración propia

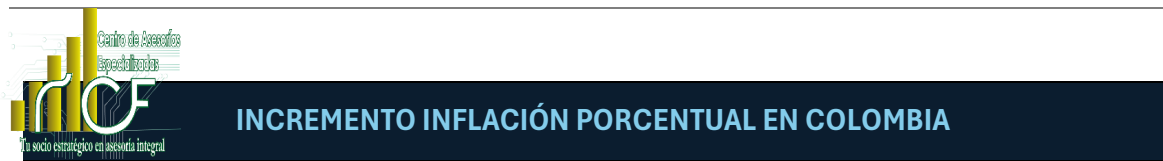
Según la tabla presentada, en los gastos de inversión diferida iniciales se reflejan los costos asociados a permisos, registros legales y licencias que el Centro de Asesorías Especializadas requiere para su correcto funcionamiento. Estas inversiones se enfocan principalmente en la parte legal y administrativa del proyecto.

Entre los rubros más destacados, se encuentra el registro mercantil, que tiene un costo de

\$1,200,000, esencial para la formalización de la empresa ante la Cámara de Comercio. Además, se contemplan permisos municipales por \$800,000, necesarios para cumplir con las normativas locales en cuanto a funcionamiento.

Tabla 21.

Incremento inflación porcentual en Colombia



2023	9,32%
2022	13,12%
2021	5,62%
2020	1,61%
2019	3,80%
PROMEDIO	6,69%

Fuente: Elaboración propia

Complementando estos gastos, se suman las licencias de Office por \$349,999, necesarias para el manejo de documentos y operaciones administrativas diarias.

Finalmente, el permiso para la aplicación en App Store tiene un costo de \$102,500, lo que permitirá que el centro cuente con presencia digital y sea accesible para los usuarios a través de plataformas móviles, un elemento crucial en la estrategia tecnológica y de innovación del proyecto.

En total, los gastos de inversión diferida ascienden a \$2,452,499, lo cual complementa las inversiones fijas realizadas.

Se obtiene un valor de **inversión fija inicial (Inversión Fija e Inversión Diferida)** por valor de **\$ 23.552.499**.


Capital de Trabajo

Para obtener el capital de trabajo se basa en el incremento promedio de inflación de los últimos cinco años en Colombia. Dando como resultado el 6.69%. en el cuadro siguiente se visualiza las variables Capital de trabajo:

A continuación, se detalla los costos operacionales anual:

Tabla 22.

Costos y gastos fijos

 COSTOS Y GASTOS FIJOS	
Concepto	Valor Anual
Costos de mano obra directa x SMLMV	\$ 135.600.000
Arrendamiento o tiquetera Coworking x 45 días / 15 sesiones	\$ 4.720.000
Gastos administrativos	\$ 450.000
Servicios Internet y Telefonía	\$ 1.198.800
Depreciación	\$ 1.900.000
Marketing y publicidad	\$ 2.400.000
Costo operativo anual	\$ 146.268.800

Fuente: Elaboración propia

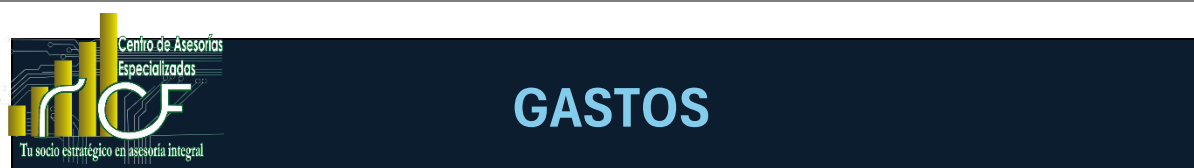
Según la tabla de **costos y gastos fijos anuales** del Centro de Asesorías Especializadas ascienden a **\$146,268,800**. Estos gastos están divididos en diferentes áreas clave que permiten la operatividad del centro dentro de su modelo de negocio basado en **coworking**, lo que reduce costos fijos tradicionales como arrendamientos a largo plazo.

Tabla 23.*Costos fijos*

Concepto	Valor anual
Costos de mano obra directa x SMLMV	\$ 135.600.000
Costo operativo anual	\$135.600.000

Fuente: esta investigación

Costos Fijos: Como costo fijo encontramos los costos de mano de obra directa, con un total de **\$135,600,000**. Corresponde a los salarios legales vigentes (SLMV) pagados al personal que trabaja directamente en el centro. Esta mano de obra es esencial para garantizar la calidad de los servicios de asesoría tributaria, contable y financiera que el centro ofrece a sus clientes.

Tabla 24.*Gastos*

CONCEPTO	VALOR ANUAL
Gastos administración	\$ 6.368.800
Arrendamiento o tiquetera coworking x 45 días / 15 sesiones	\$ 4.720.000
Gastos administrativos	\$ 450.000
Servicios internet y telefonía	\$ 1.198.800
Gastos operación	\$ 1.900.000
Depreciación equipos de computo	\$ 1.200.000
Depreciación equipos celulares	\$ 700.000
Otros gastos	\$ 2.400.000
Marketing y publicidad	\$ 2.400.000
Costo operativo anual	\$10.668.800

Fuente: esta investigación

Gastos Fijos: Dentro de los gastos fijos encontramos los gastos de administración y gastos operativos además de otros gastos para un total de gastos de \$10.668.800 distribuidos así:

Gastos Administración: Estos incluyen los gastos generales de oficina y el arrendamiento del coworking con un valor de \$6.368.800 repartidos así:

Tabla 25.

Gastos de administración

Gastos administración	\$ 6,368,800
arrendamiento o tiquetera Coworking x 45 días / 15 sesiones	\$ 4,720,000
gastos administrativos	\$ 450,000
Servicios Internet y Telefonía	\$ 1,198,800

Fuente: Elaboración propia

Arrendamiento o tiquetera Coworking: Se han destinado **\$4,720,000** al uso de espacios de trabajo compartidos por un período de 45 días o 15 sesiones. Este modelo flexible de coworking permite al centro optimizar costos de infraestructura, ya que no requiere un espacio propio permanente, sino que puede acceder a espacios profesionales según la demanda y las necesidades operativas, ajustándose a la naturaleza del negocio.

Gastos administrativos: Estos costos ascienden a **\$450,000** anuales e incluyen gastos necesarios para el funcionamiento cotidiano del centro, como papelería, suministros de oficina y otros gastos menores que permiten la operatividad sin interrupciones.

Servicios internet y telefonía: Los servicios de internet y telefonía son importantes para la comunicación y el funcionamiento de las actividades realizadas en el centro de asesorías, estos gastos ascienden a un valor de **\$1.198.800**.

Gastos Operativos: Dentro de los gastos operativos podemos encontrar la depreciación de los equipos utilizados para las actividades del centro de asesorías como los equipos de cómputo y celulares ya que son activos tangibles y tecnológicos con una vida útil determinada.

Para ello realizamos los cálculos según el método lineal para reflejar la pérdida del valor anual de estos activos.

La fórmula general para calcular la depreciación anual es:

$$DEPRECIACIÓN ANUAL = \frac{\text{Costo Inicial Activo} - \text{Valor Residual}}{\text{Vida Útil}}$$

El valor residual se puede considerar de cero (0) ya que no se tiene una estimación específica.

La vida útil para los equipos de cómputo suele ser de 3 a 5 años, para el ejercicio se tomará 5 años; La vida útil para celulares generalmente se estima a 3 años.

De esta manera determinamos que los gastos de operación son los siguientes:

Tabla 26.

Gastos de operación

Gastos operación	\$ 1,900,000
Depreciación equipos de computo	\$ 1,200,000
Depreciación equipos celulares	\$ 700,000

Fuente: esta investigación

Otros gastos: Estos ascienden a un valor de \$2.400.000 correspondientes a:

Marketing y publicidad: Para garantizar la captación de clientes y posicionar los servicios del centro en el mercado, se han destinado **\$2,400,000** a estrategias de **marketing y publicidad**. Estas inversiones son clave para atraer nuevos clientes y mantener la visibilidad del centro en un entorno competitivo.

Tabla 27.*Otros gastos*

Otros gastos	\$ 2,400,000
Marketing y publicidad	\$ 2,400,000

Fuente: Elaboración propia

El costo operativo anual del Centro de Asesorías Especializadas TFC BPO, que asciende a **\$146,268,800COP**, refleja una estructura enfocada principalmente en los costos de mano de obra directa, esto subraya la importancia del talento humano especializado en los servicios tributarios, contables y financieros ofrecidos, lo que es clave para el éxito del centro.

Para poder calcular el Costo Operativo Promedio Diario se utilizará la siguiente formula

FORMULA ICT = CO (COPD)

Tenemos que calcular el costo de Operación promedio diario

COPD = Costo Operacional Anua
360 (Dias)

El capital de trabajo es **ICT = 30 * COPD**

$$\text{COPD} = \frac{\text{COSTO OPERACIONAL ANUAL}}{360 \text{ (DIAS)}} = \frac{\$ 146,268,800.00}{360} = \$ 406,302.22$$

$$\text{ICT} = 30 * \text{COPD}$$

$$\text{ICT} = 30 * \$ 406,302.22$$

$$\text{ICT} = \$ 12,189,066.67$$

El *Centro de Asesorías Especializadas TFC BPO*, el capital de trabajo calculado es de **\$12.189.066 COP**, el cual representa los recursos en efectivo necesarios para cubrir los costos operativos inmediatos durante aproximadamente un mes de operación. Este monto es

fundamental para asegurar que el centro pueda funcionar de manera continua, cubriendo gastos esenciales como la nómina, el arrendamiento de espacios, y otros costos administrativos.

Variable de capital de trabajo

Variables:

F = Capital de Trabajo
P = Valor Presente
i = Inflación en porcentaje
n = Periodo (tiempo) = 1 año

Proyeccion de capital de trabajo

$$P = F / (1+i)^n$$

Cálculo de Capital de Trabajo en Términos constantes

$$P = \frac{F}{(1+i)^n}$$

Donde:

- F = \$12.189.066 COP (Capital de Trabajo)
- i = 6.69% = 0.0669 (Promedio Inflación)
- n = Número de años

AÑO 1:

Para el primer año (n=1)

1. Cálculo de $(1+i)^n$

$$(1 + 0.0669)^1 = 1.06694$$

2. Sustituir en la fórmula:

$$P = \frac{12.189.066}{1.06694} = 11.424.332$$

3. Ajuste Año 1:

$$11.424.332 * 6.69\% = 764.744$$

AÑO 2:

Para el segundo año (n=2)

1. Cálculo de $(1 + i)^n$

$$(1 + 0.0669)^2 = 1.13$$

2. Sustituir en la fórmula:

$$P = \frac{12.189.066}{1.13} = 10.707.558$$

3. Ajuste Año 2:

$$10.707.558 * 6.69\% = \mathbf{716.764}$$

AÑO 3:

Para el segundo año (n=3)

1. Cálculo de $(1 + i)^n$

$$(1 + 0.0669)^3 = 1.21$$

2. Sustituir en la fórmula:

$$P = \frac{12.189.066}{1.21} = 10.035.764$$

3. Ajuste Año 3:

$$10.035.764 * 6.69\% = \mathbf{661.794}$$

AÑO 4:

Para el segundo año (n=4)

1. Cálculo de $(1 + i)^n$

$$(1 + 0.0669)^4 = 1.29$$

2. Sustituir en la fórmula:

$$P = \frac{12.189.066}{1.29} = 9.406.118$$

3. Ajuste Año 4:

$$9.406.118 * 6.69\% = \mathbf{629.646}$$

AÑO 5:

Para el segundo año (n=5)

1. Cálculo de $(1 + i)^n$

$$(1 + 0.0669)^5 = 1.38$$

2. Sustituir en la fórmula:

$$P = \frac{12.189.066}{1.38} = 8.815.977$$

3. Ajuste Año 5:

$$8.815.977 * 6.69\% = \mathbf{590.142}$$

Capital de trabajo, proyección a 5 años:

Tabla 28.

Proyección de capital de trabajo

PROYECCION DE CAPITAL DE TRABAJO (TERMINOS CONSTANTES)						
AJUSTE CAPITAL DE TRABAJO						
1	\$	11,424,323				\$ 764,744
2	\$	10,707,559				\$ 716,764
3	\$	10,035,764	*	6.69%	=	\$ 671,794
4	\$	9,406,119				\$ 629,646
5	\$	8,815,977				\$ 590,142

Fuente: Elaboración propia

Según el cálculo teniendo en cuenta las siguientes variables se obtiene Delectación del

Capital de Trabajo por un valor (P) = **\$10.077.948** con respecto al capital de trabajo del año 1


Con los datos obtenidos el capital de trabajo para el año cero es de **\$ 12.030.733** el cual se refleja en la inversión inicial. Recurso que requiere la empresa para poder operar, ya que al inicio se necesita cubrir costos y gastos que genera el proyecto.

7.1.2 Cálculo de Costos y Gastos:

DISCRIMINACIÓN COSTOS FIJOS

Tabla 29.


Nómina administrativos del periodo de un año

		
NOMINA ADMINISTRATIVOS	Salario base mensual	SALARIO ANUAL
GERENTE	\$ 2.000.000,00	\$ 24.000.000,00
CONTADOR	\$ 1.500.000,00	\$18.000.000,00
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	\$ 1.300.000,00	\$15.600.000,00
PROFESIONAL SISTEMAS	\$ 1.300.000,00	\$15.600.000,00
		\$73.200.000,00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30.

Nómina ventas

		
NOMINA VENTAS	Salario base mensual	SALARIO ANUAL
Coordinador asesor	\$1.300.000,00	\$ 15.600.000,00
Asesor tributario	\$1.300.000,00	\$ 15.600.000,00
Asesor contable	\$1.300.000,00	\$ 15.600.000,00
Asesor financiero	\$1.300.000,00	\$ 15.600.000,00
		\$ 62.400.000,00
Total gasto nomina administrativos y ventas un año		\$ 135.600.000,00

Fuente: Esta Investigación

Se observa el costo que genera la nómina en un año tanto administrativa como de ventas asciende a un valor de **\$135.600.000** pesos.

GASTOS FIJOS


Tabla 31. Arrendamiento Coworking

	
ARRENDAMIENTO O TIQUETERA COWORKING	
VLR TIQUETERA 45 DIAS O 15 SESIONES	\$ 590,000.00
VLR ANUAL	\$ 4,720,000.00

Fuente: Esta Investigación

El arrendamiento del coworking representa un valor de \$4.720.000 pesos, este valor se obtiene al dividir los 365 días del año entre los 45 días de duración de la tiquetera, el resultado es 8, es decir que la renovación del arrendamiento del coworking en un año se deberá realizar 8 veces a \$590.000 cada tiquetera.

Tabla 32. Gastos administrativos

	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	
Material de limpieza	\$ 100.000,00
Útiles y papelería anual	\$ 150.000,00
Gastos imprevistos	\$ 100.000,00
Total Gastos administrativos	\$ 450.000,00

Fuente: Elaboración propia

Los gastos administrativos del proyecto son de \$450.000 pesos representados de la siguiente manera; Material de limpieza por \$100.000 pesos, útiles y papelería Anual \$150.000 pesos y gastos imprevistos por \$200.000 pesos.

7.1.3 Fuentes de Financiamiento:

➤ Apalancamiento Bancario:

Es una estrategia financiera clave para el Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO. Obtener un préstamo de 10 millones de pesos proporcionará al proyecto el capital necesario para cubrir gastos iniciales críticos, como la compra de equipos de cómputo, la infraestructura tecnológica y el software de gestión especializado, además de asegurar el capital de trabajo requerido para los primeros meses de operación.

Asimismo, el crédito bancario permite al proyecto operar con mayor liquidez, lo que favorece un flujo de caja estable durante la fase de implementación. Esto también ayuda a disminuir el riesgo financiero inicial, ya que se espera que el flujo de ingresos se consolide de manera progresiva.

Condiciones del Préstamo Bancario

- Monto del Préstamo: **\$10,000,000 de pesos.**
- Plazo: 36 meses, plazo que permite la amortización gradual del préstamo sin comprometer excesivamente la liquidez mensual del proyecto.
- Tasa de Interés: 12% efectiva anual. Esta tasa se considera competitiva en el mercado financiero actual y facilita la previsión de pagos.

Cronograma de Amortización:

- Periodicidad: Pagos mensuales.
- Tipo de Amortización: Sistema de amortización constante (cuotas fijas). Este

esquema facilita la planificación financiera al mantener un desembolso constante, lo que asegura que los pagos mensuales sean predecibles y manejables.

- Valor de las Cuotas: Aproximadamente 332,143 pesos mensuales. Este valor será incluido en el flujo de caja proyectado para garantizar que el proyecto mantenga su rentabilidad y cubra esta obligación de forma sostenible.

Tabla 33.

Apalancamiento bancario

APALANCAMIENTO BANCARIO 				
TABLA DE AMORTIZACIÓN				
Mes	Saldo Inicial	Pago de Interés	Amortización del Capital	Saldo Final
1	\$ 10.000.000	\$ 100.000	\$ 232.143	\$ 9.767.857
2	\$ 9.767.857	\$ 97.679	\$ 234.465	\$ 9.533.392
3	\$ 9.533.392	\$ 95.334	\$ 236.809	\$ 9.296.583
4	\$ 9.296.583	\$ 92.966	\$ 239.177	\$ 9.057.406
5	\$ 9.057.406	\$ 90.574	\$ 241.569	\$ 8.815.837
6	\$ 8.815.837	\$ 88.158	\$ 243.985	\$ 8.571.852
7	\$ 8.571.852	\$ 85.719	\$ 246.425	\$ 8.325.428
8	\$ 8.325.428	\$ 83.254	\$ 248.889	\$ 8.076.539
9	\$ 8.076.539	\$ 80.765	\$ 251.378	\$ 7.825.161
10	\$ 7.825.161	\$ 78.252	\$ 253.891	\$ 7.571.270
11	\$ 7.571.270	\$ 75.713	\$ 256.430	\$ 7.314.839
12	\$ 7.314.839	\$ 73.148	\$ 258.995	\$ 7.055.845

13	\$ 7.055.845	\$ 70.558	\$ 261.585	\$ 6.794.260
14	\$ 6.794.260	\$ 67.943	\$ 264.200	\$ 6.530.060
15	\$ 6.530.060	\$ 65.301	\$ 266.842	\$ 6.263.217
16	\$ 6.263.217	\$ 62.632	\$ 269.511	\$ 5.993.706
17	\$ 5.993.706	\$ 59.937	\$ 272.206	\$ 5.721.500
18	\$ 5.721.500	\$ 57.215	\$ 274.928	\$ 5.446.572
19	\$ 5.446.572	\$ 54.466	\$ 277.677	\$ 5.168.895
20	\$ 5.168.895	\$ 51.689	\$ 280.454	\$ 4.888.440
21	\$ 4.888.440	\$ 48.884	\$ 283.259	\$ 4.605.182
22	\$ 4.605.182	\$ 46.052	\$ 286.091	\$ 4.319.091
23	\$ 4.319.091	\$ 43.191	\$ 288.952	\$ 4.030.138
24	\$ 4.030.138	\$ 40.301	\$ 291.842	\$ 3.738.297
25	\$ 3.738.297	\$ 37.383	\$ 294.760	\$ 3.443.537
26	\$ 3.443.537	\$ 34.435	\$ 297.708	\$ 3.145.829
27	\$ 3.145.829	\$ 31.458	\$ 300.685	\$ 2.845.144
28	\$ 2.845.144	\$ 28.451	\$ 303.692	\$ 2.541.452
29	\$ 2.541.452	\$ 25.415	\$ 306.729	\$ 2.234.724
30	\$ 2.234.724	\$ 22.347	\$ 309.796	\$ 1.924.928
31	\$ 1.924.928	\$ 19.249	\$ 312.894	\$ 1.612.034
32	\$ 1.612.034	\$ 16.120	\$ 316.023	\$ 1.296.011
33	\$ 1.296.011	\$ 12.960	\$ 319.183	\$ 976.828
34	\$ 976.828	\$ 9.768	\$ 322.375	\$ 654.454
35	\$ 654.454	\$ 6.545	\$ 325.599	\$ 328.855

36	\$ 328.855	\$ 3.289	\$ 328.855	\$ 0
----	------------	----------	------------	------

Fuente: Elaboración propia

Este apalancamiento estratégico no solo facilita el inicio del proyecto, sino que también garantiza una base financiera robusta para su desarrollo y éxito a largo plazo.

➤ **Aportes de Socios:**

La participación de los socios mediante aportes de capital es crucial para el éxito y la sostenibilidad financiera del proyecto del Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO.

Tabla 34.

Aportes sociales



APORTES SOCIALES	
Diana Moncayo	\$ 10,000,000.00
Jimmy Coral	\$ 10,000,000.00
Carlos Rosero	\$ 10,000,000.00
VLR ANUAL	\$ 30,000,000.00

Fuente: Elaboración propia

En este caso, cada uno de los tres socios contribuirá con \$10 millones, lo que resulta en un capital total de **\$30.000.000** de pesos.

Las contribuciones de los socios aumentan el valor patrimonial de la empresa, lo que la sitúa en una mejor posición para afrontar fluctuaciones financieras y situaciones inesperadas.

Además, este compromiso financiero por parte de los socios puede generar una mayor confianza

en futuros inversores o entidades financieras, en caso de que se necesite financiamiento adicional.

7.1.4 Cálculo y Proyección de los ingresos:

Para calcular la proyección de ingresos a 5 años del Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO en Nariño, necesitamos considerar las variables clave del plan financiero, como el precio de los servicios, la demanda proyectada y el crecimiento estimado.

Este proyecto establece cuatro tipos de servicios o paquetes, que, según la investigación del mercado, tienen una demanda significativa. Estos servicios son:

- Paquete Integral: Teniendo en cuenta la encuesta realizada podemos identificar que el 36.2% de las empresas encuestadas se encuentran interesadas en este tipo de servicio.
- Paquete Financiero: Teniendo en cuenta la encuesta realizada podemos identificar que el 31.4% de las empresas encuestadas se encuentran interesadas en este tipo de servicio.
- Paquete Tributario: Teniendo en cuenta la encuesta realizada podemos identificar que el 21.3% de las empresas encuestadas se encuentran interesadas en este tipo de servicio.
- Paquete Contable: Teniendo en cuenta la encuesta realizada podemos identificar que el 11.2% de las empresas encuestadas se encuentran interesadas en este tipo de servicio.

Se puede identificar que 183 empresas equivalentes al 97.9% de las 187 empresas encuestadas se encuentran distribuidas en la anterior descripción.

❖ Precios de los Servicios:

Según la encuesta realizada, los precios de los servicios varían, y la mayoría de las empresas está dispuesta a pagar entre \$500.000 y \$1.500.000 por los servicios de asesoría. Por esta razón se fijarán los precios para cada paquete de servicio de la siguiente manera:

- Paquete Integral (combinación de servicios tributarios, contables y financieros):
 - Propuesta: \$1,100,000
 - Dado que es el paquete más completo y se considera el más atractivo para el 36.2% de las empresas. Este precio también responde al valor agregado de combinar tres áreas clave en un solo servicio.
- Paquete Financiero (orientado a planificación financiera y análisis de inversión):
 - Propuesta: \$ 800,000.
 - La asesoría financiera es crítica para la toma de decisiones estratégicas, lo que justifica un precio alto dentro del rango dispuesto por los encuestados.
- Paquete Tributario (cumplimiento de obligaciones fiscales y planificación tributaria):
 - Propuesta: \$ 650,000.
 - A pesar de ser un servicio esencial, su enfoque es más específico, lo que lo hace menos costoso que los paquetes integrales y financieros. Sin embargo, sigue siendo vital para evitar sanciones fiscales.
- Paquete Contable (gestión de registros contables y estados financieros):
 - Propuesta: \$ 500,000.
 - Este paquete es más accesible, dado que está enfocado en la operatividad diaria de las empresas. Además, es considerado menos prioritario que los otros paquetes

❖ Proyección Año 1:

De acuerdo con esta información se procede a realizar el cálculo de ingresos iniciales del año 1

Tabla 35.

Proyección a un año

TIPO DE SERVICIO	TOTAL EMPRESAS	VLR SERVICIO	TOTAL
PAQUETE INTEGRAL	66	\$ 1,100,000.00	\$ 72,600,000.00
PAQUETE FINANCIERO	57	\$ 800,000.00	\$ 45,600,000.00
PAQUETE TRIBUTARIO	39	\$ 650,000.00	\$ 25,350,000.00
PAQUETE CONTABLE	21	\$ 500,000.00	\$ 10,500,000.00
TOTAL, INGRESOS AÑO 1			\$ 154,050,000.00

Fuente: Esta Investigación

Teniendo en cuenta la información anterior se puede determinar que el Total de Ingresos del Año 1 asciende a un valor de **\$154,050,000.00**.

❖ Proyección de crecimiento:

Como se ha mencionado anteriormente el índice de crecimiento empresarial anual promedio en Nariño es del 2.16%, calculado a partir de las variaciones en los registros de empresas en las ciudades de Pasto, Ipiales y Tumaco.

❖ Proyección de Ingresos a 5 Años;

Para proyectar los ingresos a 5 años, aplicaremos el crecimiento anual del 2.16% sobre los ingresos de cada año.

Tabla 36.

Proyección a 5 años

AÑO	PROYECCIÓN ACTUAL	CRECIMIENTO ANUAL	TOTAL
2	\$ 154,050,000.00	2.16%	\$ 157,377,480.00
3	\$ 157,377,480.00	2.16%	\$ 160,776,833.57

4	\$ 160,776,833.57	2.16%	\$ 164,249,613.17
5	\$ 164,249,613.17	2.16%	\$ 167,797,404.82

Fuente: elaboración a 5 años

En resumen, los ingresos proyectados para los próximos 5 años son los siguientes

Tabla 37.

Ingresos proyectados a 5 años

AÑO	INGRESOS PROYECTADOS
1	\$ 154,050,000.00
2	\$ 157,377,480.00
3	\$ 160,776,833.57
4	\$ 164,249,613.17
5	\$ 167,797,404.82

Fuente: Elaboración propia

El crecimiento proyectado del 2.16% anual es modesto pero constante, lo que proporciona una base sólida para la estabilidad financiera del negocio. Este crecimiento, basado en el análisis de la expansión empresarial en Nariño, refleja un mercado que, aunque no está experimentando un boom acelerado, se muestra resiliente y en recuperación tras momentos de contracción, como se vio en 2020 debido a la pandemia.

Al observar el incremento en los ingresos, se pasa de \$154,050,000 en el primer año a \$167,797,404.82 en el quinto año. Este crecimiento refleja no solo la mayor aceptación del modelo de negocio BPO en la región, sino también la confianza depositada por las empresas en este tipo de asesorías.

El centro de asesorías no solo ofrece servicios especializados, sino que cubre una necesidad tangible dentro del tejido empresarial de Nariño. Muchas micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) necesitan asesoría para mejorar su gestión financiera, cumplir con obligaciones tributarias y asegurar su sostenibilidad en un entorno económico que, según las

estadísticas locales, puede ser desafiante. Este modelo de negocio no solo aporta beneficios a los clientes, sino que contribuye a mejorar la competitividad de toda una región.

El centro de asesorías especializadas tiene el potencial de convertirse en un motor de crecimiento para las empresas locales en Nariño. Las proyecciones de ingresos y el análisis de crecimiento muestran que, aunque los resultados serán graduales, el negocio se basa en un mercado con necesidades claras y una demanda sostenida. Esto ofrece una seguridad considerable para quienes están involucrados en el proyecto, asegurando que los esfuerzos invertidos tendrán un impacto tangible tanto en términos financieros como en el desarrollo de las comunidades empresariales locales.

7.1.5 Identificación del Punto de Equilibrio:

Para determinar el punto de equilibrio del Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO, es necesario identificar y calcular el margen de contribución con base en los ingresos proyectados.

- ❖ Se puede calcular un precio **promedio ponderado** basado en el número de empresas interesadas en cada servicio:

$$\text{PRECIO PROMEDIO} = \frac{(66 \cdot 1.100.000) + (57 \cdot 800.000) + (39 \cdot 650.000) + (21 \cdot 500.000)}{66 + 57 + 39 + 21}$$

$$\text{PRECIO PROMEDIO} = \frac{72.600.000 + 45.600.000 + 25.350.000 + 10.500.000}{183}$$

$$\text{PRECIO PROMEDIO} = \frac{154.050.000}{183}$$

$$\text{PRECIO PROMEDIO} = \$ \quad \mathbf{841.803.28}$$

El precio promedio de los servicios será de **\$841,803.28**

- ❖ Los **costos variables** dependen directamente del volumen de servicios vendidos, como el costo por uso de herramientas adicionales en función de la cantidad de asesorías prestadas. En este caso, su valor es relativamente bajo, pero se puede considerar un estimado de:

- **Costo variable por asesoría:** \$100,000 por cada asesoría (incluye pequeños gastos adicionales como actualizaciones de software, administración en la nube, y material de oficina).

- ❖ El **margen de contribución** es la diferencia entre el precio promedio y el costo variable por servicio:

$$\text{MARGEN DE CONTRIBUCIÓN} = 841,803.28 - 100,000$$

$$\text{MARGEN DE CONTRIBUCIÓN} = \mathbf{741,803.28}$$

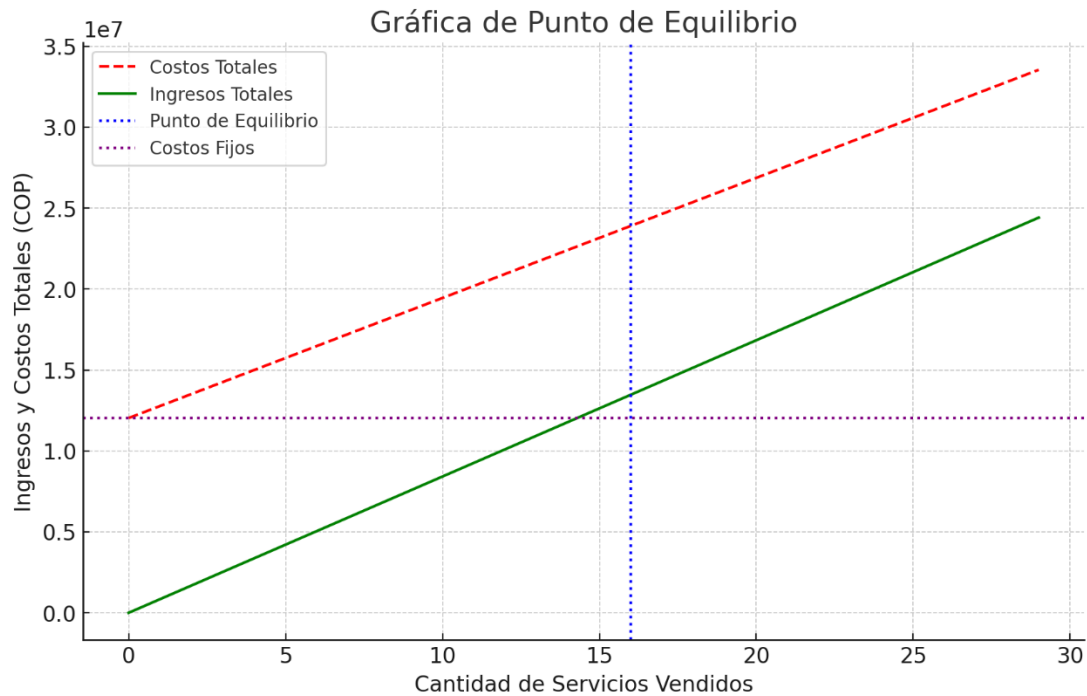
- ❖ Cálculo del punto de equilibrio:

El **punto de equilibrio** se calcula dividiendo los costos fijos de 12.030.733 los cuales se toman dividiendo el total anual de costos fijos entre 12 meses (144.368.800 / 12 meses) este resultado se divide a su vez entre el margen de contribución por servicio:

$$\text{PUNTO DE EQUILIBRIO} = \frac{\text{COSTOS FIJOS}}{\text{MARGEN DE CONTRIBUCIÓN}}$$

$$\text{PUNTO DE EQUILIBRIO} = \frac{12,030,733.33}{741,803.28}$$

$$\text{PUNTO DE EQUILIBRIO} = \mathbf{16.22}$$

Figura 31.*Gráfica punto de equilibrio*

Fuente: Elaboración propia

El punto de equilibrio es de aproximadamente 16 servicios mensuales. Esto significa que el Centro de Asesorías deberá vender al menos 16 paquetes de asesoría mensuales para cubrir sus costos fijos y variables. A partir de ese nivel de ventas, el negocio comenzará a generar utilidades.

7.1.5 Estados Financieros

Estado de Situación Financiera

Centro de Asesorías Especializadas TCF BPO

A 31 de diciembre 2024

ACTIVOS	PARCIAL	TOTAL
Activo Corriente		
Capital de Trabajo	\$ 12,030,733	
Total Activo Corriente		\$ 12,030,733
Activo No Corriente		
Equipo de cómputo y comunicación	\$ 8,100,000	
Portatil intel core i5 8gb de ram hp	\$ 6,000,000	
Celular redmi note 12 pro	\$ 2,100,000	
Intangibles	\$ 13,000,000	
Diseño app play store	\$ 3,000,000	
Servidor de almacenamiento One Drive 1Tb	\$ 4,500,000	
Equipos de seguridad de datos	\$ 3,500,000	
Software de gestión contable y financiera	\$ 2,000,000	
Inversión Diferida	\$ 2,452,499	
Registro Mercantil	\$ 1,200,000	
Permisos Municipales	\$ 800,000	
Licencias Office	\$ 349,999	
Permiso Aplicación en App Store	\$ 102,500	
Total Activo No Corriente		\$ 23,552,499
TOTAL ACTIVOS		\$ 35,583,232
PASIVOS	PARCIAL	TOTAL
Pasivo Corriente		\$ 10,000,000
Préstamo Bancario	\$ 10,000,000	
TOTAL PASIVOS		\$ 10,000,000
PATRIMONIO	PARCIAL	TOTAL
Aportes de Socios	\$ 30,000,000	
Diana Moncayo	\$ 10,000,000	
Jimmy Coral	\$ 10,000,000	
Carlos Rosero	\$ 10,000,000	
Utilidades Retenidas	-\$ 4,416,768	
TOTAL PATRIMONIO		\$ 25,583,232
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		\$ 35,583,232

Estado de Resultados
Centro de Asesorías Especializadas TCF BPO
A 31 de diciembre 2024

CUENTA	PARCIAL	TOTAL
INGRESOS		\$ 154,050,000
Ingresos operacionales	\$ 154,050,000	
<i>Ventas de servicios</i>	<i>\$ 154,050,000</i>	
Total Ingresos		\$ 154,050,000
COSTOS Y GASTOS		\$ 140,770,000
Mano de obra directa	\$ 135,600,000	
Arrendamiento Coworking	\$ 4,720,000	
Gastos Administrativos	\$ 450,000	
Total Costos y Gastos		\$ 140,770,000
UTILIDAD OPERATIVA		\$ 13,280,000
Gastos Financieros	\$ 1,200,000	
Total Costos Variables		\$ 1,200,000
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		\$ 12,080,000
Impuestos	\$ 3,624,000	
Impuesto de Renta		\$ 3,624,000
UTILIDAD NETA		\$ 8,456,000

La utilidad neta de \$8,456,000 es un indicativo positivo y alentador para la empresa en su primer año de operaciones. Esto es especialmente relevante, ya que ha logrado cubrir sus costos operativos, principalmente relacionados con nómina y arrendamientos, así como los gastos financieros asociados a un préstamo, sin poner en riesgo su rentabilidad. Este resultado, que se obtuvo tras aplicar una tasa impositiva del 30% sobre la utilidad antes de impuestos, sugiere que el modelo de negocio proyectado es viable y rentable. La utilidad neta proporciona a la empresa recursos que pueden reinvertirse en su crecimiento o en la mejora de su estructura de costos y precios, consolidando así su posición en el mercado de servicios de asesoría contable, tributaria y financiera.

Estado de Flujo

Centro de Asesorías Especializadas TCF BPO

A 31 de diciembre 2024

CUENTA	PARCIAL	TOTAL
INGRESOS OPERATIVOS		\$ 154,050,000
Paquete Integral	\$ 72,600,000	
Paquete Financiero	\$ 45,600,000	
Paquete Tributario	\$ 25,350,000	
Paquete Contable	\$ 10,500,000	
Total Ingresos Operativos		\$ 154,050,000
EGRESOS OPERATIVOS		\$ 140,770,000
NOMINA	\$ 135,600,000	
Administrativos	\$ 73,200,000	
Ventas	\$ 62,400,000	
ARRENDAMIENTO COWORKING	\$ 4,720,000	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 450,000	
Total Egresos Operativos		\$ 140,770,000
FLUJO DE CAJA OPERATIVO		\$ 13,280,000
APORTES DE SOCIOS		\$ 30,000,000 (+)
PAGOS POR PRESTAMOS		\$ 3,985,717 (-)
GASTOS FINANCIEROS		\$ 1,200,000 (-)
FLUJO DE CAJA TOTAL		\$ 38,094,283 (=)

El flujo de fondos del primer año muestra un resultado positivo de \$38,094,283, lo que indica que la empresa logró generar suficiente efectivo no solo para cubrir sus operaciones y el servicio de la deuda, sino también para mantener liquidez. Los ingresos operacionales, apoyados por una fuerte demanda de los paquetes de servicios y una inyección de capital por parte de los socios, fueron esenciales para alcanzar este saldo favorable en la caja. Esto refleja una adecuada administración de los recursos y un control eficaz de costos, lo que permite a la empresa enfrentar futuras expansiones o inversiones, así como posibles cambios en la demanda sin poner en riesgo su estabilidad financiera.

7.2 Estudio Económico

7.2.1 Valor Presente Neto (VPN)

El Valor Presente Neto (VPN) de este proyecto analiza la viabilidad financiera del Centro de Asesorías Especializadas TCF BPO en Nariño, proyectando los flujos de caja futuros y aplicando un descuento a una tasa del 12%. Este análisis ayuda a establecer si el proyecto generará un valor adicional respecto a la inversión inicial, garantizando que los ingresos previstos superen los costos de capital y contribuyan a la rentabilidad esperada en un plazo de cinco años.

$$VPN = \sum \frac{\text{Flujo de caja}}{(1 + Tasa)^n}$$

Para determinar el VPN del Centro de Asesorías Especializadas TCF realizaremos el siguiente proceso:

1- Datos iniciales:

- Flujo de Caja Operativo Año 1: \$59,030,000
- Crecimiento Anual de Ingresos: 2.16%
- Tasa de Descuento: 12%

2- **Cálculo del Flujo de Caja para Cada Año:** Cada año, el flujo de caja se incrementa en un 2.16% sobre el flujo del año anterior. Los flujos de caja ajustados serán:

Año 1=	13,280,000.00 (sin ajuste) =	\$	13,280,000.00
Año 2=	13,280,000.00 * (1+0.0216) =	\$	13,566,848.00
Año 3=	13,566,848.00 * (1+0.0216) =	\$	13,859,891.92
Año 4=	13,859,891.92 * (1+0.0216) =	\$	14,159,265.59
Año 5=	14,159,265.59 * (1+0.0216) =	\$	14,465,105.73

3- **Descuentos de los Flujos de Caja:** descontamos cada flujo de caja utilizando la tasa de descuento del 12%. Para el año n, la fórmula de descuento es:

$$\text{Flujo de Caja Descontado} = \frac{\text{Flujo de Caja}}{(1 + \text{Tasa de Descuento})}$$

Año 1=	\$	$\frac{13,280,000.00}{(1+0.12)^1}$	\$	11,857,142.86
Año 2=	\$	$\frac{13,566,848.00}{(1+0.12)^2}$	\$	10,815,408.16
Año 3=	\$	$\frac{13,859,891.92}{(1+0.12)^3}$	\$	9,865,197.31
Año 4=	\$	$\frac{14,159,265.59}{(1+0.12)^4}$	\$	8,998,469.26
Año 5=	\$	$\frac{14,465,105.73}{(1+0.12)^5}$	\$	8,207,889.46

4- Suma de Valores descontados: Finalmente, sumamos los valores descontados de cada año para obtener el VPN total

VPN	\$	\$	\$	\$	\$	\$					
=	11,857,142.86	+	10,815,408.16	+	9,865,197.31	+	8,998,469.26	+	8,207,889.46	=	49,744,107.05

El VPN positivo de \$49,744,107.05 indica que el proyecto generará un valor adicional sobre la inversión inicial, ya que los ingresos proyectados superan el costo de capital con una tasa de descuento del 12%. Esto sugiere que el proyecto es financieramente viable y podría ofrecer rendimientos satisfactorios, lo que lo convierte en una inversión atractiva para los socios.

7.2.2 Tasa Interna de Retorno (TIR)

La Tasa Interna de Retorno (TIR) es un indicador fundamental de rentabilidad que se utiliza para evaluar proyectos de inversión. Este cálculo ayuda a determinar la tasa de descuento en la que el valor presente de los flujos de caja proyectados se iguala a la inversión inicial, lo que

hace que el Valor Presente Neto (VPN) sea cero. La TIR ofrece una referencia sobre el potencial de retorno del proyecto; en términos prácticos, si la TIR supera la tasa de descuento requerida o el costo de capital, el proyecto se considera financieramente viable y rentable.

$$TIR = r \text{ tál que } \sum_{t=0}^n \frac{CF_t}{(1+r)^t} = 0$$

Donde:

- CF_t es el flujo de caja en el periodo t,
- r es la TIR o tasa de descuento que queremos encontrar,
- n es el número total de periodos.

INVERSIÓN INICIAL	\$	23,552,499.00
Año 1=	\$	13,280,000.00
Año 2=	\$	13,566,848.00
Año 3=	\$	13,859,891.92
Año 4=	\$	14,159,265.59
Año 5=	\$	14,465,105.73
TIR=		50%

Con base en el cálculo la TIR proyectada del 50% para el Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO en Nariño, se puede establecer que la rentabilidad del proyecto tiene sólidas perspectivas. Una TIR tan alta implica que los retornos del proyecto superan con creces la tasa de descuento del 12% aplicada en el presente estudio. A partir de lo anterior, un porcentaje alto de TIR indica que la inversión inicial se recupera en un plazo razonable y se genera un porcentaje considerablemente grande de rendimientos atractivos.

7.2.3 *Relación Beneficio Costo:*

La Relación Beneficio-Costo (B/C) es un indicador fundamental en la evaluación de proyectos de inversión, ya que ayuda a determinar si los beneficios financieros esperados

superan o justifican los costos involucrados. Para el Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO en Nariño, esta métrica es especialmente importante para analizar la viabilidad económica del proyecto, garantizando que los recursos asignados generen un retorno adecuado en términos de beneficios netos.

$$Relación\ B/C = \frac{VPN}{VPC}$$

$$RELACIÓN\ B/C = \frac{VPN}{VPC}$$

$$RELACIÓN\ B/C = \frac{\$ 49,744,107.05}{\$ 23,552,499.00}$$

$$RELACIÓN\ B/C = \quad \quad \quad \mathbf{2.11}$$

Una relación beneficio-costos de 2.11 obtenida para el Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO en Nariño demuestra la rentabilidad notoria donde cada peso invertido retribuye 2.11 pesos. Este indicador, superior a 1, justifica plenamente la viabilidad económica del proyecto dado que los beneficios anticipados superan con creces los costos anticipados. Además, este valor se caracteriza por la alta eficiencia en la asignación de los recursos, lo que significa que la inversión inicial y los gastos de explotación se ven recompensados por los ingresos anticipados. Finalmente, así siendo, el proyecto constituye una manera rentable y robusta al deseo de los inversionistas y los objetivos de la sostenibilidad económica.

8 Posibles incidencias

8.1 Incidencias económicas

El "Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO" ayudará a transformar el panorama económico de Nariño, proporcionando a las MiPymes las herramientas necesarias para mejorar su acceso al crédito, optimizar sus finanzas, y gestionar sus impuestos de manera eficiente. Al promover la formalización de empresas y la educación financiera, el centro fortalecerá la economía local y contribuirá a la estabilidad y crecimiento del tejido empresarial en la región. De manera significativa a abordar varias incidencias económicas que afectan a las pequeñas y medianas empresas (MiPymes) de la región Como:

- Acceso limitado a financiación formal

Una de las principales barreras que enfrentan las MiPymes es la dificultad para acceder a créditos formales. El centro ayudará a mejorar esta situación proporcionando asesoría especializada en la gestión financiera y facilitando la conexión con entidades financieras. Con una mejor comprensión de sus finanzas y un manejo adecuado de sus obligaciones fiscales, las empresas podrán mejorar su perfil crediticio y acceder a préstamos formales, reduciendo la dependencia de créditos informales como el "gota a gota" que genera un endeudamiento insostenible.

- Problemas de rentabilidad en las MiPymes

Muchas pequeñas empresas no logran optimizar su rentabilidad debido a la falta de conocimiento en áreas como contabilidad y finanzas. El centro les proporcionará el asesoramiento necesario para mejorar la administración de sus recursos, reduciendo costos y aumentando su eficiencia. Esto permitirá a las empresas alcanzar una mayor estabilidad financiera y estar mejor preparadas para enfrentar retos económicos, lo que incrementará su

supervivencia a largo plazo.

- Desigualdad en la distribución del crédito

Contribución con La desigualdad en el acceso al crédito es un problema clave, especialmente para las empresas informales, que recurren a fuentes de financiamiento no reguladas. El centro ofrecerá asesoramiento para ayudar a formalizar estas empresas, lo que les permitirá acceder a créditos formales y mejorar su competitividad. La formalización no solo beneficia a las empresas, sino también al entorno económico, ya que aumenta la recaudación fiscal y fortalece el mercado local.

- Incapacidad para enfrentar crisis financieras

Las pequeñas empresas, con estructuras financieras más débiles, tienen dificultades para sobrellevar crisis económicas. El centro ofrecerá servicios de planificación fiscal y financiera, ayudando a las empresas a anticiparse a las crisis y a implementar estrategias de ahorro e inversión que mejoren su capacidad de respuesta ante momentos difíciles. Esto les dará mayor flexibilidad y margen de maniobra para continuar operando y creciendo incluso en tiempos de adversidad.

- Alta carga tributaria y falta de planificación fiscal

La carga tributaria puede ser un obstáculo significativo para las empresas, especialmente cuando no hay una planificación adecuada. El centro ayudará a las MiPymes a optimizar su situación fiscal, ofreciéndoles asesoría para cumplir con sus obligaciones de manera eficiente y reducir costos innecesarios. Una correcta planificación tributaria permitirá a las empresas mejorar su liquidez y reinvertir en su crecimiento.

8.2 Incidencias ambientales

Estas incidencias ambientales resaltan la necesidad de que el centro de asesorías adopte prácticas sostenibles, lo cual no solo minimizará su impacto sobre el medio ambiente, sino que también se alinearán con los principios de sostenibilidad que son tan importantes en Colombia. Al hacerlo, el centro no solo mejorará su reputación, sino que también contribuirá positivamente a la comunidad y al planeta, en el departamento de Nariño, es fundamental tener en cuenta las posibles incidencias ambientales que podrían surgir como:

- Consumo de recursos naturales

El funcionamiento del centro conlleva un uso considerable de recursos como papel, energía y agua. Para ser responsables, es esencial que el centro implemente prácticas sostenibles. Por ejemplo, optar por la digitalización de documentos puede no solo ahorrar papel, sino también facilitar el trabajo. Además, usar tecnología que reduzca el consumo de energía contribuirá a proteger nuestro entorno, ayudando a disminuir la huella ecológica del centro.

- Generación de residuos

Aunque el centro no produce residuos industriales, sí generará desechos de oficina como papel, cartón y envases. Para minimizar su impacto en el medio ambiente, es crucial que se establezcan prácticas adecuadas para el manejo de estos residuos. Implementar sistemas de reciclaje y separación de residuos sólidos no solo es una buena práctica, sino que también demuestra un compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de la comunidad, el uso de las tecnologías ayudara a que el consumo de papel sea mucho as favorable para contribuir con el medio ambiente.

- Uso de energía y eficiencia energética

El ahorro de energía es un aspecto clave. Adoptar medidas como el uso de iluminación

eficiente y la optimización de equipos electrónicos ayudará a reducir el consumo energético del centro. Sin estas acciones, se corre el riesgo de aumentar las emisiones de carbono innecesariamente. Fomentar una cultura de eficiencia energética no solo beneficia al medio ambiente, sino que también puede traducirse en ahorros significativos en los costos operativos.

- Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

Aunque la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) no es obligatoria, sería un gran paso hacia una operación más responsable y sostenible. Este sistema podría ayudar al centro a gestionar mejor sus recursos y a minimizar su impacto ambiental, además de diferenciarlo de la competencia, mostrando un compromiso real con la protección del entorno.

- Ahorro y uso eficiente del agua

A pesar de que el centro no necesita grandes cantidades de agua, adoptar prácticas para su uso eficiente es esencial. Implementar medidas que fomenten el ahorro de agua puede contribuir a una operación más sostenible y a la conservación de un recurso tan valioso. Esto no solo beneficiará al medio ambiente, sino que también educará al personal y a los clientes sobre la importancia de cuidar nuestros recursos naturales, al tener el contacto con los usuarios virtualmente.

8.3 Incidencias sociales

El potencial positivo que la creación del "Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO" puede tener en Nariño. Al abordar problemas como la inclusión financiera, la formalización empresarial y la educación financiera, el centro no solo contribuirá a mejorar las condiciones económicas y laborales de la región, sino que también jugará un papel fundamental en el desarrollo de una comunidad más justa y próspera.

- Inclusión financiera

La dificultad de las MiPymes y de muchas personas para acceder a créditos formales ha llevado a que recurran a préstamos informales, como el "gota a gota". Esta situación genera un alto nivel de estrés financiero y un ciclo de sobreendeudamiento que es difícil de romper. La creación de este centro ofrecerá una solución al facilitar el acceso a financiamiento formal, además de brindar orientación sobre cómo gestionar mejor sus finanzas. Esto no solo aliviará la carga financiera de muchas familias y negocios, sino que también les proporcionará la seguridad y confianza que necesitan para crecer.

- Formalización empresarial

Muchas MiPymes operan en la informalidad, lo que limita su crecimiento y estabilidad. El centro se enfocará en impulsar la formalización de estas empresas, lo que tendrá un efecto positivo no solo en la economía de las propias empresas, sino también en la comunidad. Al formalizarse, estas empresas podrán acceder a beneficios como la seguridad social para sus trabajadores, lo que a su vez mejorará su calidad de vida y contribuirá a una economía más sólida y responsable.

- Reducción de desigualdad social

La brecha entre empresas formales e informales es evidente, y muchas de las empresas informales luchan por sobrevivir. Al facilitar el acceso a créditos formales y promover buenas prácticas contables, el centro ayudará a que estas empresas se fortalezcan. Esto no solo mejorará su rentabilidad y condiciones laborales, sino que también contribuirá a construir una comunidad más equitativa donde todos tengan la oportunidad de prosperar.

- Generación de empleo

La creación del centro no solo ofrecerá servicios de asesoría, sino que también generará

empleo directo e indirecto en la región. Esto es especialmente significativo para jóvenes estudiantes y profesionales, quienes tendrán la oportunidad de participar en pasantías y programas de formación. Estas experiencias no solo enriquecerán su currículum, sino que también les proporcionarán las habilidades necesarias para ingresar al mercado laboral, fomentando un ciclo de crecimiento y aprendizaje en la comunidad.

- Educación financiera

La falta de educación financiera es una de las causas principales del uso de sistemas de crédito informales. El centro se dedicará a enseñar a las personas y empresas cómo gestionar sus finanzas de manera efectiva. Al empoderar a la comunidad con conocimientos financieros, se reducirá la dependencia de prácticas poco seguras y se fomentará una cultura de ahorro y planificación que beneficiará a todos.

Conclusiones

Este proyecto de Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO en Nariño destaca por su enfoque en formalizar y fortalecer el tejido empresarial de la región. La propuesta responde a una necesidad clara y apremiante de las empresas, en especial micro, pequeñas y medianas, que suelen enfrentarse a barreras para acceder a servicios financieros y contables especializados. Al ofrecer asesorías completas en áreas críticas de gestión empresarial, el centro facilita que las empresas optimicen sus recursos y cumplan con la normativa vigente, creando un impacto positivo en la sostenibilidad y crecimiento de estas organizaciones. Con este apoyo, el centro se posiciona no solo como un proveedor de servicios, sino como un verdadero aliado en la profesionalización de los negocios en Nariño, con potencial para mejorar la competitividad y promover la formalización económica de la región.

Desde un punto de vista financiero, el proyecto refleja una estructura de rentabilidad sólida que lo convierte en una alternativa de inversión atractiva y de bajo riesgo. La Tasa Interna de Retorno (TIR) del 50% y la relación beneficio-costos de 2.11 muestran un potencial de retorno favorable y superan ampliamente los costos de inversión, validando la viabilidad económica de la propuesta. La adecuada planificación de costos y la proyección de ingresos aseguran que el centro podrá recuperarse financieramente en un plazo competitivo, lo que a su vez fortalece su atractivo para socios e inversionistas interesados en un negocio de servicios empresariales con alta demanda. En un contexto donde la tercerización de servicios empresariales crece, el modelo BPO del centro de asesorías permite a las empresas mejorar su eficiencia, reducir costos, y beneficiarse de un servicio de alta calidad y adaptable a sus necesidades.

En definitiva, el proyecto cumple cabalmente tanto su objetivo general como los objetivos específicos planteados. La propuesta, sustentada en un análisis de mercado y financiero riguroso, permite entender las oportunidades y limitaciones de las empresas de Nariño y responde con un esquema de trabajo bien estructurado que incluye roles específicos para su equipo, procesos innovadores de BPO, y el uso de tecnologías para una atención personalizada y eficiente. Esto asegura que el centro de asesorías cubre de manera integral la demanda de servicios especializados en la región, beneficiando tanto a las empresas como al desarrollo económico local. A través de esta propuesta de valor, el centro no solo cumple sus metas, sino que proyecta un impacto sostenible y significativo en el fortalecimiento del ecosistema empresarial en Nariño.

Recomendaciones

Fortalecer el estudio de mercado, realizando un análisis más profundo del mercado local y regional para identificar no solo los sectores con mayor demanda, sino también las tendencias emergentes en servicios BPO. Esto incluiría segmentar el mercado por tipo de empresa (micro, pequeñas y medianas) y sus necesidades específicas, lo que permitirá ajustar la oferta de servicios a las expectativas del cliente

Implementar capacitación continua, desarrollando un programa de capacitación continua para el personal del centro, enfocado en habilidades técnicas y en el manejo de herramientas digitales que optimicen los procesos contables y financieros. Esto no solo mejorará la calidad del servicio, sino que también aumentará la satisfacción del cliente y la retención del talento humano

Establecer alianzas estratégicas, buscando alianzas con instituciones educativas y organizaciones locales para fomentar la formación de talento en áreas específicas relacionadas con BPO. Estas colaboraciones pueden facilitar la creación de programas de prácticas y pasantías que beneficien tanto a los estudiantes como al centro, asegurando un flujo constante de personal capacitado.

Monitorear indicadores financieros y de satisfacción, implementando un sistema robusto para monitorear indicadores clave de rendimiento (KPI) relacionados con la rentabilidad y la satisfacción del cliente. Esto permitirá realizar ajustes estratégicos en tiempo real y asegurar que el centro se mantenga alineado con sus objetivos financieros y operativos, maximizando así su impacto en el desarrollo económico local

Referencias

- Actualícese. (2019). Uno de cada cuatro créditos en Colombia es informal. *Actualícese*.
<https://actualicese.com/uno-de-cada-cuatro-creditos-en-colombia-es-informal/>
- Aldana, S. (27 de junio de 2023). La creación de las Mipyme ha tenido una leve reducción de 4,7% en lo corrido de 2023. *La República*. <https://www.larepublica.co/empresas/dia-de-las-microempresas-y-de-las-pequenas-y-medianas-empresas-en-colombia-se-han-creado-cerca-de-141-867-mipyme-en-2023-3645612#:>.
- Arias, P. y Londoño, D. (2019). Financiamiento de las Mipymes en Colombia.
https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2019-02/Financiamiento%20Mipymes.Vf_.pdf
- BPro (2024). ¿Qué es el sector BPO? <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>
- Cámara de Comercio de Ipiales (2024). Estudio económico del municipio de Ipiales y área de jurisdicción - cámara de comercio de Ipiales. <https://ccipiales.org.co/?mdocs-file=3664>
- Cámara de Comercio de Pasto (2024). Estudio económico. Jurisdicción de Cámara de Comercio de Pasto, 2023. <https://ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2024/01/ESTUDIO-ECONOMICO-CAMARA-DE-COMERCIO-DE-PASTO-2023.pdf>
- Cámara de Comercio de Pasto (2023). Informe de Gestión. Primer trimestre de 2023.
<https://ccpasto.org.co/>
- Cámara de Comercio de Pasto (2023). Planeación institucional y control de gestión. Estudio económico Jurisdicción de Cámara de Comercio de Pasto, 2022.
https://ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2023/02/ESTUDIO_ECON_COYUNT_2022.pdf
- Cámara de Comercio de Pasto (2023). Estimación potencial de comerciantes.

- https://ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2023/02/INFO_ESTIMACION_POTENCIAL_COMER_2023.pdf
- Cámara de Comercio de Tumaco. (2023). Dinámica social, económica y empresarial del Pacífico y frontera de Nariño. <https://www.cctumaco.org/wp-content/uploads/2023/01/DINAMICA-2023.pdf>
- Chaparro, S. (2020). *Cultura financiera de los jóvenes colombianos*. [Tesis de Especialización. Fundación Universitaria del Área Andina].
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3752/Cultura%20financiera%20jovenes.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Colprensa (21 de diciembre de 2019). Colombia, donde nació el ‘gota gota’, pero nadie ha salido de pobre. *La opinión*. <https://www.laopinion.com.co/economia/colombia-donde-nacio-el-gota-gota-pero-nadie-ha-salido-de-pobre>
- DANE (2024). Censo Económico Nacional 2024.
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-interno/censo-economico-de-colombia>
- Dávila, S. (2020). *Problemática de las Mipymes en Colombia; de las barreras tributarias y otros*. [Tesis de maestría. Universidad Antonio Nariño, Barranquilla].
<http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/1728/1/2020SusanaDavilaSobrino.pdf>
- Exceltec (2022). BPO-sourcing que es y como ayuda a su empresa
- Forero, A. y Pombo, E. (2019). Financiarse, el verdadero problema de las MIPYMES en Colombia. [Tesis de pregrado. Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA]. <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4309/ADM2019->

171.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garzón, E., Osorio, E., Tarquino, O. y Vega, L. (2020). *Cultura financiera como factor de incidencia en la elección de productos de inversión y ahorro en Colombia*. [Tesis de especialización. Universidad EAN].

<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10247/Garz%C3%B3nEdgar2020?sequence=1>

<https://www.exceltecgroupp.com/exceltecnews/bpo3/>

González, N. y Rico, J. (2020). Análisis Comparativo de las Características de MiPymes en los Municipios de Cúcuta (Norte de Santander) y Pasto (Nariño). [Tesis de maestría. Universidad Nacional Abierta y a Distancia].

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38623/ngonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ley 590 del 2000. Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa. 10 de julio de 2000. D.O. No. 2473.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672>

MinCit (2024). Perfiles Económicos Departamentales. Departamento de Nariño. Oficina de Estudios Económicos.

<https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=77fb746e-a686-4ec8-9214-96935b191e8a>

Murillo, A y Figueroa, E. (2022). Importancia de la Gestión Financiera en las Microempresas del Sector Manufacturero: Cetares SAS y Calzado Figars. [Tesis especialización. Universidad Gran Colombia].

https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/7648/Murillo%20Rodriguez_Figuer

oa%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Seguros Sura (2021). Mitos y realidades sobre los préstamos informales.

<https://segurossura.com/co/blog/revista-5-sentidos/mitos-y-realidades-sobre-los-prestamos-informales/>

Sena (2022). Emprendimiento. 35 empresas de Nariño fortalecen sus servicios con nuevos conocimientos. Oficina de Comunicaciones del SENA Regional Nariño.

<https://www.sena.edu.co/es-co/Noticias/Paginas/noticia.aspx?IdNoticia=6342>

Toren, Adam. (2016). 7 conocimientos de la psicología conocidos por aumentar la productividad en el lugar de trabajo. *Entrepreneur*. <https://www.entrepreneur.com/living/7-insights-from-psychology-known-to-boost-workplace/274284>.

Anexos

Anexo A.

Encuesta: Plan de negocios del centro de asesorías especializadas tributarias, contables y financieras BPO

Enlace <https://forms.gle/dLqgQKhba6cwvySi7>

Encuesta

PLAN DE NEGOCIOS DEL CENTRO DE ASESORIAS ESPECIALIZADAS
TRIBUTARIAS,
CONTABLES Y FINANCIERAS BPO

dasamrose@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

¿Cuál es su género?

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo
- Otros:

¿Cuál es su edad?

- 18 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- 46 a 55 años
- 56 años o más

¿Cuál es su ocupación?

- Empresario
- Profesional Independiente
- Empleado
- Estudiante

¿Cuál es el tamaño de su empresa?

- Microempresa (menos de 10 empleados)
- Pequeña empresa (entre 10 y 50 empleados)
- Mediana empresa (entre 51 y 250 empleados)
- Gran empresa (más de 250 empleados)

¿En qué sector se desempeña su empresa?

- Comercio
 - Industria
 - Servicios
-

¿Considera que las asesorías tributarias, financieras y contables son importantes para las empresas del departamento de Nariño?

- Sí
- No

¿Cuáles son las principales ventajas que ofrece un centro de asesorías tributarias, financieras y contables a las empresas del departamento de Nariño? (Marque todas las que apliquen)

- Asesoramiento experto en materia tributaria, financiera y contable
- Ayuda a cumplir con las obligaciones tributarias y legales
- Asesoría en la toma de decisiones financieras
- Ahorro de tiempo y dinero
- Mejora de la imagen y reputación de la empresa

¿Qué tipo de asesorías tributarias, financieras y contables considera que son más importantes para las empresas del departamento de Nariño?

- Tributarias
 - Financieras
 - Contables
 - Todas las anteriores
-

¿Qué tipo de empresas del departamento de Nariño considera que necesitan más asesorías tributarias, financieras y contables?

- Microempresas
- Pequeñas empresas
- Medianas empresas
- Grandes empresas

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una asesoría tributaria, financiera o contable?

- Menos de \$500.000
- Entre \$500.000 y \$1.000.000
- Entre \$1.000.000 y \$2.000.000
- Más de \$2.000.000

¿En qué lugar del departamento de Nariño le gustaría recibir las asesorías tributarias, financieras y contables?

- Pasto
 - Ipiales
 - Tumaco
 - Otros: Cual?
-

¿En qué formato le gustaría recibir las asesorías tributarias, financieras y contables?

- Presencial
 - Virtual
 - Todas las anteriores
-

¿En qué horarios le gustaría recibir las asesorías tributarias, financieras y contables?

- Diurno
- Nocturno
- Todas las anteriores

¿Qué servicios adicionales le gustaría que ofreciera un centro de asesorías tributarias, financieras y contables? (Marque todas las que apliquen)

- Asesoría en marketing y ventas
- Asesoría en gestión de personas
- Asesoría en innovación y tecnología
- Asesoría en responsabilidad social empresarial
- Otros: _____

¿Considera que un centro de asesorías tributarias, financieras y contables sería rentable en el departamento de Nariño?

- Sí
- No

¿Qué factores cree que podrían contribuir al éxito de un centro de asesorías tributarias, financieras y contables en el departamento de Nariño?

- La experiencia y la trayectoria de los profesionales que lo conforman
- La calidad de los servicios que ofrece
- La ubicación estratégica
- La publicidad y promoción efectiva

¿Conoce de que se trata un modelo de negocios BPO?

- Sí
- No

¿Considera que el modelo de negocio BPO es una buena opción para un centro de asesorías tributarias, financieras y contables en el departamento de Nariño?

- Sí
- No

¿Cuáles cree que son las principales ventajas que ofrecería un centro de asesorías tributarias, financieras y contables en el departamento de Nariño bajo el modelo de negocio BPO?

- Reducción de costos
- Mejora de la eficiencia
- Acceso a mejores recursos
- Flexibilidad

¿Desea agregar algún comentario adicional?

Your answer

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)	CÓDIGO: AAC-BL-FR-032
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 05 de marzo de 2025

Biblioteca
REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.
Universidad CESMAG
Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado denominado Plan de Negocios para el “Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO” en el Departamento de Nariño N°1168 presentado por los estudiantes Diana Marcela Moncayo Botina, Carlos David Rosero Villarreal y Jimmy Sebastián Coral López del Programa Académico de Contaduría Pública al correo electrónico biblioteca.trabajosdegrado@unicesmag.edu.co.

Manifiesto como asesor, que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,




LUIS ALEJANDRO DELGADO LUNA

12.962.588

Contaduría Pública

301 204 0733


ladelgado@unicesmag.edu.co

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)	
Nombres y apellidos de los autores: Diana Marcela Moncayo Botina Carlos David Rosero Villarreal Jimmy Sebastián Coral López	Documentos de identidad: 1.085.252.177 1.085.916.758 1.233.190.788
Correo electrónico: Moncayito3012@hotmail.com Cadauid_rose@hotmail.com Jcorralopez1@gmail.com	Números de contacto: 316 747 5475 318 760 3748 310 350 2203
Nombres y apellidos del asesor: Luis Alejandro Delgado Luna	Documento de identidad: 12.962.588
Correo electrónico: ladelgado@unicesmag.edu.co	Número de contacto: 301 204 0733
Título del trabajo de grado: Plan de Negocios para el “Centro de Asesorías Especializadas Tributarias, Contables y Financieras BPO” en el Departamento de Nariño	
Facultad y Programa Académico: Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Programa de Contaduría Pública	

En mi calidad de titular del derecho de autor del Trabajo de Grado señalado en el encabezado, confiero a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el término en el que el firmante del presente documento conserve la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado, me comprometo a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado dentro del repositorio institucional. Conozco que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado del repositorio institucional.
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto que el Trabajo de Grado circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado.
- d) Manifiesto que el Trabajo de Grado es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndose indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de autor y la fecha de publicación.

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

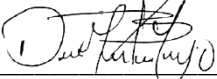
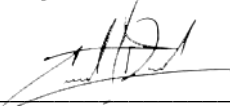


- e) Autorizo a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

NOTA: En los eventos en los que el trabajo de grado haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor garantizo que he cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permito que mi Trabajo de Grado haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG, por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 05 días del mes de marzo del año 2025.

Nombre de los autores:		
 <hr/> Diana Marcela Moncayo Botina	 <hr/> Carlos David Rosero Villarreal	 <hr/> Jimmy Sebastián Coral López
 <hr/> Nombre del asesor: Luis Alejandro Delgado Luna		