

**Creación de Empresa Dedicada a la Prestación del Servicio de Declaración de Renta a  
Través de una Aplicación Digital en la Ciudad de Montería-Córdoba**

**Presentado por:**

**Elkin Elías Negrete Vidal**

**José Lorenzo Ávila Cantero**

**Asesor:**

**Jorge Rafael García Paternina**

**Universidad de Córdoba**

**Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas**

**Programa de Administración en Finanzas y Negocios Internacionales**

**Montería, Córdoba**

**21 de junio de 2022**

**Creación de Empresa Dedicada a la Prestación del Servicio de Declaración de Renta a  
Través de una Aplicación Digital en la Ciudad de Montería-Córdoba**

**Presentado por:**

**Elkin Elías Negrete Vidal**

**José Lorenzo Ávila Cantero**

**Asesor:**

**Jorge Rafael García Paternina**

**Universidad de Córdoba**

**Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas**

**Programa de Administración en Finanzas y Negocios Internacionales**

**Montería, Córdoba**

**21 de junio de 2022**

## **Agradecimientos**

*Primero que todo, quiero darle las gracias a Dios por permitirme terminar esta meta tan importante para mí, como lo fue mi trayectoria como estudiante de la Universidad de Córdoba; la cual le abre muchas oportunidades a mi vida.*

*Quiero agradecer a mis abuelos Alfonso María Vidal Acosta y Salma Rosa Pérez Plaza, por su gran apoyo incondicional, tan espiritual y moral.*

*A mi hija Valentina Inés Negrete Hernández, mi gran motivo para llegar hasta donde estoy.*

*Quiero agradecer también a los docentes que dispusieron de su tiempo para ser nuestras guías durante estos cinco años de estudios.*

**Elkin Elías Negrete Vidal**

*El presente trabajo investigativo se lo dedico principalmente a Dios, por ayudarme durante todo este proceso.*

*A mis padres que, por su trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.*

*Agradezco a todos los docentes que me compartieron su conocimiento a lo largo de toda la carrera universitaria.*

**José Lorenzo Ávila Cantero**

## Tabla de contenido

	<b>Pág.</b>
Agradecimientos .....	3
Introducción .....	13
Resumen Ejecutivo .....	18
1 Marco Referencial .....	19
1.1 Marco Teórico .....	19
1.1.1 Fintech.....	19
1.1.2 Plan de Negocios.....	23
1.2 Marco Conceptual .....	28
2 Módulo de Mercado.....	31
2.1 Servicio.....	31
2.1.1 Características .....	31
2.1.2 Usos del Servicio.....	32
2.1.3 Beneficios del Servicio.....	33
2.1.4 Productos Sustitutos y/o Complementarios.....	34
2.2 Consumidor Final.....	34
2.2.1 Segmentación del Mercado .....	35
2.2.2 Características Socioculturales.....	35
2.3 Delimitación Geográfica .....	35
2.4 Análisis de la Demanda.....	36

2.4.1	Diseño Muestral .....	36
2.4.2	Validación del Instrumento .....	38
2.4.3	Análisis de los Resultados.....	38
2.4.4	Cálculo de la Demanda Actual.....	39
2.4.5	Proyección de la Demanda.....	40
2.5	Análisis de la Oferta.....	41
2.5.1	Cálculo de la Oferta Actual.....	41
2.5.2	Proyección de la Oferta.....	42
2.6	Determinación del Tipo de Demanda.....	43
2.6.1	Proyección de la Demanda Insatisfecha.....	43
2.7	Análisis de Precios .....	43
2.8	Canal de Comercialización.....	44
2.8.1	Imagen y Slogan.....	45
2.8.2	Estrategia de Publicidad .....	45
2.8.3	Objetivos .....	45
2.8.4	Segmentación .....	46
2.8.5	Tácticas.....	46
2.8.6	Indicadores de Medición .....	47
3	Módulos Técnico y Organizacional.....	48
3.1	Tamaño del Proyecto.....	48

3.2	Localización .....	49
3.2.1	Macrolocalización .....	49
3.2.2	Microlocalización.....	51
3.3	Distribución en Planta .....	52
3.4	Proceso de Prestación del Servicio.....	53
3.5	Naturaleza Jurídica.....	55
3.6	Misión.....	56
3.7	Visión .....	56
3.8	Principios.....	56
3.9	Organigrama.....	57
3.10	Manual de Funciones.....	59
4	Módulos de Impacto Social, Económico y Ambiental.....	63
4.1	Impacto Social.....	63
4.2	Impacto Económico.....	64
4.3	Impacto Ambiental.....	66
5	Módulo Financiero .....	68
5.1	Inversiones Fijas.....	68
5.2	Inversiones Diferidas.....	69
5.3	Inversión en Capital de Trabajo .....	70
5.4	Distribución de Costos .....	71

5.5	Punto de Equilibrio.....	75
5.6	Capital de Trabajo .....	77
5.7	Flujo Neto de Inversión.....	77
5.8	Proyecciones Financieras .....	78
5.9	Flujo Neto de Operación .....	80
5.10	Flujo Neto del Plan de Negocios .....	81
5.11	Evaluación Financiera VPN, TIR, RB/C.....	81
6	Fuentes de Financiamiento .....	84
7	Conclusiones.....	85
8	Recomendaciones .....	87
9	Bibliografía.....	88
10	Anexos .....	98

## Lista de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Segmentación del mercado .....	35
Tabla 2 Consumidores Potenciales .....	39
Tabla 3 Proyección de la demanda .....	41
Tabla 4 Oferta Nacional.....	41
Tabla 5 Oferta Actual.....	41
Tabla 6 Proyección de la oferta .....	42
Tabla 7 Tipo de demanda.....	43
Tabla 8 Proyección de la demanda insatisfecha .....	43
Tabla 9 Análisis de precio.....	44
Tabla 10 Macrolocalización.....	50
Tabla 11 Microlocalización .....	51
Tabla 12 Chief Executive Officer (CEO) .....	59
Tabla 13 Auxiliar administrativo .....	60
Tabla 14 Desarrollador de software .....	61
Tabla 15 Inversión en maquinaria y equipo.....	68
Tabla 16 Inversión en equipo de computación y comunicación.....	69
Tabla 17 Inversión en muebles y enseres .....	69
Tabla 18 Inversión en activos intangibles.....	69
Tabla 19 Costo de Operación Anual.....	70
Tabla 20 Costo de mano de obra.....	71
Tabla 21 Costo de servicios del primer año de operación .....	72

Tabla 22 Depreciación .....	72
Tabla 23 Remuneración al personal administrativo.....	73
Tabla 24 Otros gastos administrativos .....	73
Tabla 25 Gastos de venta .....	73
Tabla 26 Amortización de gastos diferidos .....	74
Tabla 27 Distribución de costos.....	74
Tabla 28 Cálculo del Punto de equilibrio .....	76
Tabla 29 Inversión en capital de trabajo .....	77
Tabla 30 Programa de inversión fija del proyecto .....	77
Tabla 31 Programa de inversión .....	78
Tabla 32 Valor residual de activos.....	78
Tabla 33 Flujo neto de inversiones .....	78
Tabla 34 Presupuesto de ingresos .....	79
Tabla 35 Presupuesto de costos de producción.....	79
Tabla 36 Presupuesto de gastos de administración.....	79
Tabla 37 Presupuesto de gastos de venta .....	79
Tabla 38 Presupuesto de costos operacionales .....	80
Tabla 39 Flujo neto de operaciones .....	80
Tabla 40 Flujo neto del proyecto .....	81
Tabla 41 Valor presente neto .....	81
Tabla 42 Tasa interna de retorno .....	82
Tabla 43 Relación beneficio / costo.....	83
Tabla 44 Anualidad.....	84

Tabla 45 Edad .....	98
Tabla 46 Estrato .....	99
Tabla 47 Género.....	100
Tabla 48 ¿Declara usted renta ante la DIAN? .....	101
Tabla 49 Si la respuesta anterior es negativa, ¿Por qué no declara renta?.....	101
Tabla 50 ¿Quién prepara su declaración de renta? .....	102
Tabla 51 ¿Ha tenido dificultades para presentar su declaración de renta? .....	103
Tabla 52 Si la respuesta anterior es afirmativa ¿Qué dificultades ha tenido? .....	104
Tabla 53 ¿Compraría usted un servicio de asesoría tributaria y de elaboración de la declaración de renta a través de una aplicación digital? .....	105
Tabla 54 ¿Qué tipo de servicios cree que podría ofrecer la aplicación?.....	106
Tabla 55 Para acceder a los servicios de la aplicación ¿Cómo desearía pagar?.....	107
Tabla 56 Si se hablara de una suscripción mensual, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar?.....	108
Tabla 57 ¿A través de qué medio le gustaría enterarse de la apertura de la empresa? .....	109

## Lista de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Canal de comercialización.....	44
Figura 2 Imagen y Slogan.....	45
Figura 3 Distribución en Planta .....	52
Figura 4 Proceso de prestación del servicio.....	53
Figura 5 Organigrama.....	58
Figura 6 Edad.....	98
Figura 7 Estrato.....	99
Figura 8 Género .....	100
Figura 9 ¿Declara usted renta ante la DIAN? .....	101
Figura 10 Si la respuesta anterior es negativa, ¿Por qué no declara renta? .....	102
Figura 11 ¿Quién prepara su declaración de renta? .....	103
Figura 12 ¿Ha tenido dificultades para presentar su declaración de renta? .....	104
Figura 13 Si la respuesta anterior es afirmativa ¿Qué dificultades ha tenido? .....	105
Figura 14 ¿Compraría usted un servicio de asesoría tributaria y de elaboración de la declaración de renta a través de una aplicación digital? .....	106
Figura 15 ¿Qué tipo de servicios cree que podría ofrecer la aplicación? .....	107
Figura 16 Para acceder a los servicios de la aplicación ¿Cómo desearía pagar?.....	108
Figura 17 Si se hablara de una suscripción mensual, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar? .....	109
Figura 18 ¿A través de qué medio le gustaría enterarse de la apertura de la empresa? .....	110

**Lista de anexos**

	<b>Pág.</b>
Anexo 1 Análisis de los resultados de la investigación de mercados .....	98
Anexo 2 Reglamento interno de trabajo .....	111

## Introducción

Los impuestos se han caracterizado por su aporte a la sociedad, siendo la base sobre la que se sustentan las economías y como argumenta el Fondo Monetario Internacional (2021) constituyen la mayor parte de los recursos fiscales de los que disponen los Estados para financiar sus erogaciones, y de esta forma pagar muchas de las actividades en las que se basa el funcionamiento de las sociedades, como las escuelas, la atención sanitaria y los servicios sociales. Ahora, una de las obligaciones tributarias más representativas es el impuesto a la renta, que como señalan Álvarez, et al. (2018) es un tributo que se graba sobre los ingresos netos obtenidos por los contribuyentes dependiendo de factores sociales, económicos, culturales y geográficos.

La recaudación de este impuesto constituye uno de los ejes fundamentales de los sistemas fiscales de América Latina, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021) dio a conocer que la región ha mejorado su recaudo durante los últimos años, pero está todavía muy lejos de equipararse a las cifras de referencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE); tal es el caso del impuesto a la renta personal, pues en 2018 en la región se recaudó el 2,3% del PIB en este concepto, pero si se compara con el 8,1% de la OCDE, la región sigue teniendo enormes debilidades. No obstante, el informe agrega que la carga tributaria de los gobiernos generales ha aumentado en las dos últimas décadas, como resultado al crecimiento económico, las reformas tributarias impulsadas por los países y la búsqueda de sistemas más justos y equitativos.

En Colombia sucede lo mismo, la tributación de los colombianos por medio de la renta, es una de las fuentes de financiamiento más importantes del estado, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (2022) en el año 2021 el recaudo de impuestos se

incrementó en 18,8% con respecto a 2020 y llegó a 173,6 billones de pesos, lo que implica que ingresaron 9,66 billones adicionales; y la renta representó el 34,8% del total recaudado, dejando un total de 60,5 billones de pesos en impuestos. Lo anterior se explica en que cada vez son más los colombianos a los que el gobierno está vinculando para que presenten su declaración, López (2022) indica que para el año gravable 2020 más de 3,6 millones de colombianos tuvieron que presentar su declaración de renta, y una gran cantidad de personas que nunca habían declarado fueron incluidas.

Ahora bien, los cambios introducidos en el sistema suponen un importante problema para los ciudadanos, porque muchas personas están en riesgo de contraer infracciones y pagar costosas multas, debido al desconocimiento de sus obligaciones tributarias. Como manifiestan Álvarez, et al (2018) el desconocimiento de la declaración de este impuesto es un tema común en los países latinoamericanos, pero no exime a las personas naturales y jurídicas de sus responsabilidades administrativas y penales, en caso de incumplimiento recibirán una sanción tributaria, que es consecuencia de los actos u omisiones que se encuentran configurados como infracción en el estatuto tributario.

De igual modo, existen problemas asociados con el trámite de declaración, que van desde la declaración fuera de tiempo, errores en las cifras y problemas con el diligenciamiento de los formularios, hasta desaprovechar las deducciones de ley a las que hubiera lugar (Murallas, 2022). Es por ello, que la mayoría de las personas para evitar este tipo de inconvenientes acuden a profesionales capacitados en materia tributaria, pero López (2022) enfatiza que los honorarios que deben pagar en muchas ocasiones son demasiado elevados, y muchas personas naturales y pequeños empresarios no cuentan con los recursos necesarios para ser asesorados por personas especializadas en esta rama.

El Municipio de Montería, capital del departamento de Córdoba, no es ajeno a esta problemática, a través de la metodología perceptual y en diálogos informales con los ciudadanos, se obtuvo que presentar la declaración de renta fuera de los plazos establecidos, pagar menos de lo correspondiente, pagar después de tiempo y no declarar, son algunas de las principales complicaciones de los miembros de la población. Eventos que se consideran infracciones y los exponen a que la autoridad tributaria (DIAN) les imponga una sanción muy onerosa.

Por otro lado, la tecnología y la digitalización han transformado de fondo la mayoría de las actividades cotidianas, y los procesos fiscales y tributarios no han sido ajenos a esta transformación, Seco & Muñoz (2018) manifiestan que el uso del big data ha posibilitado la realización de trámites y documentos de forma digital, con la acumulación y tratamiento de múltiples informaciones de los contribuyentes ha dado lugar a servicios innovadores, pensados en el cliente y sus necesidades; en principio, a nivel mundial se han creado aplicaciones digitales para las declaraciones de renta, que simplifican el proceso tanto para los contribuyentes como para los organismos de administración tributaria.

Deloitte (2022) revela que uno de los antecedentes más destacados en este campo, es la Fintech estadounidense Tax Technologies que posee una App integrada con un conjunto de funcionalidades, que ofrece servicios para personas naturales y empresas, a quienes acompaña en la elaboración de sus documentos y trámites tributarios, el pago de sus impuestos, la planificación fiscal, y les posibilita: el registro de actos tributables en el momento de su ocurrencia, con sistemas de seguridad avanzados; el registro de deducciones e ingresos para su posterior utilización, logrando transferirlos directamente a las declaraciones; el registro de los ingresos y gastos no tributables, para transferirlos a la declaración; verifica los datos públicos de

un contribuyente, para determinar si debe declarar o no; entre otros servicios de gran utilidad para las personas y empresas.

En el contexto colombiano, Romero & Castillo (2018) indican que existen empresas especializadas en la asesoría y presentación de estos documentos tributarios, que pretenden atender los problemas de extemporaneidad, errores en los documentos, omisiones, entre otras necesidades comunes de los contribuyentes; dentro de las que destacan Fintech como Tudeclaracion.com y Tributi.com, que se dedican a la elaboración de declaraciones de renta de forma en línea, y se han convertido en una alternativa confiable, accesible y segura, a través de la cual los contribuyentes pueden simplificar sus trámites tributarios a bajo costo.

A partir de lo anterior, el presente proyecto propone la creación de una empresa dedicada a la prestación del servicio de declaración de renta a través de una aplicación digital en la ciudad de Montería-Córdoba, este servicio guiará a los ciudadanos paso a paso en sus declaraciones, ofreciendo un servicio de calidad, personalizado y capaz de resolver una necesidad apremiante de la ciudadanía. La aplicación se centrará en dos tecnologías indispensables, el Big Data y la Inteligencia Artificial, que como plantea Alastruey (2021) se alimentan de grandes volúmenes de datos para comprender y comunicar soluciones, siendo capaces de mejorar constantemente sus salidas y ser cada vez más efectivos en sus análisis autónomos. Que de la mano de profesionales capacitados en materia tributaria podrán responder a las múltiples necesidades de los clientes.

Para dar cumplimiento al objetivo planteado, se desarrollaron cuatro capítulos investigativos, en el primero de ellos se elaboró un estudio de mercado que permitió reconocer el comportamiento de la demanda, oferta, precios, canales de comercialización, entre otros elementos del mercado de Montería; en el segundo capítulo, se reconocieron los aspectos técnicos requeridos para el funcionamiento de la empresa y la estructura funcional y

organizacional que se asemeja a sus necesidades; en tercer lugar, se analizó el impacto que podría generar la constitución de la empresa en el municipio de Montería, desde los ámbitos social, económico y ambiental; y en última instancia, se determinó la factibilidad financiera de la empresa, en función de los costos, gastos, inversiones, ingresos y demás elementos de carácter financiero asociados a su puesta en marcha.

El desarrollo del proyecto se orientó en el método de investigación mixto, definido por Binda & Benavent (2013) como un proceso a través del cual se recolecta, analiza e interpreta información tanto cualitativa, como cuantitativa, para que así el investigador pueda incluir los datos que considere necesarios para su estudio y aproveche las fortalezas de indagación de ambos enfoques. Es válido afirmar, que la investigación es de carácter mixto, porque se utilizaron datos basados en mediciones y se hizo uso de la estadística, como la información asociada al cálculo de la demanda y oferta, cuya aplicación se asemeja a la investigación cuantitativa; pero también se hizo uso de información cualitativa, como la que guarda relación con las características de la población objetivo, sus particularidades, costumbres y preferencias.

## Resumen Ejecutivo

**Nombre de la Empresa:** DeclarAPP S.A.

**Oportunidad de negocio:** La disrupción tecnológica que experimenta la humanidad ofrece a los empresarios la posibilidad de diseñar productos y servicios innovadores, que puedan satisfacer las necesidades de las personas, de forma eficiente y sin barreras físicas. Es por ello, que se pretende aprovechar el análisis de data y la inteligencia artificial, para apoyar a los contribuyentes en los trámites de declaración de renta, evitándoles consecuencias de índole legal o económica por no presentar a tiempo y con los requerimientos necesarios su documentación tributaria.

**Servicio:** preparación de los documentos tributarios, como la declaración de renta, de forma segura y a bajo costo. Adicionalmente, se ofrece asesoría en finanzas personales, para promover conocimientos y conductas adecuadas en el manejo del dinero.

**Competidores:** en el mercado monteriano no existen empresas que ofrezcan un servicio de declaración de renta, con las características de seguridad, agilidad y confianza que la empresa propuesta. Sin embargo, a nivel nacional existen empresas como Tudeclaración.com y Tributi.com, que, si bien no están ubicadas en el municipio de Montería, ofrecen el servicio de forma virtual en todo el país.

**VPN:** \$ 47.476.904

**TIR:** 30,54%

**RBC:** 2,34

## 1 Marco Referencial

### 1.1 Marco Teórico

#### 1.1.1 *Fintech*

El término Fintech, que en español traduce tecnología financiera, es el resultado de la convergencia entre los servicios financieros y la tecnología, Tenorio, Sánchez, & Flores (2021) lo definen como un grupo de entidades económicas que han desarrollado una serie de productos y servicios financieros apoyadas en la tecnología; para ofrecer soluciones innovadoras que agilicen el proceso de atención, satisfagan los grandes problemas del cliente y provean servicios a las personas que usualmente no son tenidas en cuenta por la banca tradicional.

Según Henao (2020) la industria Fintech comprende cinco aspectos cruciales para el desenvolvimiento del sistema financiero, el primero de ellos es la innovación, que tiene como base fundamental las nuevas herramientas digitales y avances tecnológicos; el segundo componente es la confianza con el cliente, por haber acortado las distancias con las instituciones financieras; en tercer lugar, se encuentran las alianzas con otras instituciones que les han permitido complementarse mutuamente; seguido por la tecnología Blockchain, que garantiza la seguridad de las transacciones; y finalmente, se encuentra la democratización de los servicios financieros, haciéndolos accesibles a un número mayor de personas por su facilidad y variabilidad. Estos aspectos le han permitido consolidarse en el mercado, y que cada vez sean más los servicios a los que se puede acceder a través de aplicaciones o plataformas digitales.

##### ***1.1.1.1 Segmentos.***

Desde la posición de González (2020) para que una compañía pueda ser considerada Fintech tiene que desarrollar un modelo de negocio disruptivo dentro de la industria de servicios

financieros, en diferentes segmentos que cubran las necesidades de los consumidores financieros y atiendan las tendencias actuales, dentro de los que se encuentran:

**Pagos y remesas:** se enfoca en la prestación de servicios de envío de dinero a nivel nacional e internacional.

**Préstamos:** ofrecen servicios financieros principalmente a las personas que no son tenidas en cuenta por la banca tradicional, permiten a los consumidores y negocios prestar y pedir prestado entre ellos sin intermediarios financieros.

**Crowdfunding:** están conformadas por redes de personas para colaborar en la creación de productos, ideas y la recolección de fondos para fines altruistas o de capital.

**Gestión de finanzas personales:** ayudan a los usuarios a actuar de forma más inteligente en torno al uso de su dinero.

**Gestión de finanzas empresariales:** ofrecen a las pequeñas empresas servicios de gestión financiera, valoración de empresas y facturación electrónica.

**Puntaje alternativo identidad y fraude:** Ofrecen soluciones para la verificación y autenticación de personas, así como medidas desarrolladas para la prevención de fraudes.

**Tecnologías para instituciones financieras:** tienen como propósito contribuir a las instituciones financieras en soluciones a servicios que no pueden cubrir por el costo o el alcance.

**Seguros:** ofrecen servicios para empoderar de manera directa las relaciones entre la aseguradora y sus clientes.

**Trading y mercado de capitales:** ofrecen servicios de asesoría en inversiones, divisas, negociaciones bursátiles, gestión de riesgos, así como algo de investigación.

**Gestión patrimonial:** proveen asesorías financieras a un costo mucho menor que los servicios tradicionales, sugieren una mezcla de activos y alternativas de inversión a sus clientes.

**Banca digital:** son entidades financieras con licencia bancaria propia o utilizando la de un tercero, que ofrecen soluciones bancarias digitales.

Todos estos servicios aplican un negocio enfocado en el cliente y orientado a la solución de las problemáticas desatendidas por el sistema bancario tradicional, pero, para conseguirlo se basan en sistemas tecnológicos e innovadores; de manera que, el ecosistema puede aumentar su oferta de productos y servicios constantemente, considerando que la tecnología avanza a un ritmo acelerado y las startups deberán adaptarse a dicha evolución. Además, el mercado actual es dinámico, volátil y competitivo, por lo que los consumidores financieros tienen nuevas necesidades que deben ser atendidas por este grupo de entidades.

#### *1.1.1.2 Participantes.*

El ecosistema Fintech está conformado por una serie de agentes, que garantizan su aplicabilidad y funcionamiento desde el punto de vista financiero y tecnológico, González (2020) sostiene que para que el ecosistema pueda mejorar su eficiencia deben participar:

- ✓ Startups: aquí se incluyen todas las empresas de reciente creación que se dedican a ofrecer servicios financieros bajo la metodología Fintech, como plataformas de crowdfunding, de asesorías, préstamos, remesas, entre otros.
- ✓ Desarrolladores tecnológicos: en esta categoría se encuentran los proveedores y creadores de las tecnologías que soportan la estructura de las startups Fintech, como el Big Data, Cloud Computing, social media, etc.
- ✓ Gobierno: hace referencia al sujeto regulador que se encarga de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales.
- ✓ Clientes financieros: este grupo está conformado por todos los individuos y organizaciones que utilizan los servicios ofrecidos por Fintech.

- ✓ Instituciones financieras tradicionales: hace alusión a los bancos, compañías de seguros, casas de bolsa, fondos de capital, entre otras.
- ✓ Fondos de inversión y aceleradoras: su rol es indispensable para el ecosistema, porque su soporte e impulso permite el crecimiento de las Startups Fintech.

En términos generales, las startups o compañías Fintech son entidades financieras que han aprovechado la evolución tecnológica y la conectividad para ofrecer productos y servicios inclusivos, ágiles, flexibles y accesibles; pero, también han tenido una serie de limitaciones en los mercados, como indican Tenorio et al (2021) este ecosistema posee múltiples ventajas, dentro de las que destacan los ahorros en costos operativos para las empresas, transparencia, agilidad, eliminación de barreras geográficas, recopilación de datos en tiempo real, servicio al cliente óptimo, pagos y procesos financieros sencillos. Mientras que, Henaó (2020) expone que las intervenciones normativas suceden a un ritmo inferior al de las necesidades del mercado y las Fintech evolucionan de forma vertiginosa, por lo que en algunas ocasiones no se siguen estándares uniformes entre los programas y empresas, los datos son propensos a robo, se destruye la privacidad, entre otras consecuencias negativas.

#### ***1.1.1.3 Plataforma de Declaración de Renta***

Dentro de las startups Fintech se encuentra el segmento denominado gestión de finanzas personales, que según González (2020), son espacios digitales que explotan datos y ayudan los usuarios a actuar de forma más inteligente en torno al uso de su dinero, y a contar con información para la toma de decisiones asertivas. Vega (2021) señala que dentro de este grupo se encuentran las plataformas dedicadas a la gestión de la deuda, el pago de impuestos, liquidación de la nómina, elaboración de un presupuesto, entre muchas otras funciones que facilitan la vida de los individuos y les permiten administrar eficientemente su dinero.

Una de las tendencias más destacadas del uso de la tecnología y el big data en este segmento de las Fintech, es el apoyo y/o llenado de las declaraciones y las obligaciones tributarias. En el mercado mundial estas propuestas se consideran uno de los instrumentos más importantes para facilitar el cumplimiento tributario, disminuir los costos asociados a la declaración y reducir los errores sistemáticos. Por lo que, actualmente existen muchas empresas digitales que aprovechan el potencial de la tecnología para ofrecer soluciones innovadoras a los contribuyentes, interactuando con ellos, entregándoles información, resolviendo sus problemas y mejorando la toma de decisiones en materia fiscal (Seco & Muñoz, 2018).

### ***1.1.2 Plan de Negocios***

El plan de negocios, también conocido como plan de empresa o creación de empresa es un documento que contiene las ideas, conceptos, estrategias, formas de operación y organización de un proyecto o empresa, Rocío (2011) lo define como un documento claro y objetivo, que enuncia las oportunidades existentes en el entorno para la comercialización de un bien o servicio, los objetivos y estrategias empresariales, los procesos que se deben implementar para alcanzar esos objetivos, los resultados económicos y financieros que se derivan de la operación de la empresa, sus expectativas de crecimiento futuro y en términos generales, le permite a los emprendedores visualizar de una manera más práctica su proceso de planeación.

Desde la posición de Villarán (2009) este documento debe resolver una serie de interrogantes, que todo empresario o inversionista desea conocer para gestionar el éxito de su negocio o proyecto:

- ¿En qué consiste la idea de negocio y cuál es el modelo de negocio planteado?
- ¿Quiénes serán los encargados de dirigir la empresa y por qué se debería creer en ellos?

- ¿Por qué se debería creer en el éxito de la empresa?
- ¿Cuáles son los mecanismos y las estrategias que se van a utilizar para lograr la visión, la misión y los objetivos propuestos?
- ¿Cuáles son los recursos humanos, financieros, materiales y de información, necesarios para llevar a cabo las actividades que permitan alcanzar los objetivos planteados?

En este sentido, el plan de negocios es un instrumento de comunicación que condensa información de vital importancia para el funcionamiento de una organización, y se convierte en una guía de planificación a través de la cual los empresarios pueden tener un norte y una base para monitorear y controlar las actividades que se vayan a desempeñar. Por lo que no solo es de gran utilidad para el lanzamiento de una empresa al mercado, sino que también puede ser utilizado como fuente de información para hacer las correcciones o modificaciones requeridas. Adicionalmente, Villarán (2009) argumenta que no es un documento exclusivo de empresas nuevas, sino que puede ser utilizado por empresas ya existentes que desean incorporar líneas de negocio o que pretenden medir el cumplimiento de las estrategias propuestas inicialmente.

#### ***1.1.2.1 Estudio de Mercado.***

El plan de negocios involucra una serie de aspectos trascendentales que garantizarán el éxito de la empresa en todas sus áreas, en principio, para su desarrollo Hidalgo, Sánchez, & Guaicha (2017) sugieren que se debe proponer una idea de negocio innovadora, capaz de satisfacer las necesidades de los consumidores y poder sacar partido de las problemáticas que se perciben en el entorno, pero para conseguirlo lo primero que debe estudiarse es el mercado. A partir de lo anterior, Herrera (2013) propone la investigación de mercados, como un método de obtención de datos e información, mediante el cual los empresarios pueden conocer las

tendencias, comportamientos y características de un mercado y tomar decisiones asertivas para la comercialización de bienes y servicios.

Así, una vez se obtenga la información de los consumidores, competidores, proveedores y demás agentes del mercado, se diseñan las estrategias más pertinentes para el lanzamiento del producto o servicio, la obtención de clientes y el reconocimiento de la marca; como enfatiza Castillejo (2015) la investigación de mercado es el punto de partida del estudio de mercado, porque permite reconocer cuál es la forma más adecuada para ingresar y competir con las empresas que ya se encuentran posicionadas. Pero, el estudio de mercado también debe contener un plan estructurado que determine las características relevantes del producto o servicio, los valores agregados que otorgará la empresa, los segmentos de clientes que pretende atender, las estrategias de promoción, comunicación, precio, distribución y servicio; para garantizar la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

#### ***1.1.2.2 Estudio Técnico.***

En segunda instancia, la estructura del plan de negocios está compuesta por un estudio técnico, Valencia & Pinto (2013) manifiestan que este acápite es un análisis productivo de la empresa, que define cómo se tiene que organizar el área operativa para producir los bienes y servicios, y cuáles son los insumos, maquinaria y demás recursos requeridos. Sapag (2011) agrega que este estudio se alimenta del sondeo realizado en el mercado, porque aquí se detallan los estándares técnicos y de calidad de los productos o servicios, para determinar si es posible vender las cantidades que demanda el mercado y si los productos tendrán las características necesarias para alcanzar las expectativas de los consumidores.

A este respecto, Gonzáles et al. (2011) hacen énfasis en la importancia de este estudio para determinar las actividades de la planta, organizarlas de manera secuencial, establecer los

tiempos requeridos para llevar a cabo cada actividad, seleccionar los niveles de tecnologías apropiados y los recursos indispensables para el proceso productivo, lo que se traduce en una función de producción eficiente, que pueda satisfacer las necesidades del mercado y obtener ventajas competitivas en materia de costos, tiempos de transacción y productividad.

### ***1.1.2.3 Estudio Administrativo.***

El siguiente paso de un plan de negocios es el estudio administrativo u organizacional, que como enfatizan Bocanegra, Domínguez, & Valencia (2016), muestra los lineamientos empresariales y las necesidades funcionales que demanda la compañía, es decir, el primer componente de este estudio está conformado por la misión, visión, objetivos, estrategias, etc., que guiarán a todos los miembros de la compañía en su quehacer cotidiano y le permitirán a los directivos monitorear el desempeño logrado; en segunda instancia, se describen los cargos, perfiles, funciones, relaciones y demás elementos que garantizarán la alineación del personal con las metas propuestas.

En correspondencia con lo anterior, Hernández, Cardona, & Rio (2017) afirman que uno de los recursos más importantes para la operación de una empresa es el humano, por lo que el plan de negocios debe detallar cómo contratar y mantener motivado al personal, gestionando sus intereses, expectativas y promoviendo la calidad de vida laboral. Al mismo tiempo, McKeever (2010) plantea que el estudio administrativo debe contemplar el componente legal de la empresa, que incluye la figura societaria bajo la cual operará, los estándares normativos que regirán su actividad, las prácticas laborales que garantizarán el bienestar de sus empleados, entre otras cuestiones jurídicas necesarias para que no obtenga sanciones legales o económicas.

#### ***1.1.2.4 Estudio de Impacto.***

Las empresas asisten a un mercado exigente desde el punto de vista social y ambiental, por lo que el plan de negocios debe contener un acápite que evalúe el impacto que la operación empresarial puede generar sobre la economía, el medio ambiente y la sociedad en la que está inserta; según Lloreda (2015), esta etapa se denomina estudio de impacto, y se encarga de identificar las repercusiones negativas y positivas que las actividades de una empresa pueden generar, para implementar sistemas de gestión interna que promuevan acciones benéficas, y a la vez se puedan reducir, resarcir y prevenir los impactos negativos de las prácticas empresariales.

#### ***1.1.2.5 Estudio Financiero.***

Finalmente, el plan de negocios debe contener un estudio financiero, que se encarga de medir la rentabilidad de la empresa y su viabilidad desde el punto de vista económico; Villarán (2009) manifiesta que el principal objetivo de este apartado es determinar cuánto es el capital que se requiere para poner en marcha la empresa, cómo se va obtener, que ingresos se esperan percibir, etc; estos datos serán el punto de partida para las estimaciones y proyecciones financieras, que determinarán la rentabilidad, el periodo de recuperación de la inversión, los indicadores de liquidez y endeudamiento, entre otra información que le permitirá a los empresarios una adecuada toma de decisiones.

En concordancia con lo anterior, García, Bedoya, & Ríos (2010) señalan que es en esta etapa en donde se resumen y traducen a un lenguaje más cuantitativo los demás componentes estudiados en el plan de negocios. Esto significa que todas las políticas, prácticas y estrategias contempladas a lo largo de los demás estudios, deben ser tenidas en cuenta, pero en términos numéricos. Por ejemplo, si se decide contratar X número de personas, comprar X inventarios de materia prima para evitar desabastecimientos, comprar maquinarias, hacer una estrategia de

publicidad en medios pagados o descuentos para captar una mayor porción del mercado, todas esas decisiones tendrán un impacto en los estados financieros y por lo tanto, deberán encontrarse detalladas en este estudio.

## 1.2 Marco Conceptual

**Año gravable:** Periodo de tiempo comprendido entre el primero de enero y el 31 de diciembre, respecto del cual se deben cumplir obligaciones tributarias por la ocurrencia de ciertos hechos generadores de tributos durante su vigencia (Secretaría Distrital de Hacienda, 2021). Esto es, el periodo respecto del cual se debe declarar y pagar un tributo, de acuerdo con el organismo de administración tributaria del país.

**Big data:** cantidades voluminosas de datos estructurados y no estructurados, que en la actualidad son sujetos a análisis por las organizaciones para obtener beneficios empresariales (Tapscott & Tapscott, 2017). Gracias a este tipo de tecnologías se han desarrollado productos y servicios innovadores, que se adelantan a las necesidades de los clientes y pueden aportarles valor, se hará uso de esta tecnología para recopilar y analizar datos en la plataforma de la empresa.

**Blokchain:** tecnología que emplea la criptografía para ofrecer un historial completo de todos los activos e instrucciones llevadas a cabo en medio de una transacción digital (Tapscott & Tapscott, 2017). Este tipo de criptografía servirá para garantizar la seguridad de las operaciones digitales y que los clientes sientan confianza en la empresa.

**Contratos inteligentes:** protocolo de transacciones informáticas que ejecuta los términos de un contrato (González, 2020), este tipo de contratos son indispensables para el cumplimiento de las disposiciones y acuerdos establecidos, así tanto los prestatarios como los inversores podrán sentir confianza en la empresa y sus transacciones.

**Contribuyente:** se refiere a toda persona natural o jurídica llamada a cumplir ciertas obligaciones tributarias por la realización del hecho generador establecido en la ley para el nacimiento del tributo (Secretaría Distrital de Hacienda, 2021). En este grupo se encuentran los clientes potenciales de la empresa, que son personas que tengan obligaciones tributarias y no cuenten con los conocimientos necesarios para elaborar su declaración.

**Extemporaneidad:** hace alusión a la declaración o pago del impuesto fuera de las fechas establecidas por la autoridad tributaria, y de incurrir en ella, da lugar a sanciones e intereses a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno (Secretaría Distrital de Hacienda, 2021). El servicio que se ofrece pretende atender esta problemática de la población objetivo, para evitarles el desajuste de sus finanzas y el pago de multas o sanciones por incumplimiento.

**Innovación:** aplicación de mejores ideas a través de procesos, servicios, tecnologías o modelos de negocio más efectivos. No se limita a la implementación de nuevas tecnologías (González, 2020), este concepto hace alusión a la premisa fundamental de las empresas Fintech, que la empresa no puede pasar por alto, principalmente porque la tecnología avanza de forma vertiginosa y si no se innova constantemente los servicios pueden dejar de ser funcionales y atractivos.

**Inteligencia Artificial:** tecnología que es capaz de otorgar a las máquinas físicas potencialidades superiores, para que puedan tomar decisiones, solucionar problemas e incluso mostrar sentimientos, empatía o creatividad (Alastruey, 2021). Esta tecnología contribuye al análisis y almacenamiento de datos en cuantiosas cantidades, que serán de gran utilidad para la mejora de los servicios de la empresa.

**Identidad digital:** es todo lo que identifica a las personas en el entorno online, la identidad se ve completada a través de todo lo que hacen: comentarios en publicaciones, likes en

Facebook, retweets, fotos en Instagram, peticiones que firman en Change, entre otros (Alastruey, 2021). Las Fintech contribuyen potencialmente a la bancarización, toda vez que analiza la identidad digital para que las personas puedan iniciar un historial crediticio, y la empresa hará uso de este tipo de información para su funcionamiento cotidiano.

**Plataforma:** término utilizado para describir el software o los servicios utilizados por un proveedor, un esquema o un conmutador para gestionar cuentas de usuarios finales y enviar y recibir órdenes de transacciones de pago (Unión Postal Universal, 2017). La empresa propuesta se centrará en una plataforma de préstamos, estructurada, funcional, sencilla y ágil, que permitirá realizar múltiples transacciones digitales.

**Startup:** Gran empresa en su etapa temprana, a diferencia de una PYME, la Startup se basa en un negocio que será escalable más rápida y fácilmente, haciendo uso de tecnologías digitales (González, 2020), en esta categoría se encuentra incluida la empresa estudiada, porque de forma omnipresente podrá llegar a un número mayor de consumidores de la región cordobesa para ofrecer sus productos y servicios.

## 2 Módulo de Mercado

Este acápite del plan de empresa se subdivide en tres fases: la primera de ellas muestra las características del servicio, sus beneficios, formas de uso y los servicios que pueden sustituirlo o complementarlo; en segundo lugar, se expone la información obtenida de la investigación de mercado, que permitió reconocer la demanda y oferta actual de este tipo de servicios en la ciudad de Montería. Y en última instancia, se detallan las estrategias de mercado y comercialización que ayudarán a la empresa a darse a conocer y obtener una participación en el mercado estudiado.

### 2.1 Servicio

El servicio de declaración de renta a través de una aplicación digital guiará a los ciudadanos paso a paso en sus declaraciones, ofreciendo un servicio de calidad, personalizado y capaz de resolver una necesidad apremiante de la ciudadanía; así, las personas que no posean conocimientos en materia tributaria podrán presentar el documento de declaración en el periodo establecido, de forma correcta y sin incurrir en sanciones o infracciones. Adicionalmente la empresa ofrecerá asesorías en finanzas personales y promoverá conductas saludables desde el punto de vista financiero, para que los usuarios tomen mejores decisiones en el uso de su dinero y puedan garantizar su bienestar financiero.

#### 2.1.1 Características

La aplicación será accesible en IOS y Android, que son los sistemas operativos para dispositivos móviles predominantes en la actualidad (Yáñez, 2018). Las personas podrán acceder a la aplicación y se desplegarán las siguientes opciones:

**Información:** aquí podrán acceder las personas que deseen conocer los parámetros que determinan la obligación de declarar renta en el país; los periodos establecidos por el ministerio

de Hacienda y Crédito Público para realizar dicho procedimiento y obtener información sobre lo concerniente a obligaciones tributarias.

**Términos y condiciones:** en esta interfaz, la aplicación despliega los términos y condiciones a los que estarán sujetas ambas partes, las características de privacidad, confidencialidad y manejo de la información de los usuarios; para que una vez estos autoricen el uso de su información la empresa no incurra en ninguna infracción legal.

**Finanzas personales:** se ofrecerán capacitaciones sobre planeación financiera, planeación tributaria, gestión patrimonial, ahorro e inversión, control y registro de ingresos y egresos, entre otros.

**Declaración de renta:** se ofrece una guía paso a paso de los componentes que deben considerar el declarante para la elaboración de este documento y se solicita la información necesaria para su elaboración. Es válido destacar que son los profesionales de la empresa los que se encarga del diligenciamiento del formato que será presentado ante el organismo de administración tributaria (DIAN), pero el usuario deberá suministrar la información que estos consideran necesaria.

**Gestión de la privacidad:** en esta interfaz los usuarios podrán gestionar las cuestiones asociadas al registro, ingreso, claves, y demás componentes asociados a la privacidad.

**Ayuda:** aquí los usuarios podrán depositar preguntas, solicitudes o inconvenientes que serán resueltos posteriormente por los profesionales de la empresa o si es posible por la inteligencia artificial de la App.

### ***2.1.2 Usos del Servicio***

El servicio de declaración de renta a través de una aplicación digital se usa para dar cumplimiento a las disposiciones del estatuto tributario de Colombia, para que los contribuyentes

declaren los ingresos, egresos e inversiones de cada año gravable, conozcan el monto de sus obligaciones y realicen sus pagos, para evitar sanciones o multas por incumplimiento. También puede ser usado para conocer las características o parámetros que determinan cuales son las personas que deben declarar, las nuevas reformas y las nuevas personas que ha vinculado el estado para que presenten su declaración; las formas de presentar la declaración frente al organismo de administración tributaria, los plazos establecidos; entre otra información asociada con el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

### ***2.1.3 Beneficios del Servicio***

El servicio generará múltiples beneficios para los usuarios, siendo los más destacados:

- ✓ La disminución del riesgo de contraer infracciones y pagar multas onerosas, debido al desconocimiento de sus obligaciones tributarias.
- ✓ Disminuir los riesgos de presentación de la declaración fuera de tiempo.
- ✓ La disminución de los problemas asociados al diligenciamiento del formato y los errores en las cifras.
- ✓ Ofrece a los ciudadanos la oportunidad de aprovechar las deducciones de ley a las que hubiera lugar en su declaración.
- ✓ La posibilidad de contar con un servicio efectivo.
- ✓ Ahorro de dinero en la contratación de personal calificado en materia tributaria.
- ✓ Practicidad, innovación, accesibilidad y funcionalidad, a través de una aplicación digital.
- ✓ Mayor facilidad y agilidad en la preparación de su declaración de renta.
- ✓ La garantía de una declaración de renta correcta, y la cobertura de las sanciones por errores en la declaración.

En este sentido, la empresa también ofrece importantes beneficios para el Estado, y es que con su funcionamiento se espera promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones, fomentar la cultura tributaria de los ciudadanos y disminuir la tasa de evasión de impuestos.

#### **2.1.4 *Productos Sustitutos y/o Complementarios***

El producto de asesorías en declaración de renta es un servicio especializado que solo podrá ser sustituido por el mismo servicio, de manera que en esta categoría se pueden incluir los profesionales en materia de contabilidad que ofrecen servicios de acompañamiento y elaboración de la declaración de renta; sin embargo, sus honorarios suelen ser muy costosos y mucha personas naturales y pequeñas empresas no cuentan con los recursos necesarios para acceder a ellos. Dentro de los servicios complementarios se puede nombrar el internet, la inteligencia artificial y el Big data, que permitirán la conexión, análisis e interpretación de la información de cada ciudadano, y garantizarán un servicio confiable y ágil.

#### **2.2 Consumidor Final**

El consumidor final o usuario de los servicios de la empresa son las personas naturales, que según las disposiciones tributarias de Colombia se encuentren obligados a declarar renta y cumplir con sus obligaciones tributarias, según el Ministerio de Hacienda (2021) las personas naturales que cumplan con alguna de las siguientes condiciones deben declarar el impuesto sobre la renta 2022: que su patrimonio bruto al término del año gravable 2021 sea igual o superior a \$163.386.000; que sus ingresos totales del respectivo ejercicio gravable sean iguales o superiores a \$50.831.000; que los consumos mediante tarjeta de crédito sean iguales o superiores a \$50.831.000; que el valor total de las compras y consumos sean igual o superior a \$50.831.000; que el valor total acumulado de consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras sean igual o superior a \$50.831.000.

### 2.2.1 Segmentación del Mercado

Considerando las características de los potenciales clientes de la empresa, la segmentación de mercado es la siguiente:

*Tabla 1 Segmentación del mercado*

<b>Enfoque</b>	<b>Descripción</b>
Geográfico	Municipio de Montería, Córdoba, Colombia.
Demográfico	Sin distinción de género, con edades entre los 20 y 54 años.
Socioeconómico	Estratos socioeconómicos medio y alto
Intereses	Cumplir con sus obligaciones tributarias y evitar multas o sanciones onerosas por incumplimiento.

Fuente: Elaboración propia

### 2.2.2 Características Socioculturales

Montería es reconocida como el centro económico, político, cultural y administrativo de la región cordobesa; en donde destacan las actividades agroindustriales como la ganadería y la agricultura, y gracias a su prestigiosa ubicación a orillas del Río Sinú, también predominan actividades como el comercio y el turismo. Montería cuenta con múltiples espacios culturales como "el teatrino" de la Ronda del Sinú, el Museo Zenú de arte contemporáneo y la escuela de bellas artes, así como posibilidades de formación artística a nivel universitario. La ciudad es acogedora y cálida, pero también representa la innovación, el emprendimiento y la diversidad de talentos de sus habitantes (Alcaldía de Montería, 2018).

### 2.3 Delimitación Geográfica

La ciudad de Montería es la capital del departamento de Córdoba, se encuentra ubicada en la parte noroccidental del país, más específicamente en la región Caribe Colombiana, y a orillas del río Sinú, por lo que es conocida a nivel nacional como la “Perla del Sinú”. Montería limita al norte con el municipio de Cereté, Puerto Escondido y San Pelayo; al este, con San

Carlos y Planeta Rica; al sur con Tierralta y Valencia; al oeste con el departamento de Antioquia y los municipios de Canalete, Puerto Escondido y Los Córdoba. Su densidad poblacional es equivalente a 146, 52 hab. /km, y su economía depende de los sectores agrícola, ganadero, comercial y turístico, siendo la ganadería la actividad más predominante, por lo que la ciudad es conocida como la capital Ganadera de Colombia; La topografía de Montería es básicamente plana, con algunas elevaciones de menor importancia. Y su clima es cálido tropical con una estación de sequía y una de lluvias a lo largo del año, la temperatura promedio anual de la ciudad es de 28 °C (Alcaldía de Montería, 2018).

## **2.4 Análisis de la Demanda**

### **2.4.1 Diseño Muestral**

La población de un estudio o investigación está dada por el número de unidades que ha sido sometido a análisis, ya sean personas, animales, objetos, entre otros, Pastor (2019) la define como el conjunto total de los elementos de interés para una investigación, es decir, aquellos con características comunes, que tienen participación dentro del fenómeno que se pretende estudiar. Teniendo en cuenta lo anterior, la población de esta investigación está conformada por los habitantes del municipio de Montería, que se encuentren ubicados en la cabecera municipal, con edades entre los 20 y 54 años, y que se encuentren en estratos socioeconómicos medio y alto.

De acuerdo con las cifras del Departamento Nacional de Población (2022), la población total del municipio de Montería es equivalente a de 512.994 habitantes, de los cuales 400.073 pertenecen a la cabecera municipal, y 49,96% se encuentran entre los 20 y 54 años de edad, lo que da lugar a 199.876 unidades. Con relación a la segmentación socioeconómica, la Fundación Corona (2020) en los resultados de la encuesta virtual aplicada en el municipio de Montería,

indica que los estratos socioeconómicos medio y alto equivalen al 13,1% del total de la población total; con lo que se obtiene una población objetivo de 26.184 personas.

En este mismo sentido, desde la posición de Pastor (2019) la muestra es un subconjunto o porción de la población que puede ser estudiada para disminuir las implicaciones que tendría investigar una población con demasiados sujetos y que es ampliamente utilizada en el marco de las investigaciones para obtener mediciones y generalizarlas al resto de la población. Ahora bien, para calcular la muestra representativa de la población estudiada se utilizó el método estadístico denominado muestreo aleatorio simple y se eligió una fórmula para poblaciones finitas, dado que se conoce el tamaño de ella, como se muestra a continuación:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + (Z^2) \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Desviación de la muestra (confianza)

P = Probabilidad a favor

Q = Probabilidad de fracaso

e = Error o margen de muestreo

N = Población

Reemplazamos Valores:

Tamaño de la muestra = ?

Desviación de la muestra (confianza) (Z) = 96% (1,96)

Probabilidad a favor (P) = 0,5

Q = Probabilidad de fracaso (Q) = 0,5

Error o margen de muestreo (e) = 0,005

Población (N) = 26.184

$$n = \frac{26.184 \times (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}{(0,05)^2 \times (26.184 - 1) + ((1,96)^2) \times (0,5) \times (0,5)}$$

**n= 379 encuestas**

La muestra determinó que se realizará la encuesta a 379 personas.

#### **2.4.2 Validación del Instrumento**

Para el desarrollo de la investigación de mercados se aplicó una encuesta a la población objetivo, con el propósito de conocer su comportamiento de compra, preferencias y demás elementos necesarios para el lanzamiento del servicio al mercado; la encuesta es catalogada como una técnica de recolección estandarizada, que permite reunir datos de los miembros de la población; López & Fachelli (2015) sugieren que el uso de esta técnica es un proceso estructurado en donde los aspectos estudiados están estrechamente ligados a la encuesta y deben integrarse de forma coherente para poder obtener información científica de calidad.

Ahora, para la obtención de esta información se diseñó un cuestionario que contenía preguntas cerradas sobre el uso actual de servicios similares, las necesidades, experiencias y expectativas de los contribuyentes del municipio de Montería en materia de declaración de renta. El cuestionario fue construido por los autores, que tomaron como referencia libros y documentos científicos que contenían información relacionada con la investigación de mercado. Luego, fue sometido a la revisión y evaluación del asesor, quien identificó los aspectos que eran irrelevantes e imprescindibles y señaló las modificaciones que se tenían que efectuar para recopilar la información pertinente y valiosa para la actual investigación.

#### **2.4.3 Análisis de los Resultados**

En este apartado se tabuló la información recopilada en la investigación de mercado, es decir, los datos fueron agrupados y presentados en un conjunto de tablas y gráficas, que muestran

los porcentajes obtenidos en cada uno de los interrogantes con el fin de facilitar el análisis y entendimiento de las tendencias (Ver anexo 1).

#### **2.4.4 Cálculo de la Demanda Actual**

El cálculo de la demanda actual permitirá reconocer si existe o no un considerable número de contribuyentes, dispuestos a adquirir el servicio de declaración de renta a través de una aplicación digital. Para hallarlo se tomaron inicialmente los datos obtenidos de la pregunta 1, que determinó el porcentaje de participantes que son declarantes ante la DIAN, en donde se obtuvo un porcentaje del 71,67%, esto, con el fin de tener una referencia del número de declarantes que puede haber en el municipio. Luego, se tomaron los resultados de la pregunta 6 que determinó el porcentaje de personas que estarían dispuestos a pagar por el servicio, que fue equivalente al 87,22%; ambos valores se extendieron al resto de la población objetivo, para estimar el número de consumidores potenciales, como se muestra en la siguiente tabla:

*Tabla 2 Consumidores Potenciales*

Población objetivo	26.184
% Declarantes	71,67%
Declarantes	18.765
% de aceptación	87,22%
<b>Consumidores potenciales</b>	<b>16.367</b>

Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, la declaración de renta se presenta ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de forma anual, de manera que las personas solicitarían el servicio una vez al año y no habría mucha recurrencia, fue por ello, que en el cuestionario se hizo énfasis en servicios adicionales como finanzas personales, planeación financiera, planeación tributaria, entre otros, que se ofrecerían a través de una suscripción; y se interrogó a los participantes cómo preferían dicha suscripción (pregunta 8), a lo que se obtuvo que la mayoría la prefiere de forma mensual.

De acuerdo con lo anterior, se multiplican los consumidores potenciales por los 12 meses del año que generarían demanda de los diferentes servicios y se obtiene el siguiente valor:

$$16.367 \times 12 = 196.409$$

De manera que la demanda actual del servicio es de 196.409 suscripciones anuales.

#### **2.4.5 Proyección de la Demanda**

Para la proyección de la demanda se utilizó la siguiente fórmula:

$$D_f = D_a (1+i)^n$$

Dónde:

$D_f$  = Demanda Final

$D_a$  = Demanda Actual

$I$  = Tasa de crecimiento del número de declarantes en el país, que según Sierra (2021) en el año 2020 fue equivalente al 12,4%, por lo que se tomará como referencia para la proyección de la demanda.

$n$  = Número de años a proyectar

Reemplazando valores, se obtiene:

$$D_{f1} = 196.409 (1+0,124)^1 = 220.764$$

$$D_{f2} = 196.409 (1+0,124)^2 = 248.139$$

$$D_{f3} = 196.409 (1+0,124)^3 = 278.908$$

$$D_{f4} = 196.409 (1+0,124)^4 = 313.492$$

$$D_{f5} = 196.409 (1+0,124)^5 = 352.365$$

*Tabla 3 Proyección de la demanda*

<b>Proyección de la demanda</b>	
<b>Año 2023</b>	220.764
<b>Año 2024</b>	248.139
<b>Año 2025</b>	278.908
<b>Año 2026</b>	313.492
<b>Año 2027</b>	352.365

Fuente: Elaboración propia

## **2.5 Análisis de la Oferta**

### **2.5.1 Cálculo de la Oferta Actual**

La competencia directa de la empresa está conformada por las empresas que realizan la actividad de declaración por medios virtuales como las relacionadas en la tabla que se muestra a continuación. Se tomó como referencia el número de suscriptores de cada aplicación y se multiplicaron por los doce meses del año.

*Tabla 4 Oferta Nacional*

<b>Startup</b>	<b>Suscriptores</b>	<b>Meses</b>	<b>Número de servicios ofrecidos</b>
Tributi.com	75.000	12	900.000
Tudeclaración	23.000	12	276.000
Tu impuesto	5.000	12	60.000
<b>Total oferta Nacional</b>			<b>1.236.000</b>

Fuente: Elaboración Propia

Considerando que estas empresas ofrecen sus servicios en el mercado nacional, la oferta fue dirigida al mercado monteriano, considerando el porcentaje que ocupa la población local dentro de la población total de Colombia.

*Tabla 5 Oferta Actual*

Oferta Nacional	1.236.000
% de la población de Montería/Colombia	0,99%
<b>Oferta dirigida a Montería</b>	<b>12.236</b>

Fuente: Elaboración Propia

Como se logra evidenciar, la oferta actual de los servicios estudiados en el municipio de Montería es equivalente a 12.236.

### 2.5.2 *Proyección de la Oferta*

Para la proyección de la demanda se utilizó la siguiente fórmula:

$$O_f = O_a (1+i)^n$$

Dónde:

$O_f$  = Demanda Final

$O_a$  = Demanda Actual

$I$  = Tasa de crecimiento del sector, para efectos de la investigación actual, se tomará la tasa de crecimiento del sector Fintech, que Portafolio (2022), indica que ha mostrado un crecimiento promedio del 16% anual en las últimas dos décadas.

$n$  = Número de años a proyectar

Reemplazando valores, se obtiene:

$$O_{f1} = 12.236 (1+0,16)^1 = 13.754$$

$$O_{f2} = 12.236 (1+0,16)^2 = 15.459$$

$$O_{f3} = 12.236 (1+0,16)^3 = 17.376$$

$$O_{f4} = 12.236 (1+0,16)^4 = 19.531$$

$$O_{f5} = 12.236 (1+0,16)^5 = 21.953$$

*Tabla 6 Proyección de la oferta*

<b>Proyección de la Oferta</b>	
<b>Año 2023</b>	13.754
<b>Año 2024</b>	15.459
<b>Año 2025</b>	17.376
<b>Año 2026</b>	19.531
<b>Año 2027</b>	21.953

Fuente: Elaboración propia

## 2.6 Determinación del Tipo de Demanda

Para poder determinar la demanda existente en el mercado se halla la diferencia entre la demanda y la oferta actual, como se muestra en el siguiente cuadro:

*Tabla 7 Tipo de demanda*

Demanda actual	196.409
Oferta actual	12.236
<b>Demanda insatisfecha</b>	<b>184.173</b>

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos reflejan que existe una demanda insatisfecha de 184.173 suscripciones, que surge porque la oferta actual del municipio no es suficiente para atender la demanda existente, sus necesidades y expectativas.

### 2.6.1 Proyección de la Demanda Insatisfecha

Para la proyección de la demanda insatisfecha se tomaron los valores proyectados en las tablas 3 y 6, que muestran el comportamiento futuro de la demanda y la oferta, respectivamente.

*Tabla 8 Proyección de la demanda insatisfecha*

<b>Año</b>	<b>Pr. Demanda</b>	<b>Pr. Oferta</b>	<b>Proyección DI</b>
<b>Año 2023</b>	220.764	13.754	<b>207.010</b>
<b>Año 2024</b>	248.139	15.459	<b>232.679</b>
<b>Año 2025</b>	278.908	17.376	<b>261.532</b>
<b>Año 2026</b>	313.492	19.531	<b>293.962</b>
<b>Año 2027</b>	352.365	21.953	<b>330.413</b>

Fuente: Elaboración propia

## 2.7 Análisis de Precios

Para el análisis de precio se tomaron las startup Fintech del país que ofrecen el servicio con las mismas características que la empresa propuesta, se muestra un costo mínimo y máximo, ya que los consumidores pueden elegir la velocidad con que quieren obtener su declaración y

asesoría, por ejemplo, para descargarla en dos horas deben pagar el precio máximo, pero si desean esperar más de 48 horas pueden pagar el precio mínimo.

*Tabla 9 Análisis de precio*

<b>Startup</b>	<b>Precio mínimo</b>	<b>Precio Máximo</b>
Tributi.com	99.000	299.000
Tudeclaración	80.000	200.000
Tu impuesto	30.000	50.000

Construcción del autor, con información obtenida de la revista Semana (2020)

## 2.8 Canal de Comercialización

Alzate & Restrepo (2016) plantean que el acceso a la información y el desarrollo de las nuevas tecnologías han alcanzado una evolución sin precedentes, y han permitido que el internet se haya configurado como un canal potencial de comercialización que atiende las demandas actuales del mercado, es por esta razón que el canal de comercialización de la empresa será en línea.

*Figura 1 Canal de comercialización*



Fuente: Elaboración propia

Para la prestación del servicio el número de intermediarios se reduce a cero, porque será la tecnología y la conexión a internet la que permitirá el contacto de la empresa y los clientes, y su posterior operación; adicionalmente la preparación de los documentos de declaración solo

podrá ser ejercida por los profesionales de la empresa y la gestión de datos se llevará a cabo de forma directa en la aplicación digital, gracias a la inteligencia artificial y el análisis de datos.

### **2.8.1 Imagen y Slogan**

*Figura 2 Imagen y Slogan*



Fuente: Elaboración propia

### **2.8.2 Estrategia de Publicidad**

La estrategia de publicidad del startup actual se centrará en el marketing digital, dada la naturaleza de la empresa y el potencial de crecimiento de este tipo de canales. Por lo que se han trazado los siguientes elementos:

### **2.8.3 Objetivos**

- Dar a conocer los servicios de la empresa en el mercado de Montería y sus alrededores.
- Crear una comunidad digital, en donde se resuelvan dudas, inquietudes y solicitudes asociadas a las obligaciones tributarias de las personas naturales.
- Posicionar la marca en la mente de los consumidores.

- Fidelizar a los clientes que la empresa vaya obteniendo con su operación en el mercado.
- Aumentar progresivamente el número de seguidores y el número de descargas de la aplicación.
- Incrementar constantemente el número de usuarios activos en la aplicación móvil.

#### **2.8.4 Segmentación**

Para este punto, se tendrán en cuenta las características del mercado, que se describieron con anterioridad: habitantes del municipio de Montería, que se encuentren ubicados en la cabecera municipal, con edades entre los 20 y 54 años, y que se encuentren en estratos socioeconómicos medio y alto.

#### **2.8.5 Tácticas**

En primera instancia, la startup hará uso del marketing en las redes sociales, que consiste en posicionar anuncios que muestren de forma gráfica la funcionalidad de la aplicación y los beneficios que puede ofrecer a sus usuarios. Las redes son un importante medio para captar clientes por su gran aceptación en el mercado mundial, según Pollán & Fernández (2019) cada vez más personas utilizan estos espacios de interacción social para entretenerse, comunicarse y compartir información; adicionalmente Tica & Ruiz (2018) señalan que esta estrategia puede ser de gran utilidad para recopilar información del público, rastrear opiniones de las propias marcas, conocer información de la competencia y retener clientes. Por lo tanto, se utilizarán redes como Facebook e Instagram, y conforme avance la empresa en su estrategia podrá crear perfiles en otras redes sociales con gran popularidad.

Igualmente, la empresa diseñará una página web atractiva e interactiva y optimizará sus elementos mediante la estrategia denominada Search Engine Optimization, que consiste en

aplicar técnicas internas y externas para posicionar un sitio web en los motores de búsqueda, entre los factores internos destacan las palabras clave, de gran relevancia, ya que lo primero que hace un usuario en un buscador es introducir aquellas palabras que, según él, deben proporcionarle los resultados más cercanos a sus intereses; dentro de los criterios externos se pueden obtener enlaces de entrada a la página, pero no dependen de su funcionalidad, sino de factores externos (Mesa, Gómez, & Valladare, 2021). Siendo así, con la optimización de SEO cuando una persona tenga dificultades en la preparación de su declaración de renta y requiera información relacionada con la misma, encontrará dentro de los primeros resultados de los buscadores la página web de la empresa y la aplicación digital, y podrá acceder a la información que requiere e incluso comprar el servicio.

#### ***2.8.6 Indicadores de Medición***

Dentro de los indicadores de medición de la estrategia se considerarán: Número de descargas de la aplicación, número de usuarios activos en la aplicación, tráfico de la página web y las redes sociales, número de seguidores en las redes sociales, reacciones, comentarios, interacciones, guardados, compartidos, tiempo de permanencia en la aplicación, número de visitas a la página web, audiencia por área de influencia, tasa de conversión, leads, tasa de apertura, tasa de suscripción.

### **3 Módulos Técnico y Organizacional**

El presente capítulo estudia dos componentes indisociables de la puesta en marcha de una empresa, el primero es el técnico, que como su nombre lo indica determina las características técnicas del servicio, el número de servicios que se ofrecerán al mercado, el punto estratégico donde se ubicará la empresa, las características de las instalaciones físicas y el proceso para la prestación del servicio. En un segundo plano, se exponen las características organizacionales, que detallan el tipo societario que utilizará la empresa para su constitución, el direccionamiento estratégico bajo el cual operará, y su estructura organizacional y funcional; todos estos elementos se convertirán en una guía para que los emprendedores puedan operar y administrar eficientemente los recursos físicos y humanos.

#### **3.1 Tamaño del Proyecto**

Partiendo de la premisa, que el servicio de declaración de renta se hará a través de una aplicación digital, para determinar el tamaño del proyecto es necesario reconocer las características y funcionalidades de dicha aplicación. La empresa iniciará con el desarrollo de una aplicación básica, con una interfaz simple, visibilidad en IOS y Android, seguridad y analítica; se espera que, para el primer año, la App tenga la capacidad de almacenamiento y funcionamiento, para albergar a miles de usuarios; y está claro que este tipo de herramientas necesitan un ciclo continuo de desarrollo y de actualizaciones periódicas, que pueden aumentar su capacidad. Ahora bien, como se logra evidenciar, la capacidad de la aplicación es bastante elevada, por lo que no se podrá utilizar al 100%, se espera acaparar el 30% de los declarantes del municipio de Montería, que son en promedio 4.910 personas naturales, que con una suscripción mensual generarían 58.920 servicios, lo que es equivalente al 31,99% de la demanda insatisfecha.

## **3.2 Localización**

A través del estudio de localización, lo que hacen los emprendedores es analizar las alternativas de ubicación espacial de su proyecto, para seleccionar aquella que genere mayores beneficios, con menores costos, y por tanto aumente la probabilidad de éxito del negocio (Paz & Gómez, 2015). Este punto es de especial relevancia en el proyecto actual, porque a pesar de que el servicio será digital y podrá ser recibido desde cualquier ubicación geográfica, se debe seleccionar el mercado que cuente con las características necesarias para la adquisición del servicio, para diseñar e implementar las estrategias de marketing; adicionalmente la empresa deberá contar con instalaciones físicas para que los empleados puedan desempeñar sus funciones y de forma sinérgica aportar al crecimiento empresarial.

### **3.2.1 *Macrolocalización***

Machicado & Quiroga (2016) definen la macrolocalización como el proceso a través del cual el emprendedor puede evaluar el sitio que ofrece las mejores condiciones para la ubicación de su proyecto o empresa dentro de un país. En el estudio actual se evaluaron tres alternativas de ubicación (Montería, Cereté, Planeta Rica), como se muestra a continuación:

Tabla 10 Macrolocalización

Factores Relevantes	Peso Asignado Esc.0-1	Alternativas de localización					
		Cereté		Montería		Planeta Rica	
		Calificación Esc.1-100	Calificación ponderada	Calificación Esc.1-100	Calificación ponderada	Calificación Esc.1-100	Calificación ponderada
<b>Económicos</b>							
Concentración de estratos socioeconómicos medio y alto	0,2	75	15	86	17,2	64	12,8
Desarrollo económico de la región	0,2	78	15,6	90	18	67	13,4
Poder adquisitivo	0,15	73	10,95	85	12,75	68	10,2
Conexión de red	0,1	62	6,2	79	7,9	54	5,4
Vías de comunicación y transporte	0,1	80	8	86	8,6	70	7
Afluencia de consumidores	0,1	75	7,5	83	8,3	69	6,9
<b>Demográficos</b>							
Concentración poblacional	0,1	75	7,5	93	9,3	65	6,5
<b>Sociales y culturales</b>							
Interés del Municipio	0,05	82	4,1	96	4,8	73	3,65
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>74,85</b>		<b>86,85</b>		<b>65,85</b>

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los factores determinantes de éxito para la ubicación a nivel macro de la empresa se consideraron elementos asociados con las características de la población objetivo, teniendo en cuenta que no todas las personas están obligadas a declarar renta, como concentración de estratos socioeconómicos medio y alto, desarrollo económico de la región y poder adquisitivo; también se incluyeron componentes asociados con la infraestructura y conexión en red que se requiere para el funcionamiento óptimo de la empresa y para que el desarrollador pueda garantizar la funcionalidad y mejora continua de la aplicación. Y como se puede evidenciar en la tabla anterior el municipio que ofrece mayores beneficios en los aspectos mencionados es Montería.

### 3.2.2 Microlocalización

En segundo lugar, se encuentra el estudio de localización a nivel micro o microlocalización, que según Machicado & Quiroga (2016) es la determinación del punto específico donde se encontrarán las instalaciones de la empresa dentro de la región previamente elegida. Para la selección de este aspecto, se utilizó la siguiente metodología:

Tabla 11 Microlocalización

Factores Relevantes	Peso asignado (0-1)	Alternativas de localización					
		Norte de la ciudad		Centro de la ciudad		Sur de la ciudad	
		Calificación (0-100)	Peso ponderado	Calificación (0-100)	Peso ponderado	Calificación (0-100)	Peso ponderado
Conexión a internet	0,2	94	18,8	80	16	65	13
Disponibilidades locativas	0,15	74	11,1	80	12	90	13,5
Condiciones de Seguridad	0,1	96	9,6	90	9	65	6,5
Accesibilidad	0,2	94	18,8	94	18,8	70	14
Cercanía con la población objetivo	0,1	96	9,6	78	7,8	54	5,4
Costo de arriendo del local	0,15	60	9	75	11,25	90	13,5
Costo de los servicios	0,1	55	5,5	64	6,4	85	8,5
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>82,4</b>		<b>81,25</b>		<b>74,4</b>

Fuente: Elaboración propia

Como se puede evidenciar, la ubicación más conveniente para las instalaciones de la empresa es el norte de la ciudad, porque ofrece mayores beneficios en materia de conexión a internet, disponibilidades locativas, condiciones de seguridad, accesibilidad y cercanía con la población objetivo.

### 3.3 Distribución en Planta

Figura 3 Distribución en Planta

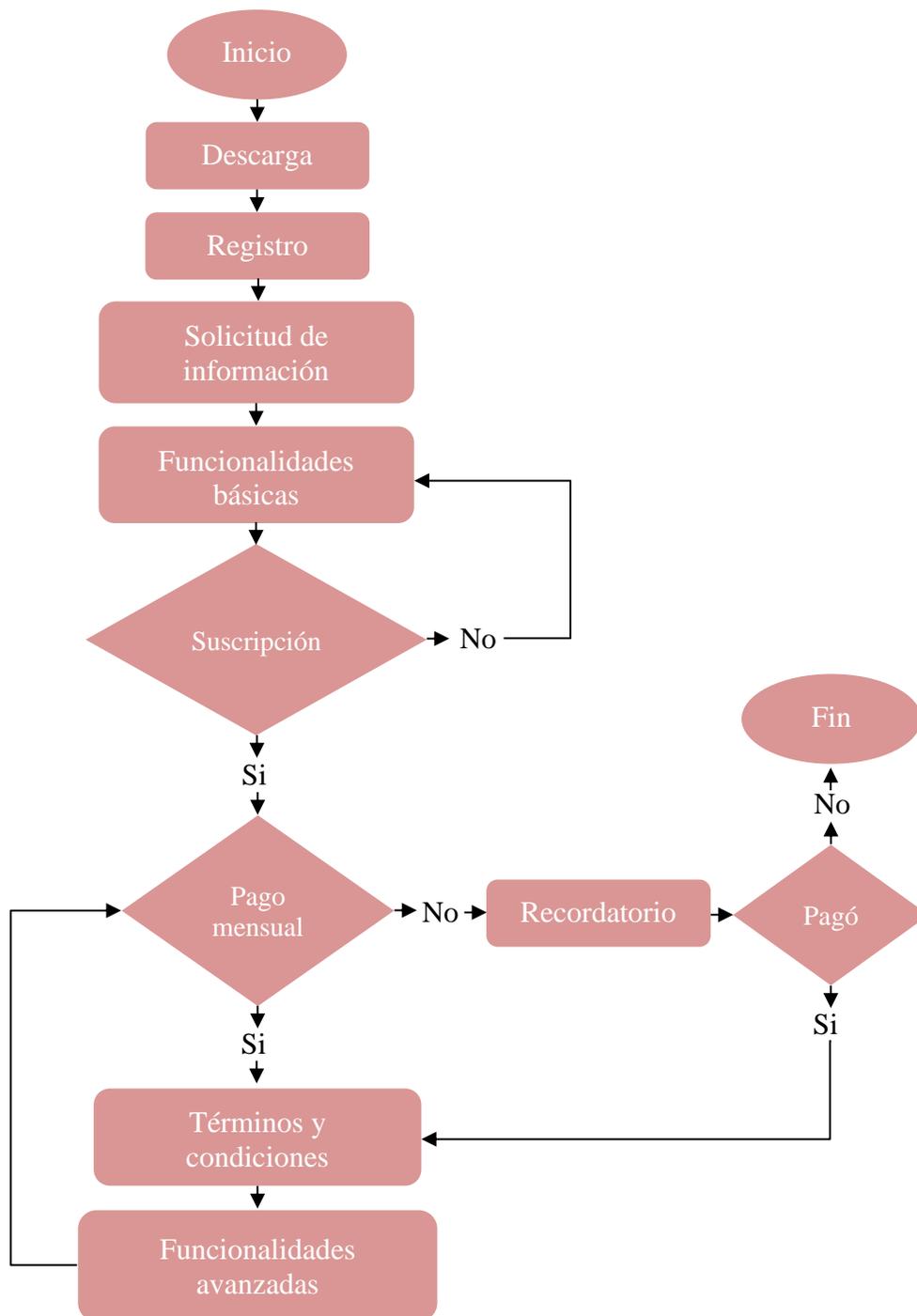
		9 metros de ancho	
11 metros de largo	<b>Gerencia</b> <i>5 metros de ancho x 6 metros de largo</i>	<b>Baño</b> <i>2x2</i>	<b>Baño</b> <i>2x2</i>
		<b>Desarrollo tecnológico</b> <i>4 metros de ancho x 4 metros de largo</i>	
	<b>Contadores</b> <i>5 metros de ancho</i>	<b>Secretaría</b> <i>4m de ancho x 2,1/2m de</i>	
		<b>Parqueadero</b> <i>4m de ancho x 2,1/2m de largo</i>	

Fuente: Elaboración propia

Como se ha destacado con anterioridad, el servicio de la empresa es digital y podrá ser recibido desde cualquier ubicación geográfica, esto significa que los clientes no tendrán que trasladarse hasta las instalaciones de la empresa para adquirir el servicio; por lo tanto, las instalaciones serán relativamente pequeñas, con una oficina para las actividades gerenciales, un para el desarrollo tecnológico y un área compartida para los contadores de la empresa. Este tipo de instalaciones son características de las empresas Fintech y contribuyen a la disminución de costos, que se traducirán en beneficios para los usuarios, como disminuciones en el precio de venta.

### 3.4 Proceso de Prestación del Servicio

Figura 4 Proceso de prestación del servicio



Fuente: Elaboración propia

El proceso de prestación del servicio inicia con la descarga de la aplicación, que podrá hacerse en dispositivos con sistema operativo IOS y Android, la descarga será completamente gratuita y podrá hacerse a través de Google Play; cuando la instalación de la aplicación esté terminada, el cliente podrá registrar su usuario, con información básica como nombre, correo electrónico y contraseña. A partir de este momento el usuario podrá solicitar la información asociada al servicio y las formas de acceder a él; del mismo modo, tendrá acceso a una pestaña de comunicación para hablar directamente con un contador de la empresa, y a una pestaña educativa, en donde se colgará información relacionada con el manejo de las finanzas personales, los parámetros que determinan la obligación de declarar renta en Colombia, los periodos establecidos por el ministerio de Hacienda y Crédito Público e información general sobre lo concerniente a obligaciones tributarias.

Si el cliente, luego de conocer las características del servicio y haber utilizado las funcionalidades básicas de la aplicación, desea acceder a las funcionalidades avanzadas, deberá llevar a cabo un proceso de suscripción mensual, que implica el pago de una cuota moderada, la cual podrá hacerse a través de una transacción digital, con PSE, cuenta débito o crédito, Nequi, etc. Cuando el pago se haga efectivo se despliega una pestaña de términos y condiciones, en donde se detallarán las características del servicio, los parámetros bajo los cuales operará la empresa, lo asociado a la gestión de la privacidad y confidencialidad.

A partir de este momento, el cliente tendrá acceso a las funciones avanzadas, es importante destacar que estas incluyen: los servicios de finanzas personales, con capacitaciones sobre planeación financiera, planeación tributaria, gestión patrimonial, ahorro e inversión, control y registro de ingresos y egresos. Y los servicios de declaración de renta, con una guía paso a paso de los componentes que deben considerar el declarante para la elaboración de este

documento, la elaboración del documento, las notificaciones de información asociada con los periodos de presentación, los cambios tributarios que se presenten, entre otras.

### **3.5 Naturaleza Jurídica**

El estatus jurídico de la legislación colombiana actual sobre aquellas sociedades comerciales que hacen uso de la tecnología con el fin de ofrecer servicios financieros (Fintech) continúa en proceso de construcción, sin embargo, se ha determinado un grupo de empresas Fintech denominadas financiación colaborativa; que según CEPAL (2020) incluyen aquí las actividades desarrolladas por entidades autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, a partir de una infraestructura electrónica, que puede incluir plataformas, interfaces, páginas de internet u otro medio de comunicación electrónica. Por lo tanto, en la actual investigación se tomarán como referencias las exigencias de este tipo de sociedades.

En este sentido, CEPAL (2020) afirma que el decreto del Ministerio de Hacienda y Crédito público estipula que estas empresas para poder funcionar deberán:

- ✓ Establecerse como sociedades anónimas.
- ✓ Inscribirse en el Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores.
- ✓ Adoptar medidas para garantizar la continuidad y la regularidad de los mecanismos y dispositivos implementados para llevar a cabo la financiación colaborativa.
- ✓ Disponer de procedimientos administrativos y contables adecuados, mecanismos de control interno, técnicas eficaces de administración y control de riesgos y mecanismos eficaces de control y salvaguardia de sus sistemas informáticos.

De acuerdo con lo anterior, la empresa operará bajo la figura societaria de Sociedad Anónima, que es explicada por Jiménez (2017) como una figura con personalidad jurídica propia que existe bajo una denominación social, es decir, que el nombre de la empresa deberá ir

acompañado de las siglas S.A; cuyo capital se encuentra dividido en acciones, podrá realizarse mediante escritura pública o documento privado y la responsabilidad de los socios en este tipo societario es hasta el monto de sus aportes.

### **3.6 Misión**

Somos una Fintech, que te ofrece una alternativa de apoyo en la elaboración de tu declaración de renta y el manejo de tus finanzas personales; nuestra premisa fundamental es tu bienestar económico, por lo que contamos con un sistema especializado y profesionales altamente calificados para elaborar tu declaración de forma ágil y efectiva y monitorear tus finanzas.

### **3.7 Visión**

Seremos para el año 2025 la startups Fintech de mayor reconocimiento en el departamento de Córdoba, aportando al bienestar económico de sus usuarios, generando una disminución en las multas por extemporaneidad y promoviendo el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Así contribuiremos significativamente a nuestros clientes y la sociedad en general.

### **3.8 Principios**

Los principios bajo los cuales actuará la empresa en el ejercicio de sus actividades serán:

**Legalidad:** respetaremos el principio de legalidad o supremacía del derecho, es decir, que no actuaremos nunca fuera del marco de la ley. Por lo tanto, daremos estricto cumplimiento a las leyes y regulaciones tributarias aplicables en el país, y tomaremos siempre las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento.

**Comportamiento ético:** este principio se encuentra íntimamente ligado con el comportamiento de la empresa y su ética singular, por lo que nuestras actividades deben regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad.

**Innovación:** nuestra aplicación estará sujeta a los cambios más destacados de la industria tecnológica, para ofrecer a los clientes una alternativa eficiente, funcional, atractiva y sencilla.

**Compromiso:** nos encontramos comprometidos con el bienestar económico de nuestros clientes, pero también con el beneficio colectivo que se desprende de la educación financiera y tributaria que fomentará la aplicación.

**Integridad:** actuamos siempre bajo los principios de la verdad, la justicia y la integridad moral, destacando las conductas correctas y tomando las medidas pertinentes cuando no se apliquen.

**Responsabilidad ambiental:** reconocemos la importancia del medio ambiente para todos los agentes de la sociedad, por lo que en el desarrollo de nuestras operaciones promoveremos acciones que respeten el equilibrio ecológico y el bienestar del planeta.

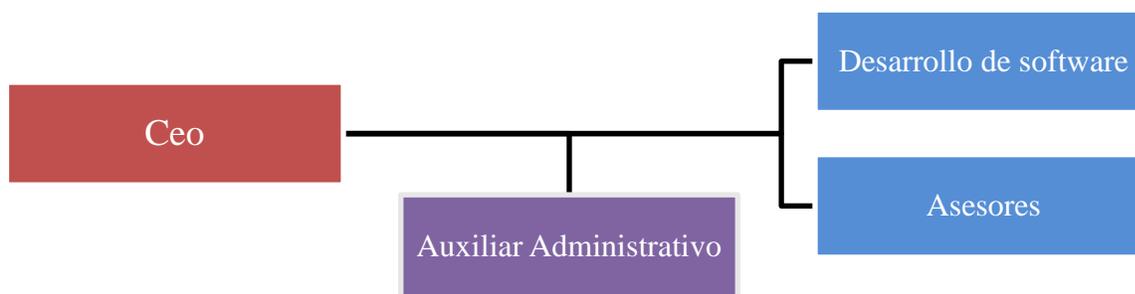
**Trabajo en equipo:** contamos con personal permanentemente capacitado, que de forma sinérgica podrá aportar valor a todos los grupos de interés de la empresa.

### 3.9 Organigrama

Para determinar la estructura organizacional que coordinará las actividades de la empresa se utilizó un organigrama horizontal, que Ulloa, Masacon, & Rodríguez (2019) definen como una forma diferencial de determinar la línea de gestión de una compañía, que permite que el personal aplique sus propias capacidades para tomar decisiones, y tenga la libertad de dar opiniones, ideas y proyectos. Se seleccionó este tipo de organigrama porque se contará con un

talento humano eficiente, comprometido y cooperativo, que ejecutará sus labores de forma eficiente para alcanzar los objetivos propuestos; además el personal cuenta con habilidades y competencias propias de su área que deberán ser aprovechadas al máximo para crear un servicio innovador, ágil y efectivo. La estructura estará compuesta por el Chief Executive Officer (CEO), el auxiliar administrativo, el desarrollador tecnológico y los contadores.

*Figura 5 Organigrama*



Fuente: Elaboración propia

### 3.10 Manual de Funciones

Tabla 12 Chief Executive Officer (CEO)

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>INFORMACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Denominación</b>	Chief Executive Officer (CEO)
<b>Sección</b>	Administrativa
<b>Supervisado por</b>	Junta de socios
<b>Supervisa a</b>	Todo el personal de la empresa
<b>Número de cargos</b>	1
<b>Duración del contrato:</b>	Indefinido
<b>FORMACIÓN Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Formación</b>	Profesional en Administración en finanzas, con Especialización/Máster asociado a innovación tecnológica
<b>Experiencia</b>	Mínimo dos (2) años de experiencia como director ejecutivo
<b>Competencias, habilidades y conocimientos propios del cargo</b>	Innovación, responsabilidad, trabajo en equipo, innovación, habilidades digitales, marketing, contabilidad, resolución de conflictos, iniciativa, liderazgo, creatividad, disciplina, toma de decisiones, visión estratégica, habilidades analíticas, financiero, visionario, adaptable, buen comunicador, capacidad de inspirar y motivar.
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Administrar eficientemente los recursos físicos, económicos y humanos que posee la empresa, e innovar en la prestación de los servicios de la misma	
<b>FUNCIONES</b>	
Determinar y usar el presupuesto de la empresa para conseguir las metas propuestas	
Conseguir los objetivos de la empresa desarrollando las estrategias que sean necesarias	
Diseñar y emplear estrategias de motivación que permiten alcanzar un grupo de trabajo comprometido	
Promover una cultura organizacional sólida y de trabajo en equipo	
Formular soluciones innovadoras	
Establecer y coordinar las estrategias de marketing	
Suministrar al personal de la empresa los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones	
Gestionar la contabilidad y finanzas de la empresa	
Elaborar los informes contables y financieros a los que hubiera lugar en la empresa	
Informar a la junta de socios del rumbo que esta está siguiendo la empresa y de los logros alcanzados	
Asegurarse de las políticas y lineamientos de la empresa sean respetados y seguidos por todos los empleados	
Verificar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de todos los miembros de la empresa	
Demás funciones de dirección ejecutiva que demande la empresa	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13 Auxiliar administrativo

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>INFORMACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Denominación</b>	Auxiliar administrativa
<b>Sección</b>	Administrativa
<b>Supervisado por</b>	CEO
<b>Supervisa a</b>	Ninguno
<b>Número de cargos</b>	1
<b>Duración del contrato:</b>	Indefinido
<b>FORMACIÓN Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Formación</b>	Técnico en contabilidad, administración y afines
<b>Experiencia</b>	Mínimo dos (2) años de experiencia en cargos similares
<b>Competencias, habilidades y conocimientos propios del cargo</b>	Innovación, responsabilidad, trabajo en equipo, habilidades digitales, marketing, contabilidad, creatividad, disciplina, responsabilidad, organización, carisma, orientación al usuario, visión estratégica, habilidades analíticas, conocimientos financieros, visionario.
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Brindar apoyo a la dirección ejecutiva de la empresa, para alcanzar los objetivos estratégicos propuestos	
<b>FUNCIONES</b>	
Ofrecer servicio de atención al cliente, a través de los medios destinados para tal fin	
Realizar el pago de nómina, servicios, obligaciones financieras y demás	
Apoyar las actividades de marketing de la empresa	
Administrar eficientemente los documentos de carácter financiero y administrativo	
Efectuar visitas externas cuando la empresa lo requiera	
Recibir y archivar los documentos, como recibos de pago, reportes, memos, correspondencia, etc.	
Coordinar y agendar reuniones de negocios, entrevistas, citas, y demás actividades afines	
Apoyar al CEO en la elaboración de informes	
Registrar los movimientos contables y financieros de la empresa a diario	
Elaborar y disponer de los soportes documentales y legales que requiera la empresa	
Resolver cualquier problema o requerimiento administrativo o financiero que se presente en la empresa	
Mantener su área de trabajo organizada e higiénica	
Demás funciones afines requeridas por su jefe inmediato	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14 Desarrollador de software

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>INFORMACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Denominación</b>	Desarrollador de Software
<b>Sección</b>	Operativa
<b>Supervisado por</b>	CEO
<b>Supervisa a</b>	Ninguno
<b>Número de cargos</b>	1
<b>Duración del contrato:</b>	Indefinido
<b>FORMACIÓN Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Formación</b>	Ingeniero de sistemas, con especialización en desarrollo de Software
<b>Experiencia</b>	Mínimo dos (2) años de experiencia en cargos similares
<b>Competencias, habilidades y conocimientos propios del cargo</b>	Innovación, responsabilidad, trabajo en equipo, creatividad, disciplina, responsabilidad, organización, manejo de lenguajes de codificación, diseño de software, capacidad de trabajar con sistemas operativos IOS, Windows y Android, habilidades de diseño gráfico, habilidades analíticas, ingeniería de software.
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Diseñar, producir, programar, adaptar e integrar componentes del software para el funcionamiento de la aplicación de la empresa	
<b>FUNCIONES</b>	
Diseñar la aplicación de la empresa y llevar a cabo las pruebas pertinentes	
Garantizar los recursos técnicos y funcionales del software	
Facilitar el uso de la aplicación, mediante un diseño atractivo y sencillo	
Definir, organizar y coordinar las actualizaciones que requiera la aplicación	
Elaborar los informes y métricas de la aplicación y comunicarlos al CEO	
Atender las consultas de los clientes y profesionales, que se asocien al funcionamiento de la aplicación	
Guiar y capacitar al personal de la empresa en las funcionalidades de la App	
Generar reportes, informes y estadísticas del estado de la Aplicación	
Liderar la toma de decisiones relacionadas al diseño e implementación de la arquitectura de software de la empresa	
Se ocupará de los componentes principales de la App, así como de las interfaces e interacciones que posee	
Demás funciones afines requeridas por su jefe inmediato	

Fuente: Elaboración propia

Tabla Asesor fiscal

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>INFORMACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Denominación</b>	Asesor Fiscal
<b>Sección</b>	Operativa
<b>Supervisado por</b>	CEO
<b>Supervisa a</b>	Ninguno
<b>Número de cargos</b>	3
<b>Duración del contrato:</b>	Indefinido
<b>FORMACIÓN Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Formación</b>	Profesional en contaduría pública, especializado en leyes tributarias
<b>Experiencia</b>	Mínimo dos (2) años de experiencia en cargos similares
<b>Competencias, habilidades y conocimientos propios del cargo</b>	Innovación, responsabilidad, trabajo en equipo, creatividad, disciplina, responsabilidad, organización, trabajo en equipo, contabilidad, tributos, leyes tributarias, manejo de herramientas digitales,
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Efectuar la planificación y gestión fiscal eficiente de los clientes de la empresa	
<b>FUNCIONES</b>	
Asesorar a los clientes sobre todas las cláusulas y procedimientos que deben considerar en la elaboración de la declaración de renta	
Optimizar la carga tributaria de los clientes	
Elaborar las declaraciones de renta de forma ágil y efectiva	
Facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los clientes de modo adecuado.	
Asesorar a los clientes en materia de finanzas personales	
Crear contenido asociado al manejo de las finanzas personales y las responsabilidades tributarias	
Gestionar la información de los clientes, garantizando la privacidad y confidencialidad	
Mejorar constantemente las salidas automáticas de la aplicación y promover su autonomía a través del suministro de datos al software	
Resolver las inquietudes de los usuarios de la aplicación	
Programar las notificaciones asociadas al plazo de las declaraciones	
Programar a la aplicación para que luego de solicitar unos datos básicos pueda identificar los usuarios que deben realizar su declaración y los que no están obligados a hacerlo	
Garantizar que los clientes cumplan con sus obligaciones tributarias	
Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y las exigencias del organismo de administración tributaria (DIAN)	
Garantizar la elaboración de los documentos sin errores o problemas de digitación	
Mantenerse al tanto de las modificaciones tributarias que se presenten en el país	
Demás funciones afines requeridas por su jefe inmediato	

Fuente: Elaboración propia

## **4 Módulos de Impacto Social, Económico y Ambiental**

Las evaluaciones de impacto han cobrado interés en el entorno actual, porque antes de iniciar sus operaciones las empresas deben tener un conocimiento bien definido de su influencia en el entorno, para diseñar programas y políticas eficaces, que aseguren el bienestar desde el ámbito social, económico y ambiental. La importancia de la evaluación radica en la posibilidad de identificar los efectos positivos y negativos de la actividad empresarial, para promover los primeros y eliminar o minimizar los segundos (Banco Interamericano de Desarrollo, 2017). En razón a lo expuesto, en este capítulo del proyecto se detallarán los impactos que la puesta en marcha de la empresa de declaración de renta puede provocar en el municipio de Montería, Córdoba.

### **4.1 Impacto Social**

Como se ha destacado a lo largo del proyecto, muchos ciudadanos no cuentan con los recursos necesarios para contratar personal especializado en materia tributaria y optan por evadir sus obligaciones o realizar los trámites de declaración sin acompañamiento, incurriendo en problemas de documentación u omisión, lo que puede generar sanciones incluso más cuantiosas que sus obligaciones tributarias. Y a su vez, genera un desajuste en la economía de los hogares y deterioraría la calidad de vida de las personas (Murallas, 2022). De manera que la creación de empresa se convierte en una alternativa de apoyo a los ciudadanos, disminuye los riesgos asociados al incumplimiento de las obligaciones tributarias, promueve la estabilidad económica, mejora la calidad de vida y el bienestar social de los individuos.

Adicionalmente, la aplicación digital contribuirá a la promoción de la cultura tributaria y fomentará el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, enviando notificaciones periódicas a sus usuarios y publicando contenido digital sobre la importancia del sistema fiscal

para el bienestar de la sociedad. Considerando que Estrada (2021), afirma que la concientización de la ciudadanía sobre la responsabilidad social respecto al pago de los impuestos es indispensable para disminuir los índices de evasión y elusión, y así, el estado podrá obtener los recursos para atender las necesidades colectivas, mejorar las condiciones de vida, reducir la desigualdad, entre otros beneficios que inciden de forma directa en el desarrollo y bienestar de la sociedad.

En este sentido, Seco & Muñoz (2018) señalan que cumplir con las obligaciones tributarias en muchas ocasiones es engorroso y costoso para el contribuyente, y deteriora la relación entre la administración tributaria y la sociedad; por lo que es necesario contar con alternativas que aprovechen el desarrollo tecnológico, la ciencia de datos y la inteligencia artificial para simplificar el cumplimiento tributario. De esta forma, los gobiernos no solo podrán aumentar su recaudación tributaria y destinar más recursos para la inversión pública y el gasto social; sino que, se fomenta el acercamiento y la interacción entre la administración tributaria y la sociedad.

## **4.2 Impacto Económico**

Desde el punto de vista económico, la empresa se convierte en una alternativa innovadora, que simplifica los trámites, el cumplimiento tributario y mejora el control de los organismos fiscales. Seco & Muñoz (2018) revelan que las plataformas y servicios digitales tienen el potencial para facilitar los procesos de declaración y beneficiar tanto a los contribuyentes como al sistema tributario de un país. El primer grupo porque tiene mayor acceso a la información, podrá realizar sus trámites de manera más oportuna, con mayor confiabilidad y seguridad, y reduciendo el costo del cumplimiento; mientras que el sistema tributario, puede

mejorar el control, reducir el fraude, flexibilizar la operación y contar con procesamientos analíticos más sofisticados y céleres.

De hecho, dentro de este grupo de servicios digitales se encuentra la Fintech colombiana Tributi.com, que como expone González (2021) ofrece servicios de declaración de renta a personas naturales, con garantía, en un corto periodo de tiempo y a bajo costo. Esta Startups con su operación en el país, ha ayudado a los contribuyentes en la elaboración de su documentación, les muestra si deben declarar o no, cuánto y cuándo deben hacerlo; todo esto para evitar sanciones por extemporaneidad o por correcciones en las declaraciones. Sus servicios de asesoría le permitieron un ahorro de \$60.000 millones de pesos a los colombianos en el año gravable 2021.

De igual manera, la innovación tecnológica de la empresa aportará significativamente al desarrollo sostenible del país, como propone la Organización de las Naciones Unidas (2022), las tecnologías pueden ayudar a que el mundo sea más justo, pacífico y equitativo, y los avances digitales pueden apoyar y acelerar el logro de cada uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, pues a lo largo de muchas décadas la tecnología ha modificado los sistemas productivos y la fuerza de trabajo, generando prácticas cada vez más sostenibles, que pueden contribuir a la mejora de la calidad de vida y la supervivencia de las generaciones actuales y futuras.

Por otro lado, la creación de empresa generará nuevos puestos de trabajo en el municipio de Montería, con lo que se ampliará la oferta laboral para los miembros de la ciudad, esto es de suma importancia porque el empleo es un elemento indisoluble del bienestar económico, y como enfatiza la Organización Internacional del Trabajo (2015) el desarrollo económico viene con el empleo, para todos los países, sin importar su nivel de desarrollo, es la oferta suficiente de

empleos la que les permite superar la pobreza, impulsar la prosperidad, distribuir la riqueza, y alcanzar la inclusión social de manera sostenible y creciente, es por ello que el objetivo 8 de desarrollo sostenible tiene esta finalidad. Y Weller (2020) afirma que lo anterior cobra mayor vigor en el contexto actual, porque la pandemia por Covid-19 provocó la interrupción de las actividades productivas y una importante destrucción en el empleo.

### **4.3 Impacto Ambiental**

El impacto ambiental se encuentra ligado con el deterioro del planeta y el agotamiento de los recursos que este provee a la humanidad, Sánchez (2011) explica que una empresa o proyecto genera un impacto ambiental negativo cuando sus actividades alteran el equilibrio del medio ambiente, explotan indiscriminadamente los recursos, generan emisiones contaminantes en sus procesos productivos, o desarrollan cualquier actividad que modifique los procesos naturales. De acuerdo con lo expuesto por el autor, la empresa objeto de estudio genera una repercusión indirecta sobre el medio ambiente, porque se ofrece una aplicación digital, que se asocia al consumo excesivo de recursos energéticos.

A partir de lo anterior, para minimizar el impacto de esta problemática y atender las exigencias ecológicas de los organismos regulatorios y los consumidores, se implantará una cultura ambientalista, que dará estricto cumplimiento a las siguientes políticas:

- Incorporar la sustentabilidad en las políticas, prácticas y modelo comercial de la organización.
- Diseñar estrategias de optimización del rendimiento de la aplicación, para que los documentos se descarguen lo más rápido posible y se disminuya el consumo de energía asociado al uso de los dispositivos móviles.

- Diseñar una aplicación funcional y estructurada, que sea fácil de usar, y en donde el contenido se encuentre accesible para los usuarios, así también se reduce el tiempo de espera dentro de la aplicación.
- Utilizar energías renovables para potencializar los productos y servicios digitales de la empresa.
- Diseñar y evaluar ciclos de vida digital y prácticas de limpieza de datos, así el contenido que esté desactualizado será eliminado y no reducirá la productividad de la aplicación.
- Optimizar el rendimiento de los ordenadores de la empresa para reducir el consumo energético.
- Emplear buenas prácticas de administración de la batería de los dispositivos, para evitar que se consuma excesiva energía y prolongar la vida útil de los mismos.
- Comprar productos electrónicos que se encuentren reacondicionados, o que desde el diseño se hayan creado para la remanufactura, así se podrá reducir significativamente el impacto ambiental de las compras de hardware.
- Diseñar programas de reciclaje de los residuos electrónicos de la empresa, para que cuando terminen su vida útil no generen contaminación.
- Garantizar la recolección eficiente de los residuos sólidos de la empresa y establecer programas de reutilización, recuperación y reciclaje.
- Disminuir el consumo de los insumos de papelería.
- Verificar el cumplimiento de los programas de reciclaje de toda índole.

## 5 Módulo Financiero

En este estudio se calculan los recursos monetarios que requiere la empresa para su operación en el mercado, Castillejo (2015) sugiere que se consideren las necesidades del mercado, los componentes técnicos y organizacionales, cuantificando las inversiones, costos, gastos e ingresos, para determinar el desempeño de la empresa desde el punto de vista financiero y saber si se debe o no, invertir capital en ella. Durante el desarrollo de este capítulo se estimaron las variables expuestas por el autor y se utilizaron indicadores como el punto de equilibrio para facilitar la toma de decisiones y reconocer la viabilidad del proyecto.

### 5.1 Inversiones Fijas

A continuación, se muestran las inversiones fijas, que tienen como propósito proveer a la empresa los recursos tangibles necesarios para alcanzar un óptimo funcionamiento. Este rubro está conformado por la maquinaria y equipo, que en el caso actual corresponde a los equipos de computación que utilizarán el desarrollador y los asesores fiscales para la prestación del servicio; el equipo de computación y comunicación que será utilizado por el personal administrativo y los muebles y enseres que se utilizarán para el equipamiento de las áreas de la empresa.

*Tabla 15 Inversión en maquinaria y equipo*

<b>Detalle de Inversión</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>	<b>Vida Útil Años</b>
Computador de alto rendimiento	5	4.799.900	23.999.500	3
Apple iPad Pro de 11"	1	3.819.000	3.819.000	3
<b>Total</b>			<b>27.818.500</b>	

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 16 Inversión en equipo de computación y comunicación*

<b>Detalle de Inversión</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>	<b>Vida Útil Años</b>
Teléfono Panasonic ejecutivo	2	239.900	479.800	5
Computador de alto rendimiento	2	5.799.900	11.599.800	5
Impresora a color multifunción Epson	1	719.000	719.000	5
<b>Total</b>			<b>12.798.600</b>	

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 17 Inversión en muebles y enseres*

<b>Detalle de Inversión</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>	<b>Vida Útil Años</b>
Escritorio de esquina Walker Edison	6	789.900	4.739.400	10
Silla de oficina ergonómica	6	480.000	2.880.000	10
Sofá line	2	1.560.000	3.120.000	10
Sanitario + lavamanos	2	411.900	823.800	10
Aire acondicionado inverter	4	1.739.900	6.959.600	10
Accesorios de oficina	6	49.900	299.400	10
Cafetera industrial Hamilton	1	264.900	264.900	10
<b>Total</b>			<b>19.087.100</b>	10

Fuente: Elaboración propia

## 5.2 Inversiones Diferidas

Dentro de esta categoría se encuentran los gastos preoperativos, es decir, aquellos que deben realizarse en el periodo previo a la constitución de la empresa; y los activos intangibles, que en el caso actual son el software y la aplicación que desarrollará la empresa para la prestación de un servicio de calidad.

*Tabla 18 Inversión en activos intangibles*

<b>Detalle de Inversión</b>	<b>Costo total</b>
Aplicación nativa	87.000.000
Software	7.000.000
Estudio de prefactibilidad	1.200.000
Estudio de factibilidad	1.500.000
Licencias de funcionamiento	1.200.000
Trámites de constitución	1.000.000
Montaje y puesta en marcha	850.000
Gastos de organización	1.200.000
Imprevistos	1.000.000
<b>Total Inversión en Activos Intangibles</b>	<b>101.950.000</b>

Fuente: Elaboración propia

### 5.3 Inversión en Capital de Trabajo

El capital de trabajo es la inversión que debe realizar toda empresa en activos circulantes o corrientes, es decir, aquellos que pueden convertirse rápidamente en efectivo. La importancia de estos activos es que permiten cubrir las deudas en el corto plazo, disminuir los riesgos asociados a la insolvencia durante el ciclo operativo y proporcionar un margen de seguridad, porque la empresa con una buena administración del capital de trabajo tiene la capacidad de autogenerar efectivo para el financiamiento de sus operaciones (Navarro, Garcia, & Macas, 2018).

Para el cálculo del capital de trabajo de la empresa de declaración de renta se utilizó la siguiente fórmula:

$$CT = COD \times CO$$

$$COD = COA/360$$

Dónde:

CT = Capital de Trabajo

COD = Costo de Operación Diaria

CO = Ciclo Operativo

COA = Costo de Operación Anual

Para conseguirlo se halló el Costo de Operación Anual, considerando los costos y gastos asociados a la operación de la empresa que se muestran a continuación:

*Tabla 19 Costo de Operación Anual*

Costo de producción	260.520.672
Gastos de administración	171.665.424
Gastos de venta	11.520.000
<b>Costo de operación anual</b>	<b>443.706.096</b>

Fuente: Elaboración propia

Luego se halló el Costo de Operación Diaria, con la siguiente fórmula

$$\text{COD} = \text{COA}/360$$

$$\text{COD} = 443.706.096 / 360$$

$$\text{COD} = 1.232.517$$

Y por último, se reemplazan valores en la fórmula de capital de trabajo, considerando que la empresa tendrá un ciclo operativo mensual de 30 días, por la naturaleza digital del servicio

$$\text{CT} = \text{COD} \times \text{CO}$$

$$\text{CT} = 1.232.517 \times 30$$

$$\text{CT} = \mathbf{36.975.508}$$

#### 5.4 Distribución de Costos

La puesta en marcha de todo proyecto de inversión se encuentra íntimamente ligada a erogaciones periódicas, que pueden denominarse costos o gastos; los primeros se asocian con los desembolsos relacionados con la prestación del servicio y los segundos con los desembolsos que corresponden a las actividades de administración y ventas.

*Tabla 20 Costo de mano de obra*

<b>Cargo</b>	<b>Remuneración Mensual</b>	<b>Remuneración Anual</b>	<b>Prestaciones Sociales</b>	<b>Costo total</b>
Mano de Obra Directa				
Asesores (3)	9.900.000	118.800.000	74.668.176	193.468.176
Desarrollador	2.900.000	34.800.000	21.872.496	56.672.496
<b>Total</b>				<b>250.140.672</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se muestra la nómina del personal operativo de la empresa, conformado por el director financiero y los consultores; el valor de la nómina fue calculado con un sobre costo de 62,85%, que corresponde al pago de las prestaciones sociales, parafiscales y seguridad social.

Tabla 21 Costo de servicios del primer año de operación

Servicios	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Internet	Gb	12	340.000	4.080.000
Energía	Kw/Hora	12	290.000	3.480.000
Acueducto y alcantarillado	M3	12	75.000	900.000
Teléfono	Impulso	12	100.000	1.200.000
Gas natural	Kw/Hora	12	60.000	720.000
<b>Total</b>				<b>10.380.000</b>

Fuente: Elaboración propia

Para el funcionamiento habitual de las instalaciones, la empresa requiere del suministro de los servicios que se muestran en la tabla. Como se puede evidenciar, los servicios que generan mayores costos son el internet y la energía, porque se ofrece una aplicación móvil, que para su desarrollo y funcionamiento necesita de un conjunto de ordenadores trabajando de forma simultánea y consumiendo bastantes kilovatios de energía y megas de internet.

Tabla 22 Depreciación

Activos	Vida Útil	Costo	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Valor Residual
Computador de alto rendimiento	3	23.999.500	7.999.833	7.999.833	7.999.833	-	-	-
Apple iPad Pro de 11"	3	3.819.000	1.273.000	1.273.000	1.273.000	-	-	-
Teléfono Panasonic ejecutivo	5	479.800	95.960	95.960	95.960	95.960	95.960	-
Computador de alto rendimiento	5	11.599.800	2.319.960	2.319.960	2.319.960	2.319.960	2.319.960	-
Impresora a color multifunción Epson	5	719.000	143.800	143.800	143.800	143.800	143.800	-
Escritorio de esquina Walker Edison	10	4.739.400	473.940	473.940	473.940	473.940	473.940	2.369.700
Silla de oficina ergonómica	10	2.880.000	288.000	288.000	288.000	288.000	288.000	1.440.000
Sofá line	10	3.120.000	312.000	312.000	312.000	312.000	312.000	1.560.000
Sanitario + lavamanos	10	823.800	82.380	82.380	82.380	82.380	82.380	411.900
Aire acondicionado invertir	10	6.959.600	695.960	695.960	695.960	695.960	695.960	3.479.800
Accesorios de oficina	10	299.400	29.940	29.940	29.940	29.940	29.940	149.700
Cafetera industrial Hamilton	10	264.900	26.490	26.490	26.490	26.490	26.490	132.450
<b>Total</b>		<b>59.704.200</b>	<b>13.741.263</b>	<b>13.741.263</b>	<b>13.741.263</b>	<b>4.468.430</b>	<b>4.468.430</b>	<b>9.543.550</b>

Fuente: Elaboración propia

En la anterior tabla se muestra la pérdida de valor de los activos durante los primeros cinco años de operación, el cálculo de la depreciación anual se realizó con el método de línea recta, que supone una depreciación constante e invariable de los activos de la empresa.

*Tabla 23 Remuneración al personal administrativo*

<b>Cargo</b>	<b>Remuneración Mensual</b>	<b>Remuneración Anual</b>	<b>Prestaciones Sociales</b>	<b>Remuneración Total Anual</b>
Gerente general	3.800.000	45.600.000	28.660.512	74.260.512
Auxiliar admin	1.300.000	15.600.000	9.804.912	25.404.912
<b>Total</b>				<b>99.665.424</b>

Fuente: Elaboración propia

El sobrecosto en términos porcentuales, utilizado para el cálculo de las prestaciones sociales del personal administrativo también fue de 62,85%, de acuerdo con los porcentajes aplicables a los siguientes conceptos: salud (8,5), pensión (12), ARL nivel I (0,522), parafiscales (9), prima (8,33), cesantías (8,33), intereses sobre cesantías (12), y vacaciones (4,17).

*Tabla 24 Otros gastos administrativos*

<b>Detalle</b>	<b>Costo Mensual</b>	<b>Costo Anual</b>
Elementos de aseo y Cafetería	900.000	10.800.000
Industria y comercio	1.500.000	18.000.000
Arriendo	3.000.000	36.000.000
Útiles y Papelería	600.000	7.200.000
<b>Total</b>		<b>72.000.000</b>

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 25 Gastos de venta*

<b>Detalle</b>	<b>Costo anual</b>
Marketing digital	11.520.000
<b>Total</b>	<b>11.520.000</b>

Fuente: Elaboración propia

Los gastos que se muestran en la tabla corresponden al pago de publicidad en redes sociales, según las tácticas establecidas en el epígrafe 2.8 del estudio de mercado precedente.

Tabla 26 Amortización de gastos diferidos

Activos	Plazo de Amortización	Costo	Valor Anual a Amortizar				
			Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Aplicación nativa	5	87.000.000	17.400.000	17.400.000	17.400.000	17.400.000	17.400.000
Software	5	7.000.000	1.400.000	1.400.000	1.400.000	1.400.000	1.400.000
Estudio de prefactibilidad	5	1.200.000	240.000	240.000	240.000	240.000	240.000
Estudio de factibilidad	5	1.500.000	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000
Licencias de funcionamiento	5	1.200.000	240.000	240.000	240.000	240.000	240.000
Trámites de constitución	5	1.000.000	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000
Montaje y puesta en marcha	5	850.000	170.000	170.000	170.000	170.000	170.000
Gastos de organización	5	1.200.000	240.000	240.000	240.000	240.000	240.000
Imprevistos	5	1.000.000	200.000	200.000	200.000	200.000	200.000
<b>Total preoperativos</b>		<b>101.950.000</b>	<b>20.390.000</b>	<b>20.390.000</b>	<b>20.390.000</b>	<b>20.390.000</b>	<b>20.390.000</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27 Distribución de costos

Detalle	Costos	Costos Totales	
		Costos Fijos	Costos Variables
<b>Costos de Producción</b>			
Mano de obra	250.140.672		250.140.672
Servicios	10.380.000		10.380.000
Depreciación	13.741.263	13.741.263	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>274.261.935</b>	<b>13.741.263</b>	<b>260.520.672</b>
<b>Gastos de Administración</b>			
Sueldos y Prestaciones	99.665.424	99.665.424	
Otros Gastos			
Administrativos	72.000.000	72.000.000	
Amortización	20.390.000	20.390.000	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>192.055.424</b>	<b>192.055.424</b>	
<b>Gastos de ventas</b>			
Publicidad	11.520.000	11.520.000	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>11.520.000</b>	<b>11.520.000</b>	
<b>Total</b>	<b>477.837.359</b>	<b>217.316.687</b>	<b>260.520.672</b>

Fuente: Elaboración propia

## 5.5 Punto de Equilibrio

Según Arévalo (2017), el punto de equilibrio es un indicador contable que se utiliza para conocer en qué nivel de actividad o volumen de ventas, un determinado bien o servicio, comienza a generar utilidad, esto es, el número mínimo de unidades que debe comercializar una empresa, para que sus ingresos sean capaces de soportar sus costos de producción, administración y ventas, generando una utilidad de cero; una vez la empresa haya alcanzado este equilibrio comenzará a generar utilidades.

$$Pe = \frac{CF}{Pvu - Cvu}$$

$$Cvu = \frac{Cv}{Q}$$

$$Pvu = Cu + \frac{Cu \times M}{1 - m}$$

$$Cu = \frac{CT}{Q}$$

$$CT = Cf + Cv$$

Dónde:

Pe = Punto de equilibrio

CT = Costos Totales

Pvu = Precio de Venta Unitario

Cvu = Costo Variable Unitario

Cf = Costos fijos

Cv = Costos Variables

Q = Cantidad

Reemplazamos valores

$$CT = Cf + Cv$$

$$CT = 217.316.687 + 260.520.672$$

$$CT = 477.837.359$$

$$Cu = \frac{CT}{Q}$$

$$Cu = \frac{477.837.359}{58.920}$$

$$Cu = 8.110$$

$$Cvu = \frac{Cv}{Q}$$

$$Cvu = \frac{260.520.672}{58.920}$$

$$Cvu = 4.422$$

$$Pvu = Cu + \frac{Cu \times M}{1 - m}$$

$$Pvu = 8.110 + \frac{8.110 \times 0,25}{1 - 0,75}$$

$$Pvu = 10.813$$

$$Pe = \frac{CF}{Pvu - Cvu}$$

$$Pe = \frac{217.316.687}{10.813 - 4.422}$$

$$Pe = 34.000 \text{ Suscripciones}$$

*Tabla 28 Cálculo del Punto de equilibrio*

Costo unitario	8.110
Costos Totales	477.837.359
Precio de venta unitario	10.813
Costo variable unitario	4.422
<b>Punto de Equilibrio</b>	<b>34.000</b>

Fuente: Elaboración propia

## 5.6 Capital de Trabajo

A continuación se muestran las inversiones anuales que debe hacer la empresa en capital de trabajo, para contar con un margen de seguridad que le permita cumplir sus obligaciones en el corto plazo.

*Tabla 29 Inversión en capital de trabajo*

<b>Detalle</b>	<b>Año 2022</b>	<b>Año 2023</b>	<b>Año 2024</b>	<b>Año 2025</b>	<b>Año 2026</b>
Capital de trabajo	36.975.508	1.774.824	1.860.016	1.949.297	2.042.863
<b>Valor residual Capital de trabajo</b>		<b>38.750.332</b>	<b>40.610.348</b>	<b>42.559.645</b>	<b>44.602.508</b>

Fuente: Elaboración propia

## 5.7 Flujo Neto de Inversión

Este apartado resume la inversión en activos fijos e intangibles que se cuantificaron en el epígrafe 5.1 y 5.2, el capital de trabajo que la empresa requiere para su funcionamiento durante un periodo equivalente a cinco años, calculado en el epígrafe 5.5, y el valor residual de los activos al pasar los cinco años estudiados.

*Tabla 30 Programa de inversión fija del proyecto*

<b>Detalle</b>	<b>Año 2022</b>	<b>Año 2023</b>	<b>Año 2024</b>	<b>Año 2025</b>	<b>Año 2026</b>	<b>Año 2027</b>
<b>Activos fijos tangibles</b>						
Maquinaria y equipo	27.818.500					
Equipo de computación y comunicación	12.798.600					
Muebles y enseres	19.087.100					
Subtotal	59.704.200					
<b>Activos Diferidos</b>						
Gastos Preoperativos	101.950.000					
Subtotal	101.950.000					
<b>Total Inversión Fija</b>	<b>161.654.200</b>					

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31 Programa de inversión

Detalle	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Inversión fija	161.654.200					
Capital de trabajo	36.975.508	1.774.824	1.860.016	1.949.297	2.042.863	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32 Valor residual de activos

Detalle	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Activos de producción					9.543.550
Vr. Residual Capital de Trabajo					44.602.508
<b>Total Vr. Residual</b>					<b>54.146.058</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 33 Flujo neto de inversiones

Detalle	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Inversión fija	(161.654.200)					
Capital de trabajo	(36.975.508)	(1.774.824)	(1.860.016)	(1.949.297)	(2.042.863)	
Valor residual						54.146.058
<b>Inversiones</b>	<b>(198.629.708)</b>	<b>(1.774.824)</b>	<b>(1.860.016)</b>	<b>(1.949.297)</b>	<b>(2.042.863)</b>	<b>54.146.058</b>

Fuente: Elaboración propia

## 5.8 Proyecciones Financieras

Las proyecciones financieras que se muestran en este apartado, permitirán prever el comportamiento de los ingresos, costos operacionales y gastos financieros de la empresa durante un periodo equivalente a cinco años; esta proyección será de gran utilidad para la toma de decisiones y para reconocer la viabilidad de la empresa en términos financieros. Es válido destacar, que las proyecciones se hicieron con el índice de inflación esperado por el Banco de la República de 4,8% (Portafolio, 2022).

Tabla 34 Presupuesto de ingresos

Detalle	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Ingresos por ventas	637.116.479	667.698.070	699.747.577	733.335.461	768.535.563
<b>Total Ingreso</b>	<b>637.116.479</b>	<b>667.698.070</b>	<b>699.747.577</b>	<b>733.335.461</b>	<b>768.535.563</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 35 Presupuesto de costos de producción

Detalle	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Costos directos					
Mano de obra directa	250.140.672	262.147.424	274.730.501	287.917.565	301.737.608
Depreciación	13.741.263	13.741.263	13.741.263	4.468.430	4.468.430
<b>Subtotal costo directo</b>	<b>263.881.935</b>	<b>275.888.688</b>	<b>288.471.764</b>	<b>292.385.995</b>	<b>306.206.038</b>
Gastos generales de fab.					
Servicios	10.380.000	10.878.240	11.400.396	11.947.615	12.521.100
<b>Subtotal</b>	<b>10.380.000</b>	<b>10.878.240</b>	<b>11.400.396</b>	<b>11.947.615</b>	<b>12.521.100</b>
<b>Total</b>	<b>274.261.935</b>	<b>286.766.928</b>	<b>299.872.159</b>	<b>304.333.609</b>	<b>318.727.138</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 36 Presupuesto de gastos de administración

Detalle	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Sueldos y prestaciones	99.665.424	104.449.364	109.462.934	114.717.155	120.223.578
Otros gastos de administración	72.000.000	75.456.000	79.077.888	82.873.627	86.851.561
Amortización	20.390.000	20.390.000	20.390.000	20.390.000	20.390.000
<b>Total</b>	<b>151.275.424</b>	<b>159.515.364</b>	<b>168.150.822</b>	<b>177.200.781</b>	<b>186.685.139</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 37 Presupuesto de gastos de venta

Detalle	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Marketing digital	11.520.000	12.072.960	12.652.462	13.259.780	13.896.250
<b>Total</b>	<b>11.520.000</b>	<b>12.072.960</b>	<b>12.652.462</b>	<b>13.259.780</b>	<b>13.896.250</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 38 Presupuesto de costos operacionales

Detalle	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Costos de producción	274.261.935	286.766.928	299.872.159	304.333.609	318.727.138
Gastos de administración	151.275.424	159.515.364	168.150.822	177.200.781	186.685.139
Gastos de ventas	11.520.000	12.072.960	12.652.462	13.259.780	13.896.250
<b>Total Cost. Oper.</b>	<b>437.057.359</b>	<b>458.355.252</b>	<b>480.675.443</b>	<b>494.794.171</b>	<b>519.308.526</b>

Fuente: Elaboración propia

## 5.9 Flujo Neto de Operación

En este estado financiero se muestra el beneficio neto que genera la empresa por su operación en el mercado monteriano. Para su cálculo se tomaron los ingresos que se esperan percibir por la venta de los servicios y se descontaron los egresos operacionales (costos de producción, administración y ventas), para obtener la utilidad operacional; seguidamente se disminuyó el porcentaje equivalente a impuesto de renta (35%), para hallar la utilidad neta; y finalmente se descontó la depreciación y amortización de los activos, y se determinó el beneficio neto.

Tabla 39 Flujo neto de operaciones

Detalle	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Ingresos operacionales	637.116.479	667.698.070	699.747.577	733.335.461	768.535.563
Egresos operacionales	437.057.359	458.355.252	480.675.443	494.794.171	519.308.526
Utilidad operacional	200.059.120	209.342.818	219.072.134	238.541.290	249.227.037
Gastos financieros	47.606.710	47.606.710	47.606.710	47.606.710	47.606.710
Utilidad Antes de Impuesto	152.452.410	161.736.108	171.465.424	190.934.580	201.620.327
Impuestos (35%)	53.358.343	56.607.638	60.012.898	66.827.103	70.567.114
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>99.094.066</b>	<b>105.128.470</b>	<b>111.452.526</b>	<b>124.107.477</b>	<b>131.053.212</b>
Depreciación	13.741.263	13.741.263	13.741.263	4.468.430	4.468.430
Amortización	20.390.000	20.390.000	20.390.000	20.390.000	20.390.000
<b>Beneficio Neto</b>	<b>64.962.803</b>	<b>70.997.207</b>	<b>77.321.262</b>	<b>99.249.047</b>	<b>106.194.782</b>

Fuente: Elaboración propia

### 5.10 Flujo Neto del Plan de Negocios

Finalmente se calculó el flujo neto del plan de negocios, que está dado por la diferencia entre el beneficio neto que genera la operación de la empresa (ver tabla 39), y los desembolsos que se deben efectuar a lo largo de los cinco años estudiados (ver tabla 33).

*Tabla 40 Flujo neto del proyecto*

Detalle	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Flujo neto de inversión	(198.629.708)	(1.774.824)	(1.860.016)	(1.949.297)	(2.042.863)	54.146.058
Flujo Neto de Operación		64.962.803	70.997.207	77.321.262	99.249.047	106.194.782
Total Neto del Proyecto	(198.629.708)	63.187.979	69.137.191	75.371.965	97.206.184	160.340.840

Fuente: Elaboración propia

### 5.11 Evaluación Financiera VPN, TIR, RB/C

Para la evaluación financiera de la empresa dedicada a la prestación del servicio de declaración de renta a través de una aplicación digital en la ciudad de Montería - Córdoba, se utilizaron los siguientes métodos:

*Tabla 41 Valor presente neto*

	(198.629.708)
	63.187.979
	69.137.191
	75.371.965
	97.206.184
	160.340.840
<b>VPN</b>	<b>47.476.904</b>

Fuente: Elaboración propia

El Valor Presente Neto o Valor Actual Neto es un indicador de evaluación de proyectos de inversión, que Orozco (2013) considera como una cifra monetaria que resulta de comparar el valor presente de un flujo de ingresos con el valor presente de los egresos, para saber si el proyecto o empresa permite incrementar o reducir el capital que se invierta; el autor destaca que

para el cálculo del VPN se utiliza una tasa de descuento que es la tasa de oportunidad del inversionista, y el criterio de aceptación es que la VPN sea superior o equivalente a cero, porque cuando es igual a cero el inversionista gana lo que quería ganar después de recuperar la inversión, y si el VPN es mayor que cero, el inversionista gana más de lo que quería ganar.

Para el cálculo del VPN en el proyecto actual se utilizó una tasa de descuento del 20% que es la rentabilidad mínima que esperan los inversionistas, y se obtuvo un VPN de \$47.476.904, por lo que se puede afirmar que el proyecto debería ser aceptado porque permite recuperar el capital y obtener un rédito adicional.

*Tabla 42 Tasa interna de retorno*

	(198.629.708)
	63.187.979
	69.137.191
	75.371.965
	97.206.184
	160.340.840
<b>TIR</b>	<b>30,54%</b>

Fuente: Elaboración propia

La Tasa Interna de Retorno, definida por Orozco (2013) como la tasa de interés que iguala el valor presente de los flujos descontados con la inversión, o la tasa a la que rinden los dineros que permanecen invertidos en un proyecto de inversión. El autor agrega que cuando se usa este indicador, se deben aceptar los proyectos que obtengan una TIR mayor que la tasa de oportunidad, porque en este escenario el inversionista obtiene un rendimiento mayor del exigido. Como se puede apreciar, la aplicación de la TIR arrojó un resultado de 30,54%, que al ser mayor que la tasa de expectativa de los inversionistas (20%), significa que con la empresa ganarán más de lo que querían ganar.

*Tabla 43 Relación beneficio / costo*

63.187.979	
69.137.191	
75.371.965	
97.206.184	
160.340.840	
465.244.160	198.629.708
<b>R B/C</b>	<b>2,34</b>

Fuente: Elaboración propia

Por último, se utilizó la relación beneficio – costo, que como su nombre lo indica compara las entradas y salidas de dinero en un proyecto de inversión, según Aguaza (2012) “es una metodología para evaluar de forma exhaustiva los costes y beneficios de un proyecto, con el fin de determinar si el proyecto es deseable y, si lo es, en qué medida” (p.147). De manera que se constituye como una ayuda en la toma de decisiones y permite seleccionar aquellos proyectos que generen mayores beneficios. Ahora, en el estudio actual se obtuvo una RBC de \$2,34, que quiere decir que por cada costo que genere el proyecto, generará \$1,34 pesos de beneficios o utilidades.

## 6 Fuentes de Financiamiento

La estructura financiera de la empresa está compuesta por un crédito del 60% del total de la inversión inicial, que en términos monetarios equivale a \$119.177.825, el cual podrá ser obtenido en una entidad financiera como Bancolombia, a una tasa de interés efectiva anual de 28,58%, y con un periodo de pago de cinco años. Del mismo modo, se podrá acudir a las convocatorias del fondo emprender, crowdfunding, factoring o iniciativas de financiación del gobierno para los emprendedores innovadores.

*Tabla 44 Anualidad*

<b>Año</b>	<b>Cuota</b>	<b>Intereses</b>	<b>Abono a capital</b>	<b>Saldo</b>
2022				119.177.825
2023	47.606.710	34.061.022	13.545.688	105.632.137
2024	47.606.710	30.189.665	17.417.045	88.215.091
2025	47.606.710	25.211.873	22.394.837	65.820.254
2026	47.606.710	18.811.429	28.795.281	37.024.973
2027	47.606.710	10.581.737	37.024.973	-

Fuente: Elaboración propia

## 7 Conclusiones

El plan de negocios para la creación de una empresa dedicada a la prestación del servicio de declaración de renta a través de una aplicación digital en el municipio de Montería, Córdoba, permitió determinar los siguientes hallazgos:

Desde el punto de vista de mercado, la empresa que se pretende constituir podría tener mucho éxito, por existir una demanda insatisfecha de 184.173 suscripciones anuales, la cual se obtuvo de un porcentaje de aceptación del 87,22%, esto se debe a que los participantes consideran pertinente el surgimiento de nuevas empresas que aprovechen los avances digitales para facilitar el acceso a este tipo de procesos y garantizar sencillez, agilidad y bajo costo. Adicionalmente, un considerable número de participantes indicó que no conoce sus obligaciones financieras y/o no sabe cómo se debe hacer este proceso; lo que sin lugar a dudas se convierte en un impulso para la empresa, que pretende fomentar la educación fiscal y financiera y mejorar la calidad de vida de la población monteriana.

Con relación al módulo técnico se obtuvo que la empresa se enfocará en el desarrollo de una aplicación con una interfaz simple, que tendrá visibilidad en IOS y Android, seguridad y analítica. De manera que, permitirá albergar a miles de suscriptores, por lo que el tamaño se determinó en función del mercado y no de la capacidad instalada; considerando pertinente acaparar para el primer año solo el 30% de los actuales y potenciales declarantes del municipio de Montería, que según la investigación de mercado son 4.910 personas naturales, que con una suscripción mensual generarían 58.921 servicios, lo que permite atender el 31,99% de la demanda insatisfecha.

El módulo organizacional hace énfasis en la selección y reclutamiento de las personas idóneas y el personal cualificado, si bien, se espera que la aplicación utilice la inteligencia

artificial para facilitar los procesos y atienda las necesidades de los usuarios; las salidas o respuestas de esta tecnología dependen directamente de la información que el personal le proporcione. En este epígrafe, se seleccionó la Sociedad Anónima como la figura bajo la cual debe operar la empresa, considerando que el marco jurídico de las empresas Fintech aún se encuentra en construcción en el país y que el Ministerio de Hacienda estipuló que las empresas de esta naturaleza para poder funcionar deberán establecerse como sociedades anónimas.

El módulo de impacto evaluó las implicaciones positivas y negativas que la puesta en marcha de la empresa podría provocar en el municipio de Montería, y se concluye que se generarán beneficios económicos, sociales y ambientales, como la simplificación de los trámites tributarios y el acceso a información fiscal de calidad, que no solo benefician a las personas obligadas a declarar, sino también al sistema tributario, porque podrán permitir un incremento del recaudo y la disminución de los índices de fraude y evasión fiscal. Si a esto se suman, los beneficios asociados a la generación de empleo, la contribución ambiental, el aprovechamiento de la ciencia de datos y la inteligencia artificial para dirigir al mercado hacia la innovación y la sostenibilidad.

Finalmente se determinó el capital necesario para el desarrollo tecnológico y el lanzamiento de la aplicación al mercado, cuyo valor asciende a \$198.629.708, los cuales serán obtenidos el 40% de financiación interna por aportaciones sociales y el 60% a través de financiación externa, acudiendo a entidades financieras o a convocatorias de crowdfunding, factoring e iniciativas de financiación del gobierno para los emprendimientos innovadores. En este apartado se proyectó el comportamiento financiero de la empresa y se utilizaron las técnicas de evaluación VPN, TIR Y RBC, las cuales determinaron que el proyecto es atractivo desde todos los enfoques y generará beneficios económicos importantes a sus inversionistas.

## 8 Recomendaciones

✓ La aplicación por sus características de omnipresencia, puede ofrecer sus servicios a los diferentes municipios de la región cordobesa e incluso del país. De manera que a medida que logre darse a conocer en el mercado monteriano, podrá tratar de incursionar en nuevos mercados y expandirse a nivel regional y nacional.

✓ Los servicios de asesoría, planeación y control financiero, serán un insumo de gran importancia para la elaboración y presentación de la declaración de renta, esto significa que, los usuarios permanentes de la aplicación deberán registrar su desenvolvimiento cotidiano, sus ingresos y egresos, e ir alimentando su perfil con sus transacciones, así, una vez se deban presentar las declaraciones, la aplicación contará con información suficiente para crearla sin ayuda del usuario.

✓ La confidencialidad de la información es un elemento sustancial de la prestación del servicio, por lo que se deben contar con sistemas de ciberseguridad avanzadas, para garantizar a los usuarios que su información es privada, no se compartirá con terceros y no podrá ser robada.

✓ La empresa debe encontrarse a la vanguardia en materia de tecnología, para que el servicio pueda ser cada vez más accesible, ágil, seguro y a bajo costo; considerando que la tecnología avanza a un ritmo vertiginoso los profesionales deben mantenerse constantemente informados de su desenvolvimiento.

✓ A medida que la aplicación logre posicionarse se podrán generar nuevas fuentes de empleo, tanto de profesionales en materia fiscal como de expertos en desarrollo tecnológico, ya que ambos podrán dar soporte a todas las funcionalidades y servicios de la aplicación, y de forma sinérgica podrán satisfacer las necesidades de los declarantes y futuros declarantes.

## 9 Bibliografía

- Aguaza, B. O. (2012). Análisis Coste-Beneficio. *Extoikos*, 147-149. Obtenido de <file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/Dialnet-AnalisisCosteBeneficio-5583839.pdf>
- Alastruey, C. (2021). Estado de la cuestión de la inteligencia artificial y los sistemas de aprendizaje autónomo. *Sociología y tecnociencia*, 11(2), 182-195.  
doi:[https://doi.org/10.24197/st.Extra\\_2.2021.182-195](https://doi.org/10.24197/st.Extra_2.2021.182-195)
- Alcaldía de Montería. (06 de noviembre de 2018). *Economía*. Obtenido de Alcaldía de Montería: <https://www.monteria.gov.co/publicaciones/148/economia/>
- Álvarez, C. P., Vásquez, A. P., Tigua, G. C., Sánchez, E. B., Cercado, M. d., Chiquito, G. C., & Pilay, M. S. (2018). Desconocimiento de obligaciones tributarias y su incidencia en el Impuesto a la renta. *Dominio de las ciencias*, 4(3), 294-312. Retrieved from <file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/Dialnet-DesconocimientoDeObligacionesTributariasYSuInciden-6560186.pdf>
- Alzate, J. A., & Restrepo, L. A. (2016). Factores que afectan la confianza de los consumidores por las compras a través de medios electrónicos. *Pensamiento & gestión*, (40), 159-183.  
doi:<http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8809>
- Arevalo, L. M. (2017). Análisis de punto de equilibrio en la toma de decisiones de un negocio: caso Grand Bazar Riobamba –Ecuador. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 14-24. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias\\_del\\_Desarrollo\\_Empresarial/vol3num8/Revista\\_de\\_Estrategias\\_del\\_Desarrollo\\_Empresarial\\_V3\\_N8\\_2.pdf](https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial/vol3num8/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V3_N8_2.pdf)

- Banco Interamericano de Desarrollo. (2017). *Las evaluaciones de impacto del BID: Producción, uso e influencia*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Las-evaluaciones-de-impacto-del-BID-Producci%C3%B3n-uso-e-influencia.pdf>
- Binda, N. U., & Benavent, F. B. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de la investigación . *Ciencias Económicas*, 31 (2), 179-187.
- Bocanegra, G. D., Domínguez, J. I., & Valencia, B. D. (2016). *Guía general para la elaboración de un plan de negocios y obtención de fondos*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Castillejo, L. E. (2015). *Plan de negocios*. Lima, Perú: Editora Macro EIRL.
- CEPAL. (2020). *Panorama de las Fintech Principales desafíos y oportunidades para el Uruguay*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45727/1/S2000326\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45727/1/S2000326_es.pdf)
- CEPAL. (2021). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe*. CEPAL. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46808/1/S2100170\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46808/1/S2100170_es.pdf)
- DANE. (2022). *Recaudo de impuestos en Colombia subió hasta los \$ 173,6 billones en 2021*. Bogotá: Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas.
- Deloitte. (2022). *The emergence of Taxtech a new era of FinTech*. Deloitte. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/Financial-Services/gx-fsi-tax-tech-report.pdf>

- DNP. (2022). *Ficha Técnica de Montería*. Obtenido de Departamento Nacional de Planeación:  
<https://terridata.dnp.gov.co/index-app.html#/perfiles/23001>
- Estrada, J. R. (2021). *La cultura tributaria y contributiva en El Norte del Valle del Cauca: una herramienta de la política fiscal, para fortalecer la política de bienestar social*. Cartago: Universidad del Valle.
- FMI. (2021). *Los impuestos pueden apoyar el crecimiento y reducir la desigualdad en América Latina y el Caribe*. Fondo Monetario Internacional. Obtenido de  
<https://news.un.org/es/story/2020/07/1477371>
- Fundación Corona. (2020). *Resultados encuesta virtual mi voz mi ciudad Montería*. Montería: Fundación Corona. Obtenido de  
<https://www.fundacioncorona.org/es/biblioteca/documentos-tecnicos/tercera-medicion-de-la-encuesta-mi-voz-mi-ciudad>
- García, J. C., Bedoya, L. R., & Ríos, C. C. (2010). La importancia de la planeación financiera en la elaboración de los planes de negocio y su impacto en el desarrollo empresarial. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, XVIII (1)*, 179-194.  
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90920479010.pdf>
- González, N., Parra, M., Aceves, J., & Figueroa, R. (2011). *La importancia de realizar un plan de negocios*. México: Trillas. Obtenido de  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no55/55plan.pdf>
- González, F. (2020). *FinTech en el mundo la revolución digital de las finanzas ha llegado a México*. México: Finnovista.
- González, S. (15 de diciembre de 2021). *Fintech generó ahorros por \$60.000 millones en declaraciones de renta*. Obtenido de Portafolio:

<https://www.portafolio.co/negocios/emprendimiento/fintech-le-ahorro-60-000-millones-a-usuarios-en-declaracion-de-renta-559663>

Henao, S. S. (2020). *Caracterización de la industria Fintech: Análisis e implicaciones*. Medellín: Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/676/Industria%20Fintech.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, H., Cardona, D., & Rio, J. D. (2017). *Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas*. *Información tecnológica* 28 (5), 15-22. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642017000500003&script=sci\\_abstract&tlng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642017000500003&script=sci_abstract&tlng=es)

Herrera, J. P. (2013). *Investigación de Mercados, Segunda edición*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Hidalgo, O. R., Sánchez, A. H., & Guaicha, H. C. (2017). *Plan de negocios, un enfoque práctico en el sector comercio*. Machala, Ecuador: Editorial Utmach.

Jiménez, I. C. (2017). *Sociedades mercantiles en Colombia, breve historia, desarrollo y tendencias actuales. Una perspectiva del derecho comparado*. Bogotá, D.C.: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15051/1/SOCIEDADES%20MERCANTILES%20EN%20COLOMBIA.pdf>

Lloreda, E. Z. (2015). *Plan de negocio*. España: ESIC Editorial.

López, M. (2022). *Liquidación y Presentación de la Declaración de Renta Persona Natural*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomas. Obtenido de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/43407/2022SilvaMaribel.pdf?sequence=1>

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

Machicado, F. C., & Quiroga, M. G. (2016). Estudio de localización de un proyecto. *Ventana científica Vol. 7. N° 11*, 29-33. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59794923/localizacion20190619-80392-1i9q0wu-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651331406&Signature=F4p03nWTS-xmosl3qEPcesJS2tRBxjU92Sd8MWOVFwkJxGYwl0mjzH0P56hlaIKuKBXMf6r3eJpXNEiPvXJbsImtCP93v8r8d7iNURwqrOGDKdlJ5-aC7c3AM>

McKeever, M. (2010). *How to write a Business Plan*. Richard Stim. Obtenido de <http://dspace.vnbrims.org:13000/xmlui/bitstream/handle/123456789/2897/Business%20Plan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mesa, Y. R., Gómez, A. M., & Valladare, L. A. (2021). Optimización para los motores de búsqueda (SEO) y la garantía de posicionamiento en los buscadores. *Medisur*, 19(1), 188-192. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2021/msu211u.pdf>

Ministerio de Hacienda. (27 de octubre de 2021). *Aliste la billetera: este es el calendario para pagar impuestos en 2022*. Obtenido de *Semana*: <https://www.semana.com/economia/macroeconomia/articulo/aliste-la-billetera-este-es-el-calendario-para-pagar-impuestos-en-2022/202111/>

Murallas, C. D. (2022). *Deducciones en el impuesto de renta de personas naturales en la cédula general*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás. Obtenido de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/43365/2022CordobaCesar%20.pdf?sequence=9>

- Navarro, S. O., Garcia, M. K., & Macas, M. E. (2018). Perspectivas de la Administración Financiera del Capital de Trabajo como instrumento necesario en la evolución de las Mipymes. *Revista Espacios*, 39(42), 14-25. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58012382/a18v39n42p14-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651871162&Signature=RTVwa3p~mGTUdMzW0HwtG80w8u6jpOJG5bKLLKFhiQxgJeUhqy31TvZ3MulpNU7Yxx7F~deJ259edbpvzpGq9cjrPsRWnlYwfDirQO9Lm1uJPYWDSHzB1D0zjyKUGKVxnJWa0CVDvnkqDLLp>
- OIT. (2015). *La importancia del empleo y los medios de vida en la agenda para el desarrollo con posterioridad a 2015*. Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/statement/wcms\\_206443.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/statement/wcms_206443.pdf)
- ONU. (2022). *Influencia de las tecnologías digitales*. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas. Obtenido de [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/1918255s.new\\_technologies.002.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/1918255s.new_technologies.002.pdf)
- Orozco, J. d. (2013). *Evaluación financiera de proyectos, tercera edición*. Bogotá: ECOE Ediciones. Obtenido de <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/1402/Evaluaci%C3%B3n%20financiera%20de%20proyectos.pdf?sequence=1>
- Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-246.

- Paz, R. C., & Gómez, D. G. (2015). *Localización de instalaciones*. Universidad Nacional del Mar de Plata. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1619/1/14\\_localizacion\\_instalaciones.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1619/1/14_localizacion_instalaciones.pdf)
- Pollán, M. M., & Fernández, N. P. (2019). Herramientas de Marketing digital y competencia: una aproximación al estado de la cuestión. *Atlantic Review of Economics*, 3(3), 1-22. Obtenido de file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/Dialnet-HerramientasDeMarketingDigitalYCompetencia-7407247.pdf
- Portafolio. (02 de Mayo de 2022). *Banco de la República espera que consumo se desacelere*. Obtenido de Portafolio: <https://www.portafolio.co/economia/banco-de-la-republica-espera-inflacion-de-alrededor-de-7-1-en-2022-564867>
- Rocío, S. V. (2011). *Entendiendo el plan de negocios*. Lulu.com. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=JcoXAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=plan+de+negocios&ots=3ZAihkufsw&sig=IxyRGk7IqgA9KyLPfOG\\_9p14RiY&redir\\_esc=y#v=onepage&q=plan%20de%20negocios&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=JcoXAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=plan+de+negocios&ots=3ZAihkufsw&sig=IxyRGk7IqgA9KyLPfOG_9p14RiY&redir_esc=y#v=onepage&q=plan%20de%20negocios&f=false)
- Romero, G. J., & Castillo, I. P. (2018). *Estudio de viabilidad para la implementación de un canal virtual en la asesoría de las declaraciones tributarias en Asotrámites*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22478/1/Estudio%20de%20viabilidad%20para%20la%20implementaci%C3%B3n%20de%20un%20canal%20virtual%20en%20la%20asesor%C3%ADa%20de%20las%20declaraciones%20tributarias%20en%20Asotr%C3%A1mites-1.pdf>
- Sánchez, L. E. (2011). *Evaluación de impacto ambiental, conceptos y métodos*. Bogotá, D.C.: ECOE Ediciones.

- Sapag, N. (2011). *Proyectos de inversión, formulación y evaluación 2a edición*. Chile: Pearson Educación.
- Seco, A., & Muñoz, A. (2018). *Panorama del uso de las tecnologías y soluciones digitales innovadoras en la política y la gestión fiscal*. Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://incp.org.co/Site/publicaciones/boletin/informe-BID-uso-tecnologia.pdf>
- Secretaría Distrital de Hacienda. (2021). *Glosario Contribuyentes*. Obtenido de Secretaría Distrital de Hacienda: <https://www.shd.gov.co/shd/node/133>
- Semana. (05 de Agosto de 2020). *Plataformas web que le ayudarán con la declaración de renta*. Obtenido de Semana: <https://www.semana.com/impuestos/articulo/plataformas-web-que-le-ayudaran-con-la-declaracion-de-renta/81380/>
- Sierra, C. S. (2021). El número de declarantes de renta aumentó 12,4% en 2020 de acuerdo con la Dian. *La República*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/economia/el-numero-de-declarantes-de-renta-aumento-12-4-en-2020-de-acuerdo-con-la-dian-3166671>
- Tapscott, D., & Tapscott, A. (2017). *La revolución Blockchain*. Barcelona: Ediciones Deusto. Obtenido de [https://static0planetadelibroscommx.cdnstatics.com/libros\\_contenido\\_extra/35/34781\\_La\\_revolucion\\_blockchain.pdf](https://static0planetadelibroscommx.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/35/34781_La_revolucion_blockchain.pdf)
- Tenorio, E. C., Sánchez, S. G., & Flores, A. J. (2021). Ecosistema Fintech, el futuro de la nueva economía. *Horizontes de la contaduría en las Ciencias Sociales*, 113-127. doi:<https://doi.org/10.25009/hccs.v0i15.47>
- Tica, G. I., & Ruiz, D. A. (2018). *El marketing digital en las redes sociales facebook, linkedin y youtube y su influencia en la fidelización de los clientes de la empresa Atanasovski*

- corredores de seguros*. Lima: Universidad Peruana en Ciencias Aplicadas. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623548/Pineda\\_RD.pdf?sequence=13](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623548/Pineda_RD.pdf?sequence=13)
- Ulloa, W. L., Masacon, N. H., & Rodríguez, A. F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(4), 114-137.  
doi:10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137
- Unión Postal Universal. (2017). *Glosario de los servicios financieros digitales*. Berna, Suiza: Unión Postal Universal. Obtenido de <https://www.upu.int/UPU/media/upu/files/UPU/activities/PostalFinancialServices/digitalFinancialServicesGlossaryEs.pdf>
- Valencia, W. A., & Pinto, E. P. (2013). Los planes de negocios y los proyectos de inversión: similitudes y diferencias. *Industrial Data*, 16 (1), 80-84.  
doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81629469009>
- Vega, L. V. (14 de agosto de 2021). *Dentro de esta industria existe un segmento denominado Personal Finance Management, que está enfocado en hacerle la vida más fácil al bolsillo*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/finanzas/las-fintech-que-no-conocia-y-que-le-ayudaran-a-manejar-sus-finanzas-personales-3217375>
- Villarán, K. W. (2009). *Plan de negocios, Herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio*. Perú: USAID.  
doi:[http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/plan\\_negocios.pdf](http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/plan_negocios.pdf)

Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. CEPAL.

doi:[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf)

Yáñez, R. A. (2018). *Análisis comparativo en términos de seguridad de la información y rendimiento entre sistemas de seguridad de la información y rendimiento entre sistemas operativos Android e IOS en teléfonos móviles*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28256/1/B-CISC->

[PTG.%201504%20Asqui%20Y%C3%A1nez%20Ruth%20Alexandra.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28256/1/B-CISC-PTG.%201504%20Asqui%20Y%C3%A1nez%20Ruth%20Alexandra.pdf)

## 10 Anexos

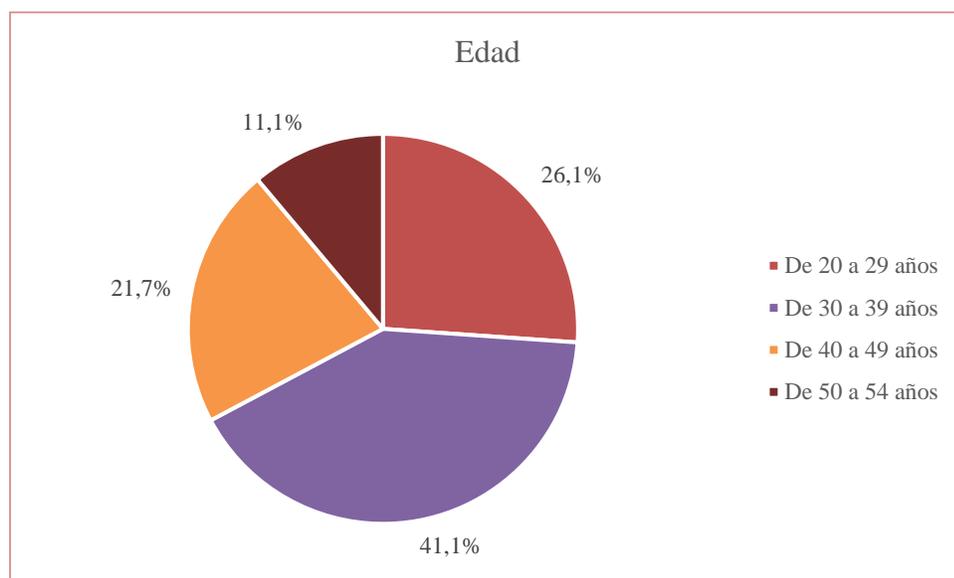
### Anexo 1 Análisis de los resultados de la investigación de mercados

*Tabla 45 Edad*

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
De 20 a 29 años	99	26,1%
De 30 a 39 años	156	41,1%
De 40 a 49 años	82	21,7%
De 50 a 54 años	42	11,1%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*Figura 6 Edad*



Fuente: Elaboración propia

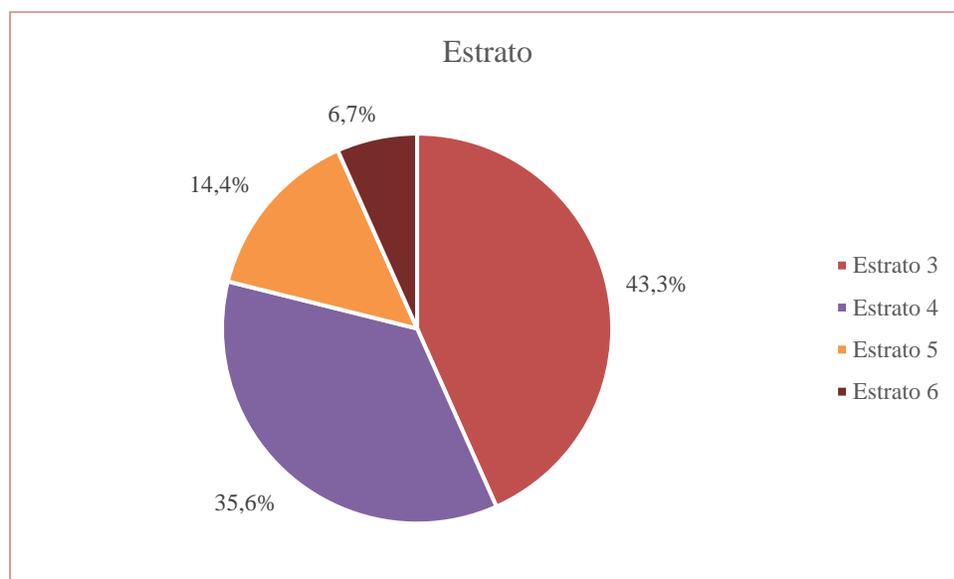
En la figura anterior se muestran las edades de los participantes; como se puede evidenciar el 41,1% se encuentra entre los 30 y 39 años de edad, la edad del 26,1% oscila entre 20 y 29, el 21,7% se encuentra entre los 40 y 49 años y el 11,1% restante se encuentran entre los 50 y 54 años de edad. De acuerdo con lo anterior, se dio cumplimiento al primer criterio de segmentación que se determinó en la selección de la población y muestra, lo que garantiza que la información recopilada es confiable.

Tabla 46 Estrato

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Estrato 3	164	43,3%
Estrato 4	135	35,6%
Estrato 5	55	14,4%
Estrato 6	25	6,7%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 Estrato



Fuente: Elaboración propia

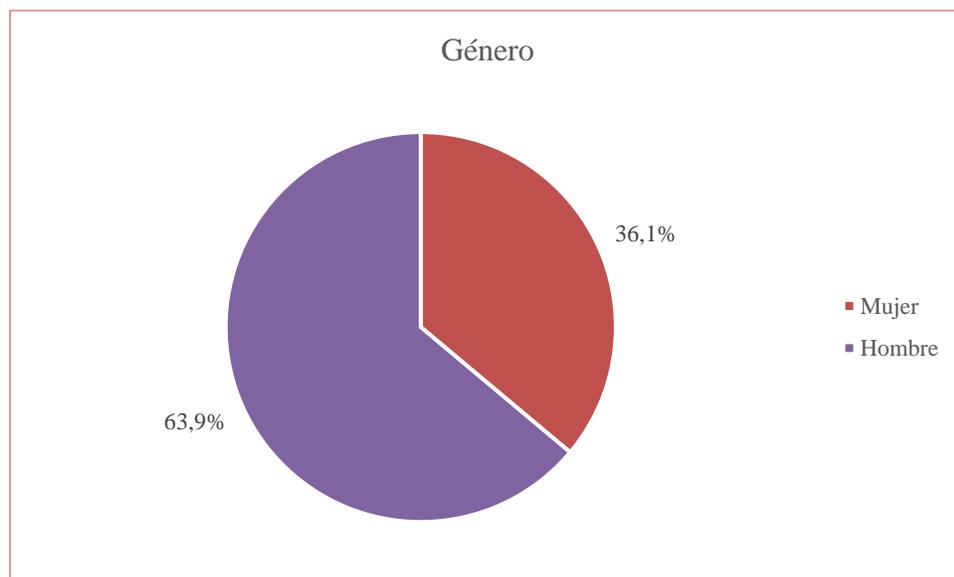
El 43,3% de los participantes pertenece al estrato socioeconómico 3, el 35,6% hace parte del estrato 4, el 14,4% pertenece al estrato 5 y el 6,7% restante al estrato 6. Esta información es de vital importancia para la empresa en cuestión, porque los participantes cumplen con uno de los requerimientos imprescindibles, que es pertenecer a los estratos medio, medio alto y alto, porque el servicio se dirige a aquellas personas naturales que por sus condiciones económicas estén sujetos a declarar renta o sean próximos a estarlo.

*Tabla 47 Género*

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Mujer	137	36,1%
Hombre	242	63,9%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*Figura 8 Género*



Fuente: Elaboración propia

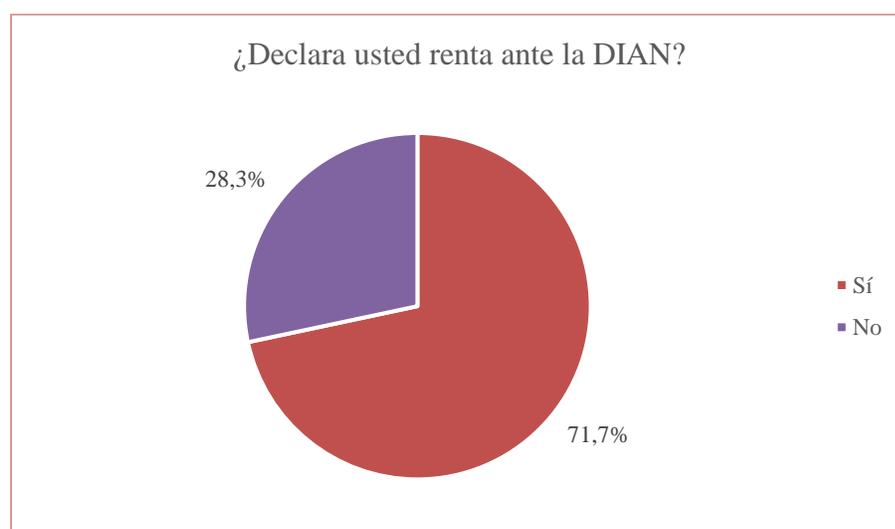
Los resultados obtenidos en la gráfica anterior evidencian que el mayor número de encuestados pertenece al género masculino con un 63,9% de participación, mientras que el género femenino tuvo una participación del 36,1%. Los valores obtenidos en esta variable, son de suma importancia para la segmentación del mercado y la selección de las estrategias de acercamiento más pertinentes para atraer a la audiencia; considerando que el género es una de las características que más incide en el comportamiento y las decisiones de compra.

Tabla 48 ¿Declarar usted renta ante la DIAN?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Sí	272	71,7%
No	107	28,3%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 9 ¿Declarar usted renta ante la DIAN?



Fuente: Elaboración propia

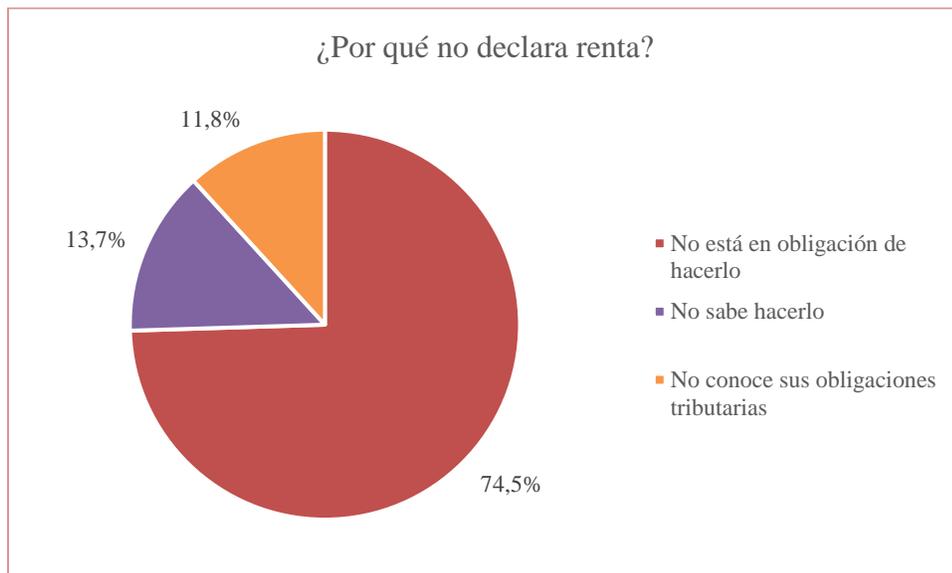
Como se puede notar en la figura anterior el 71,7% de los participantes se encuentra declarando actualmente ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, lo que significa que existe un amplio número de personas que requieren acompañamiento y asesoría para la elaboración de su declaración de renta, lo que a su vez, evidencia el potencial que podría tener la empresa.

Tabla 49 Si la respuesta anterior es negativa, ¿Por qué no declara renta?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
No está en obligación de hacerlo	80	74,5%
No sabe hacerlo	15	13,7%
No conoce sus obligaciones tributarias	13	11,8%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 10 Si la respuesta anterior es negativa, ¿Por qué no declara renta?



Fuente: Elaboración propia

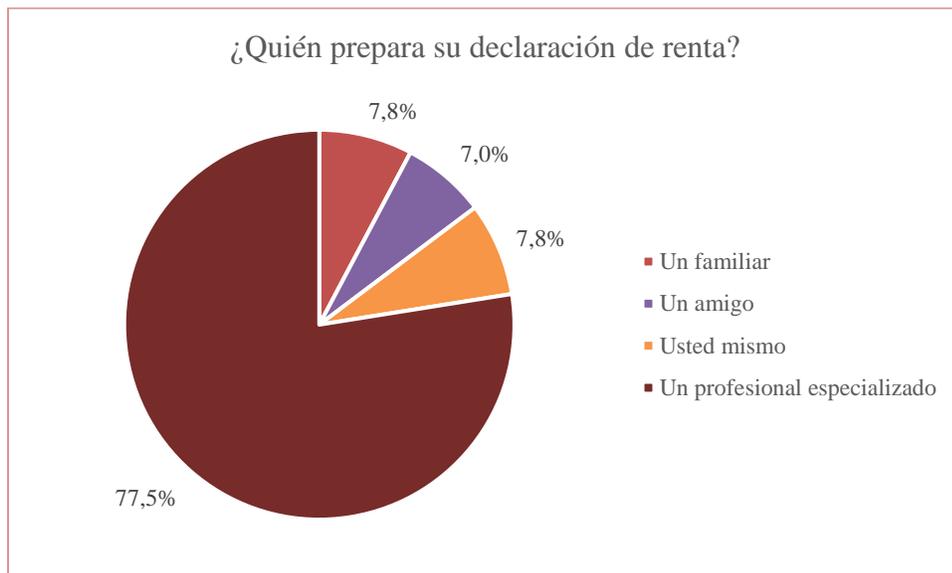
Del porcentaje de participantes que manifestó no declarar actualmente ante la DIAN, el 74,5% manifiesta que no se encuentra en obligación de hacerlo porque no cuenta con el patrimonio, los ingresos o movimientos establecidos por el sistema tributario del país; pero, el 13,7% indica que no sabe hacerlo y el 11,8% que no conoce sus obligaciones tributarias. Esto se concibe de forma positiva, porque le ofrece a la empresa la oportunidad de sensibilizar a los ciudadanos y atender una necesidad latente como lo es la desinformación, que puede acarrearles sanciones y problemas legales.

Tabla 50 ¿Quién prepara su declaración de renta?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Un familiar	21	7,8%
Un amigo	19	7,0%
Usted mismo	21	7,8%
Un profesional especializado	211	77,5%
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 11 ¿Quién prepara su declaración de renta?



Fuente: Elaboración propia

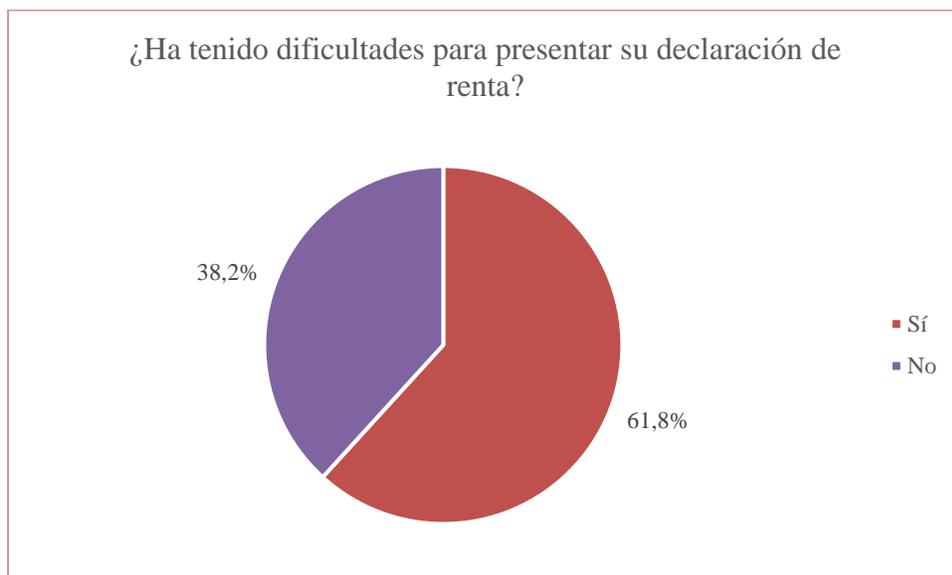
El 77,5% cuenta con el apoyo de un profesional especializado para la presentación de su declaración, un 7,8% realiza el proceso por sí solo, otro 7,8% cuenta con la ayuda de un familiar y un 7% es ayudado por un amigo. Esta situación permite verificar que las personas generalmente no pueden hacer estos procedimientos solos, porque no tienen las competencias y conocimientos necesarios, de manera que la empresa está en la condición de poder brindarles otro medio de ayuda y acompañamiento.

Tabla 51 ¿Ha tenido dificultades para presentar su declaración de renta?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Sí	168	61,8%
No	104	38,2%
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 12 ¿Ha tenido dificultades para presentar su declaración de renta?



Fuente: Elaboración propia

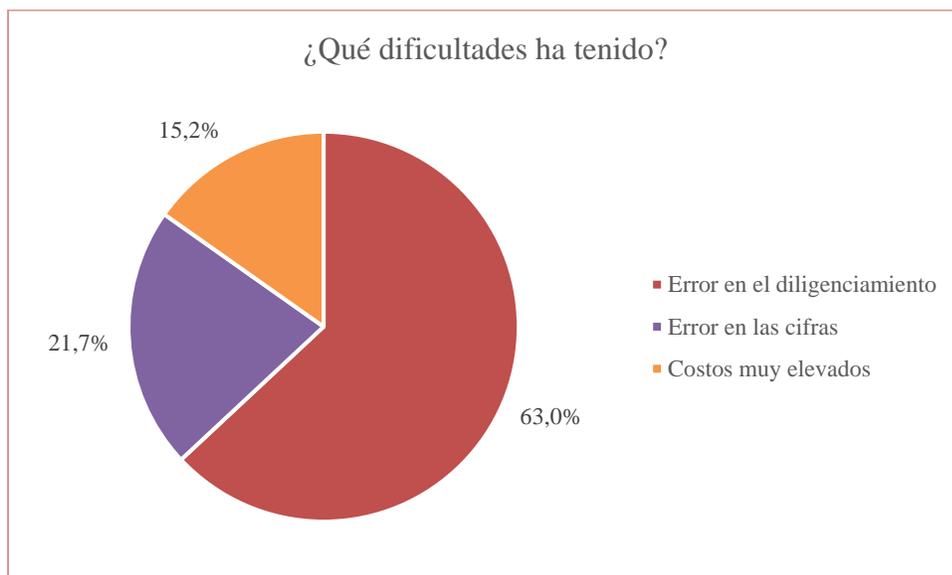
De acuerdo con la figura anterior, el 61,8% de las personas que actualmente deben declarar ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales han tenido dificultades en dicho proceso. Es necesario indagar un poco más para conocer y atender dichas dificultades.

Tabla 52 Si la respuesta anterior es afirmativa ¿Qué dificultades ha tenido?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Error en el diligenciamiento	106	63,0%
Error en las cifras	37	21,7%
Costos muy elevados	26	15,2%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 13 Si la respuesta anterior es afirmativa ¿Qué dificultades ha tenido?



Fuente: Elaboración propia

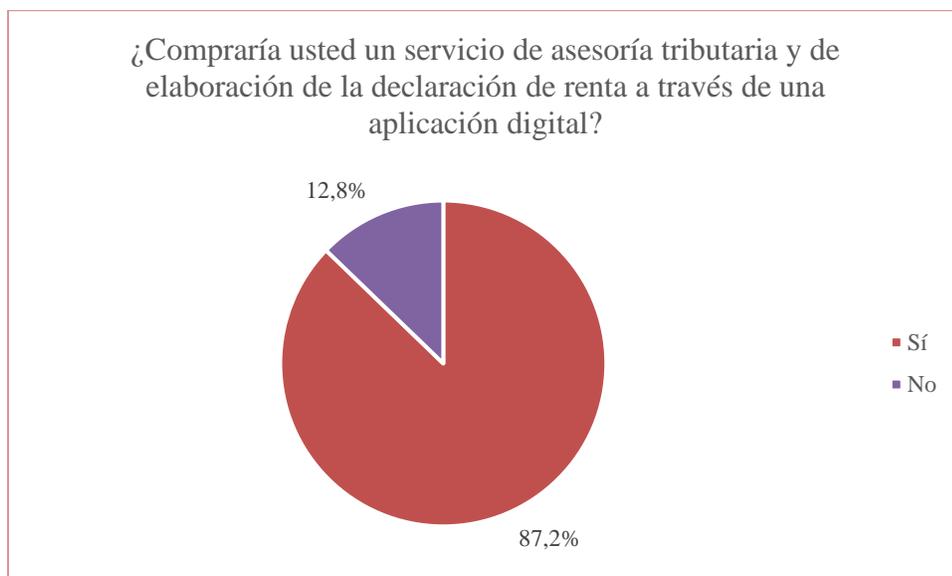
El 63% de las personas que manifestó que ha tenido dificultades en los procesos de presentación indica que se ha tratado de errores en el diligenciamiento, el 21,7% ha tenido errores en las cifras y el 15,2% considera que ha tenido que pagar costos muy elevados por este servicio. Lo anterior permite validar las afirmaciones realizadas a lo largo del proyecto sobre las problemáticas que comúnmente experimentan los contribuyentes.

Tabla 53 ¿Compraría usted un servicio de asesoría tributaria y de elaboración de la declaración de renta a través de una aplicación digital?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Sí	331	87,2%
No	48	12,8%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 14 ¿Compraría usted un servicio de asesoría tributaria y de elaboración de la declaración de renta a través de una aplicación digital?



Fuente: Elaboración propia

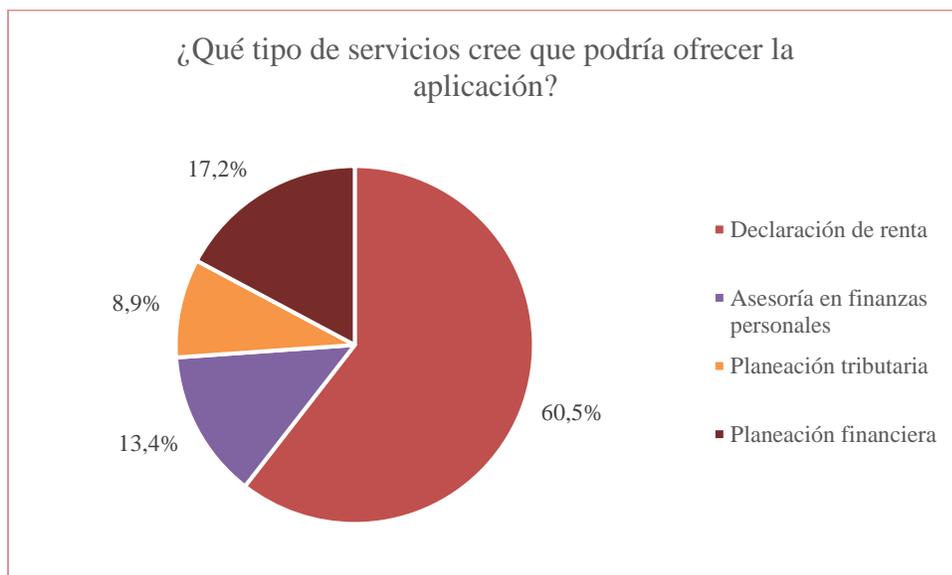
La respuesta a la anterior pregunta valida la oportunidad que existe en el mercado de Montería de desarrollar la idea de negocio bajo análisis, pues se obtuvo que el 87,2% de los encuestados estaría dispuesto a comprar el servicio de asesoría tributaria y elaboración de la declaración de renta a través de una aplicación digital.

Tabla 54 ¿Qué tipo de servicios cree que podría ofrecer la aplicación?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Declaración de renta	200	60,5%
Asesoría en finanzas personales	44	13,4%
Planeación tributaria	30	8,9%
Planeación financiera	57	17,2%
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 15 ¿Qué tipo de servicios cree que podría ofrecer la aplicación?



Fuente: Elaboración propia

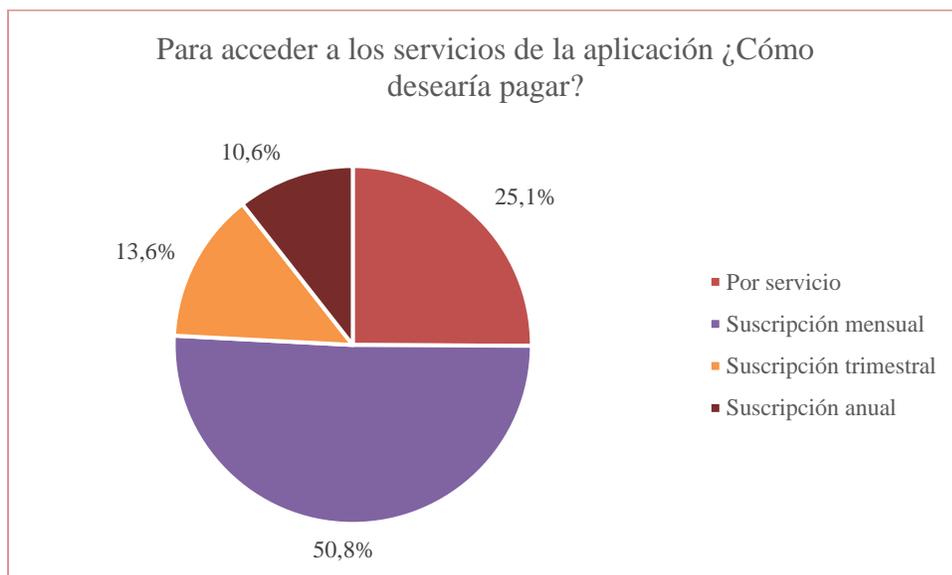
La figura anterior evidencia el tipo de servicios que los participantes consideran que se deberían incluir, como declaración de renta (60,5%), planeación financiera (17,2%), asesoría en finanzas personales (13,4%) y planeación tributaria (8,9%). Esto significa que también valorarían otro tipo de consultas contables y tributarias que les permitan administrar e incrementar su patrimonio.

Tabla 55 Para acceder a los servicios de la aplicación ¿Cómo desearía pagar?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Por servicio	83	25,1%
Suscripción mensual	168	50,8%
Suscripción trimestral	45	13,6%
Suscripción anual	35	10,6%
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 16 Para acceder a los servicios de la aplicación ¿Cómo desearía pagar?



Fuente: Elaboración propia

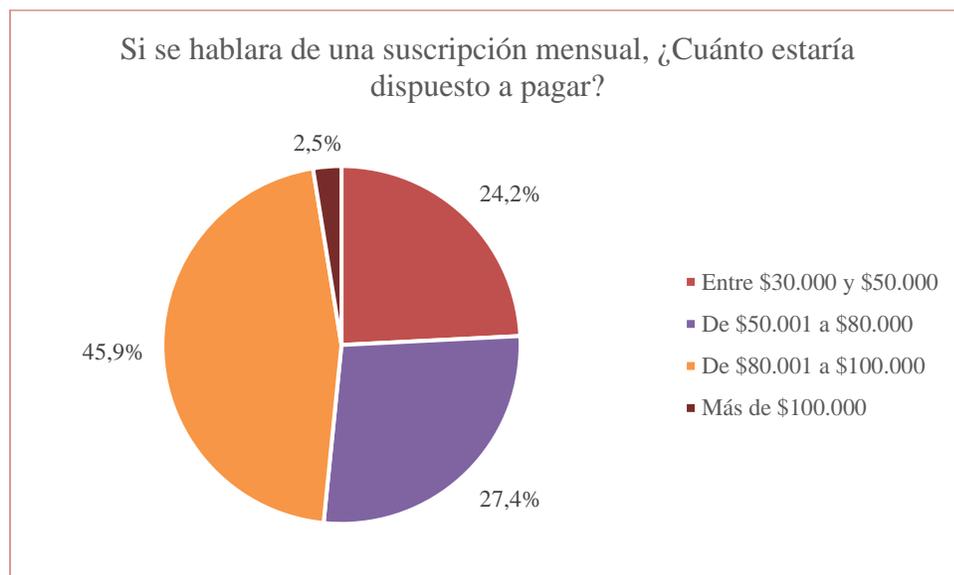
Se interrogó a los participantes, el modo de pago que más se acomoda a sus necesidades y expectativas, y se obtuvo que la mayoría (50,8%), considera que los servicios pueden ser adquiridos a través de una suscripción mensual. Esto es de suma importancia para la empresa, al permitirle diseñar formas de pago acordes a las preferencias del mercado.

Tabla 56 Si se hablara de una suscripción mensual, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Entre \$30.000 y \$50.000	80	24,2%
De \$50.001 a \$80.000	91	27,4%
De \$80.001 a \$100.000	152	45,9%
Más de \$100.000	8	2,5%
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 17 Si se hablara de una suscripción mensual, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar?



Fuente: Elaboración propia

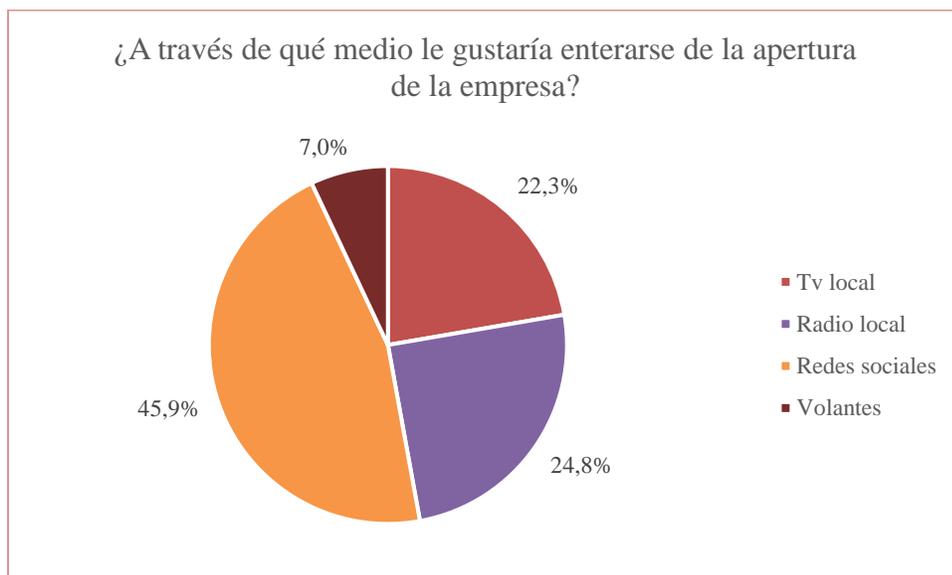
En la figura anterior se muestran los precios que los participantes estarían dispuestos a pagar por una suscripción mensual en la aplicación, el 45,9% pagaría entre \$80.001 y \$100.000, el 27,4% de \$50.001 a \$80.000, el 24,2% entre \$30.000 y \$50.000, y tan solo el 2,5% más de \$100.000. Estas expectativas deberán ser tenidas en cuenta para la selección del precio de venta, junto con las variables financieras, los precios de la competencia, entre otros componentes que permitan establecer un precio que pueda cubrir con los costos y gastos de la empresa, competir con las empresas similares y satisfacer las expectativas de los usuarios del servicio.

Tabla 57 ¿A través de qué medio le gustaría enterarse de la apertura de la empresa?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Tv local	74	22,3%
Radio local	82	24,8%
Redes sociales	152	45,9%
Volantes	23	7,0%
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 18 ¿A través de qué medio le gustaría enterarse de la apertura de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se determinó el medio de comunicación, que desde el punto de vista de los participantes podría ser de mayor utilidad para difundir la información relacionada con la apertura de la empresa y la prestación del servicio en cuestión, obteniendo que el 45,9% creen que las redes sociales sería el medio de mayor efectividad.

Anexo 2 Reglamento interno de trabajo

## **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA EMPRESA DECLARAPP S.A.**

### **Capítulo I**

ART. 1º—El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa **DeclarAPP S.A.**, domiciliada en el municipio de Montería, Córdoba y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

### **Capítulo II**

#### **Condiciones de admisión**

ART. 2º—Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa **DeclarAPP S.A.**, debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso.
- b) Autorización escrita del Ministerio de la Protección Social o en su defecto la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, el defensor de familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.
- c) Certificado del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.
- d) Certificado de personas honorables sobre su conducta y capacidad y en su caso del plantel de educación donde hubiere estudiado.

PAR.—El empleador podrá establecer en el reglamento, además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos

expresamente por las normas jurídicas para tal efecto así, es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo “datos acerca del estado civil de las personas, número de hijos que tenga, la religión que profesan o el partido político al cual pertenezca” (L. 13/72, art. 1°); lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, solo que se trate de actividades catalogadas como de alto riesgo (art. 43, C.N., arts. 1° y 2°, Convenio N° 111 de la OIT, Res. 3941/94 del Mintrabajo), el examen de sida (D.R. 559/91, art. 22), ni la libreta militar (D. 2150/95, art. 111).

### **Período de prueba**

ART. 3°—La empresa, una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (CST, art. 76).

ART. 4°—El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (CST, art. 77, núm. 1°).

ART. 5°—El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a 1 año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses.

Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato (L. 50/90, art. 7°).

ART. 6°—Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se considerarán regulados por las normas del contrato de

trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (CST, art. 80).

### **Capítulo III**

#### **Trabajadores accidentales o transitorios**

ART. 7º—Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos (CST, art. 6º).

### **Capítulo IV**

#### **Salario mínimo, convencional, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan**

ART. 25. —Formas y libertad de estipulación:

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.
2. No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones. En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al

monto de 10 salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía.

3. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar, pero la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).

4. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (L. 50/90, art. 18).

ART. 26.—Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado con períodos mayores (CST, art. 133).

ART. 27.—Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese (CST, art. 138, núm. 1°).

Períodos de pago:

Quincenales, mensuales (uno de los dos o los dos).

ART. 28. —El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayores de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.

2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente (CST, art. 134).

## Capítulo V

### **Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo**

ART. 29. —Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ART. 30. —Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ART. 31. —Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si este no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ART. 32. —Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordena la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa

causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ART. 33. —Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

PAR.—El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se encuentren dentro del programa de salud ocupacional de la respectiva empresa, que la hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de la Protección Social, respetando el derecho de defensa (D. 1295/94, art. 91).

ART. 34.—En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la EPS y la ARP.

ART. 35. —En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ART. 36. —Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales para lo cual deberán en cada caso determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

ART. 37.—En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, a la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto-Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del sistema general de riesgos profesionales, de conformidad con los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

## **Capítulo VI**

### **Prescripciones de orden**

ART. 38. —Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden

moral y disciplina general de la empresa.

e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.

f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.

h) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.

i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

## **Capítulo VII**

### **Orden jerárquico**

ART. 39. —El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa, es el siguiente: gerente general, subgerente, director financiero, director talento humano director de operaciones, director comercial y director de calidad.

PAR. —De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: el gerente y el director de talento humano.

## **Capítulo VIII**

### **Labores prohibidas para mujeres y menores**

ART. 40.—Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajo de pintura industrial, que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de

plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos. Las mujeres sin distinción de edad y los menores de dieciocho (18) años no pueden ser empleados en trabajos subterráneos de las minas ni en general trabajar en labores peligrosas, insalubres o que requieran grandes esfuerzos (CST, art. 242, ords. 2º y 3º).

ART. 41. —Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud.
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.
3. Trabajos subterráneos de minería de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación.
4. Trabajos donde el menor de edad está expuesto a ruidos que sobrepasen ochenta (80) decibeles.
5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radiactivas, pinturas luminiscentes, rayos X, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radiofrecuencia.
6. Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.
7. Trabajos submarinos.
8. Trabajo en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.
9. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.
10. Trabajos en pañoleros o fogoneros, en los buques de transporte marítimo.

11. Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos.
12. Trabajos en máquinas esmeriladoras, afilado de herramientas, en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.
13. Trabajos en altos hornos, horno de fundición de metales, fábrica de acero, talleres de laminación, trabajos de forja, y en prensa pesada de metales.
14. Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.
15. Trabajos relacionados con cambios de correas de transmisión, aceite, engrasado y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.
16. Trabajos en cizalladoras, cortadoras, laminadoras, tornos, fresadoras, troqueladoras, otras máquinas particularmente peligrosas.
17. Trabajos de vidrio y alfarería, trituración y mezclado de materia prima, trabajo de hornos, pulido y esmerilado en seco de vidriería, operaciones de limpieza por chorro de arena, trabajo en locales de vidriado y grabado, trabajos en la industria cerámica.
18. Trabajo de soldadura de gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en andamios o en molduras precalentadas.
19. Trabajos en fábricas de ladrillos, tubos y similares, moldeado de ladrillos a mano, trabajo en las prensas y hornos de ladrillos.
20. Trabajo en aquellas operaciones y/o procesos en donde se presenten altas temperaturas y humedad.
21. Trabajo en la industria metalúrgica de hierro y demás metales, en las operaciones y/o procesos donde se desprenden vapores o polvos tóxicos y en plantas de cemento.
22. Actividades agrícolas o agroindustriales que impliquen alto riesgo para la salud.

23. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de la Protección Social.

PAR.—Los trabajadores menores de 18 años y mayores de catorce 14, que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en una institución del sistema nacional de bienestar familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de la Protección Social, o que obtenga el certificado de aptitud profesional expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje “SENA”, podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este artículo, que a juicio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. Quedan prohibidos a los trabajadores menores de 18 años todo trabajo que afecte su moralidad. En especial le está prohibido el trabajo en casas de lenocinio y demás lugares de diversión donde se consuman bebidas alcohólicas. De igual modo se prohíbe su contratación para la reproducción de escenas pornográficas, muertes violentas, apología del delito u otros semejantes (D. 2737/89, arts. 245 y 246).

Queda prohibido el trabajo nocturno para los trabajadores menores, no obstante, los mayores de dieciséis (16) años y menores de dieciocho (18) años podrán ser autorizados para trabajar hasta las ocho (8) de la noche siempre que no se afecte su asistencia regular en un centro docente, ni implique perjuicio para su salud física o moral (D. 2737/89, art. 243).

## **Capítulo IX**

### **Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores**

ART. 42. —Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
  2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
  3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
  4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
  5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.
  6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 24 de este reglamento.
  7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos 5 días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
  8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.
- Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta

conurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los familiares que con él convivieren.

9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.

10. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.

11. Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que, si acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas.

12. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

13. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

14. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlo al Sistema de Seguridad Social Integral, suministrarles cada 4 meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la empresa (CST, art. 57).

ART. 43. —Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la

empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.

4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios.

6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgos inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.

7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidados las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.

8. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (CST, art. 58).

ART. 44. —Se prohíbe a la empresa:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de estos, para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:

a) Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.

b) Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta del cincuenta por ciento (50%) de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos, en la forma y en los casos en que la ley los autorice.

c) El Banco Popular, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 24 de 1952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salario y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley lo autoriza, y d) En cuanto a la cesantía y las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.

2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.

3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de este.

4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores el ejercicio de su derecho de asociación.

5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.

6. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.

7. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.

8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.

9. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que

dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable a aquél y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores. 10. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.

11. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (CST, art. 59).

ART. 45. —Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.
5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.
7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer

en él o retirarse.

8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (CST, art. 60).

## **Capítulo X**

### **Escala de faltas y sanciones disciplinarias**

ART. 46.—La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo (CST, art. 114).

ART. 47—Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

a) El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra, y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.

b) La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.

c) La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos meses.

d) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez

suspensión en el trabajo hasta por 2 meses.

La imposición de multas no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente, cumplan sus obligaciones.

ART. 48. —Constituyen faltas graves:

- a) El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.
- b) La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
- c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.
- d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

Procedimientos para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias

ART. 49. —Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculcado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva (CST, art. 115).

ART. 50.—No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (CST, art. 115).

## Capítulo XI

### **Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación**

ART. 51. —Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la

empresa el cargo de: gerente, subgerente, quien los oirá y resolverá en justicia y equidad (diferente del que aplica las sanciones).

ART. 52. —Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

PAR. —En la empresa **DeclarAPP S.A.**, no existen prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias.

## **Capítulo XII**

### **Publicaciones**

ART. 53.—Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse la resolución aprobatoria (CST, art. 120).

## **Capítulo XIII**

### **Vigencia**

ART. 54.—El presente reglamento entrará a regir 8 días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento (CST, art. 121).

## **Capítulo XIV**

### **Disposiciones finales**

ART. 55. —Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido la empresa.

## **Capítulo XV**

### **Cláusulas ineficaces**

ART. 56.—No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (CST, art. 109).

## **Capítulo XVI**

### **Mecanismos de prevención del abuso laboral y procedimiento interno de solución**

ART. 57. —Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva conviviente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

ART. 58. —En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha previsto los siguientes mecanismos

1. Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.
2. Espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.
3. Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de:

- a) Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conviviente;
- b) Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos y
- c) Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

4. Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

ART. 59. —Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento.

1. La empresa tendrá un comité (u órgano de similar tenor), integrado en forma bipartita, por un representante de los trabajadores y un representante del empleador o su delegado. Este comité se denominará "comité de convivencia laboral".

2. El comité de convivencia laboral realizará las siguientes actividades:

- a) Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la empresa en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estimare necesarias.
- b) Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.
- c) Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o

puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

d) Formular las recomendaciones que se estimaren pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral conviviente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.

e) Hacer las sugerencias que considerare necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuvieren mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la empresa.

f) Atender las conminaciones preventivas que formularen los inspectores de trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2° del artículo 9° de la Ley 1010 de 2006 y disponer las medidas que se estimaren pertinentes.

g) Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.

3. Este comité se reunirá por lo menos, una vez al mes, designará de su seno un coordinador ante quien podrán presentarse las solicitudes de evaluación de situaciones eventualmente configurantes de acoso laboral con destino al análisis que debe hacer el comité, así como las sugerencias que a través del comité realizaren los miembros de la comunidad empresarial para el mejoramiento de la vida laboral.

4. Recibidas las solicitudes para evaluar posibles situaciones de acoso laboral, el comité en la sesión respectiva las examinará, escuchando, si a ello hubiere lugar, a las personas involucradas; construirá con tales personas la recuperación de tejido conviviente, si fuere necesario; formulará las recomendaciones que estime indispensables y, en casos especiales, promoverá entre los involucrados compromisos de convivencia.

5. Si como resultado de la actuación del comité, este considerare prudente adoptar medidas disciplinarias, dará traslado de las recomendaciones y sugerencias a los funcionarios o trabajadores competentes de la empresa, para que adelanten los procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente reglamento.

6. En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo, no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la Ley 1010 de 2006.

**Fecha: 21 de junio del 2022**

**Ciudad: Montería**

**Departamento: Córdoba**

**Representante legal: Elkin Elías Negrete Vidal**