

**Creación de Empresa Dedicada a la Prestación del Servicio de Consultoría en el Mercado  
Virtual para la Compra/Venta de Criptomonedas**

**Autor:**

**Nicolás Arturo Tuso Ospina**

**Director:**

**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 Consultoría en el Mercado  
Virtual para la Compra/Venta de Criptomonedas**

**Autor:**

**Nicolás Arturo Tuso Ospina**

**Director:**

**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**

*En primer lugar, quiero agradecer a mi tutor Jorge García Paternina quien con sus conocimientos y apoyo me guió a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.*

*También quiero agradecer a la Universidad de Córdoba por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.*

*Por último, quiero agradecer a todos mis compañeros y a mi familia, por apoyarme aun cuando mis ánimos decaían. En especial, quiero hacer mención de mis padres, que siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.*

*Muchas gracias a todos.*

## Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción .....	14
Resumen Ejecutivo .....	18
1 Referente Teórico y Conceptual.....	19
1.1 Marco Teórico.....	19
1.1.1 Criptomonedas.....	19
1.2 Marco Conceptual .....	26
2 Módulo de Mercado .....	29
2.1 Servicio .....	29
2.1.1 Características .....	29
2.1.2 Usos del Servicio .....	30
2.1.3 Beneficios del Servicio .....	30
2.1.4 Productos Sustitutos y/o Complementarios .....	31
2.2 Consumidor Final.....	31
2.2.1 Segmentación del Mercado .....	32
2.2.2 Características Socioculturales.....	32
2.3 Delimitación Geográfica.....	33
2.4 Análisis de la Demanda .....	33
2.4.1 Diseño Muestral .....	33

2.4.2	Validación del Instrumento .....	35
2.4.3	Análisis de los Resultados.....	36
2.4.4	Cálculo de la Demanda Actual.....	36
2.4.5	Proyección de la Demanda.....	38
2.5	Análisis de la Oferta .....	38
2.6	Determinación del Tipo de Demanda.....	39
2.6.1	Proyección de la Demanda Insatisfecha .....	40
2.7	Análisis de Precios .....	40
2.8	Canal de Comercialización .....	41
2.9	Imagen y Slogan.....	41
2.10	Estrategia de Publicidad .....	42
2.10.1	Público Objetivo .....	42
2.10.2	Canales de Tráfico .....	42
2.10.3	Objetivos del Plan de Marketing .....	43
2.10.4	Tácticas .....	43
3	Módulos Técnico y Organizacional .....	46
3.1	Tamaño del Proyecto.....	46
3.2	Localización.....	47
3.2.1	Macrolocalización .....	47
3.2.2	Microlocalización .....	48

3.3	Distribución en Planta .....	49
3.4	Proceso de Prestación del Servicio.....	51
3.5	Naturaleza Jurídica .....	54
3.6	Misión.....	55
3.7	Visión.....	55
3.8	Principios Corporativos .....	55
3.9	Organigrama .....	56
3.10	Manual de Funciones .....	58
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	Distribución de Costos.....	69
5.4	Punto de Equilibrio.....	74
5.5	Capital de Trabajo .....	74
5.6	Flujo Neto de Inversión .....	75
5.7	Proyecciones Financieras.....	76

5.8	Flujo Neto de Operación.....	78
5.9	Flujo Neto del Plan de Negocios.....	79
5.10	Evaluación Financiera VPN, TIR, RB/C .....	79
6	Fuentes de Financiación .....	82
7	Conclusiones .....	83
8	Recomendaciones.....	86
9	Bibliografía .....	87
	Anexos .....	96

## Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Consumidores potenciales .....	37
Tabla 2 Demanda actual del servicio de consultoría.....	37
Tabla 3 Proyección de la demanda .....	38
Tabla 4 Tipo de demanda .....	39
Tabla 5 Proyección de la demanda insatisfecha .....	40
Tabla 6 Análisis de precios.....	40
Tabla 7 Tamaño óptimo .....	46
Tabla 8 Macrolocalización .....	47
Tabla 9 Microlocalización .....	48
Tabla 10 Manual de funciones gerente general .....	58
Tabla 11 Manual de funciones recepcionista .....	59
Tabla 12 Manual de funciones director financiero .....	60
Tabla 13 Manual de funciones consultor junior .....	61
Tabla 14 Manual de funciones consultor senior .....	62
Tabla 15 Inversión en maquinaria y equipo .....	68
Tabla 16 Inversión en equipo de computación y comunicación.....	68
Tabla 17 Inversión en muebles y enseres .....	69
Tabla 18 Inversión en activos intangibles .....	69
Tabla 19 Costo de mano de obra .....	70
Tabla 20 Costo de servicios del primer año de operación.....	70
Tabla 21 Depreciación .....	71

Tabla 22 Remuneración al personal administrativo.....	72
Tabla 23 Otros gastos administrativos .....	72
Tabla 24 Gastos de venta.....	72
Tabla 25 Amortización de gastos diferidos .....	73
Tabla 26 Distribución de costos.....	73
Tabla 27 Cálculo del Punto de equilibrio .....	74
Tabla 28 Cálculo del capital de trabajo .....	75
Tabla 29 Inversión en capital de trabajo .....	75
Tabla 30 Programa de inversión fija del proyecto .....	75
Tabla 31 Programa de inversión .....	76
Tabla 32 Valor residual de activos.....	76
Tabla 33 Flujo neto de inversiones .....	76
Tabla 34 Presupuesto de ingresos .....	77
Tabla 35 Presupuesto de costos de producción .....	77
Tabla 36 Presupuesto de gastos de administración.....	77
Tabla 37 Presupuesto de gastos de venta .....	77
Tabla 38 Presupuesto de costos operacionales .....	78
Tabla 39 Presupuesto de gastos financieros .....	78
Tabla 40 Flujo neto de operaciones .....	79
Tabla 41 Flujo neto del proyecto .....	79
Tabla 42 Evaluación financiera .....	80
Tabla 43 Detalles de crédito .....	82
Tabla 44 Amortización.....	82

Tabla 45 Edad.....	98
Tabla 46 Género.....	99
Tabla 47 Estrato socioeconómico .....	100
Tabla 48 Ocupación .....	101
Tabla 49 ¿Ha escuchado hablar de las criptomonedas? .....	102
Tabla 50 ¿Conoce los beneficios y las oportunidades de invertir en criptomonedas?.....	103
Tabla 51 ¿Ha realizado transacciones con criptomonedas? .....	104
Tabla 52 ¿Qué tipo de transacción? .....	105
Tabla 53 ¿Ha recibido asesoría para el uso de criptomonedas? .....	106
Tabla 54 Si la respuesta anterior ¿Quién lo asesoró?.....	107
Tabla 55 ¿Cómo calificaría su experiencia con las criptomonedas? .....	108
Tabla 56 ¿Le gustaría recibir un servicio de asesoría y acompañamiento personalizado para el uso, adquisición, venta, almacenamiento e inversión en criptomonedas? .....	109
Tabla 57 ¿Con qué frecuencia solicitaría el servicio?.....	110
Tabla 58 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora del servicio? .....	111
Tabla 59 ¿Qué aspectos le gustaría que asesorara la empresa? .....	112
Tabla 60 ¿A través de qué medio le gustaría enterarse en la apertura de la empresa? .....	113

## Lista de Figuras

	Pág.
Figura 17 Canal de comercialización .....	41
Figura 18 Imagen y slogan .....	41
Figura 19 Distribución en planta desde arriba .....	50
Figura 20 Distribución en planta en 3D .....	51
Figura 21 Proceso de prestación del servicio .....	52
Figura 22 Principios corporativos .....	56
Figura 23 Organigrama .....	57
Figura 1 Edad.....	98
Figura 2 Género .....	99
Figura 3 Estrato socioeconómico.....	100
Figura 4 Ocupación.....	101
Figura 5 ¿Ha escuchado hablar de las criptomonedas?.....	102
Figura 6 ¿Conoce los beneficios y las oportunidades de invertir en criptomonedas? .....	103
Figura 7 ¿Ha realizado transacciones con criptomonedas?.....	104
Figura 8 ¿Qué tipo de transacción?.....	105
Figura 9 ¿Ha recibido asesoría para el uso de criptomonedas?.....	106
Figura 10 Si la respuesta anterior es afirmativa responda ¿Quién lo asesoró?.....	107
Figura 11 ¿Cómo calificaría su experiencia con las criptomonedas? .....	108
Figura 12 ¿Le gustaría recibir un servicio de asesoría y acompañamiento personalizado para el uso, adquisición, venta, almacenamiento e inversión en criptomonedas? .....	109
Figura 13 ¿Con qué frecuencia solicitaría el servicio? .....	110

Figura 14 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora del servicio?.....	111
Figura 15 ¿Qué aspectos le gustaría que asesorara la empresa?.....	112
Figura 16 ¿A través de qué medio le gustaría enterarse en la apertura de la empresa? .....	113

**Lista de Anexos**

	Pág.
Anexo 1 Cuestionario de la investigación de mercados.....	96
Anexo 2 Análisis de los Resultados.....	98
Anexo 3 Reglamento interno de trabajo.....	115

## Introducción

Durante las últimas décadas la sociedad ha experimentado un importante desarrollo en materia de computación, informática e internet, que ha cambiado trascendentalmente el mundo de los negocios Nikolova (2021) sostiene que las preferencias y el comportamiento de los consumidores se han visto afectados por el creciente uso de la tecnología, por lo que las empresas han tenido que desarrollar nuevos modelos de negocio que puedan atender sus necesidades; las transformaciones empleadas van desde la adopción de sistemas productivos tecnológicos, hasta el uso de medios de comercialización y pago que se basan en la digitalización.

En concordancia con lo anterior, la convergencia de la informática y el internet han dado lugar a un gran número de productos y servicios innovadores, uno de los más representativos ha sido el uso de criptomonedas; Méndez & Contreras (2018) las definen como herramientas que facilitan y aseguran las transacciones comerciales sobre plataformas virtuales, y que se han masificado como un medio de pago en tiempo real, porque permiten realizar transacciones sin importar el lugar del mundo donde se encuentren los usuarios. Es decir, las criptomonedas son una especie de dinero electrónico, que puede transferirse de forma directa, segura y ágil, para contribuir a las operaciones comerciales a nivel mundial.

En efecto, los mercados de criptomonedas están siendo objeto de creciente interés para los mercados, inversionistas y personas en general, y su crecimiento durante los últimos años ha sido exponencial, Wątocka, et al (2021) dieron a conocer que para 2020 ya existían alrededor de 3.600 criptomonedas negociadas en 350 plataformas, y la capitalización de este mercado era de aproximadamente 350 mil millones de dólares. Lo anterior se atribuye, desde el punto de vista de Francés, Carles, & Arellano (2018) a que las monedas basadas en criptografía ofrecen mayor

simplicidad, transparencia y variedad de usos potenciales, que van desde el uso como medio de pago, hasta la posibilidad de ser usadas para el desarrollo de aplicaciones tecnológicas, a lo que se suma que desde hace varios años se han venido utilizando para la adquisición de bienes y servicios.

De igual manera, el mercado Colombiano ha mostrado un comportamiento positivo en el uso de estas monedas electrónica, según Colombia Fintech (2021) en el país las monedas virtuales, en especial, el Bitcoin, reporta en volumen más de \$500.000 dólares diarios, lo que ha llevado a Colombia a posicionarse en el puesto número 11 en transacciones con criptomonedas en el mundo, el informe agrega que más de 20 empresas u organizaciones aceptan pagos en moneda virtual, en rubros como el turismo, la gastronomía y los servicios digitales. Lo anterior deja en evidencia el enorme potencial del país en este mercado, y que cada vez más personas reconocen los beneficios de las criptomonedas y las utilizan en sus transacciones diarias.

Por su parte, el municipio de Montería, capital del departamento de Córdoba, que se encuentra ubicado en la parte noroccidental del país, más específicamente en la región Caribe Colombiana, y a orillas del río Sinú, por lo que es conocida como la perla del Sinú (Alcaldía de Montería, 2020). Y a través de la metodología perceptual se ha logrado identificar que muchos trabajadores dependientes e independientes, estudiantes, emprendedores, entre otros grupos de la población monteriana, sienten interés por este tipo de mercados, sus beneficios, oportunidades y potencial de crecimiento.

Sin embargo, como manifiesta Nikolova (2021) a pesar del creciente interés a nivel mundial por las criptomonedas, la mayoría de las personas carecen de profundos conocimientos informáticos y matemáticos para entender los algoritmos en los que están basadas estas monedas

virtuales, lo que dificulta la comprensión de su funcionamiento y, no les permite realizar transacciones de compra, venta, intercambio, colocación, etc, de este tipo de activos financieros. Y a través de la participación en el mercado monteriano, ha sido posible evidenciar que muchos individuos, inversionistas y empresas carecen de los conocimientos necesarios para participar en dicho mercado y no han podido aprovechar sus ventajas de simplicidad, seguridad, escalabilidad y disminución de costos.

A partir de lo anterior, se propone la creación de una empresa dedicada a la prestación del servicio de consultoría en el mercado virtual para la compra/venta de Criptomonedas en el municipio de Montería, Córdoba; el servicio consiste en una asesoría especializada para las personas que deseen invertir sus excedentes en monedas electrónicas, orientándolos en materia de transacciones, beneficios y riesgos, y diseñando estrategias que les permitan obtener mayores beneficios, con lo que se espera contribuir a su estabilidad económica y la mejora de su situación patrimonial.

La propuesta de la creación de empresa señalada, está conformada por cuatro etapas, en la primera de ellas se elaboró un estudio de mercado, a través del cual se identificaron y analizaron las características del mercado, los consumidores, canales de distribución, precios, etc; en la segunda etapa del proyecto se determinaron las características técnicas y organizacionales indispensables para la operación y administración de la empresa; en tercer lugar, se examinaron las implicaciones económicas, sociales y ambientales que la empresa podría generar en el municipio de Montería; y por último, se evaluó la viabilidad financiera de la puesta en marcha de la empresa, considerando los costos, gastos, inversiones, ingresos, flujo de caja y estados financieros.

Con la elaboración de este trabajo se pretende ampliar la literatura de una temática que durante los últimos años ha cobrado vigor a nivel mundial, y cuya información académica es insuficiente y en su mayoría está centrada en el análisis de la criptomoneda más popular y antigua, que es el Bitcoin (Francés et al., 2018); de manera que la información aquí agrupada servirá como referente para alumnos, profesionales, inversionistas y demás interesados en el funcionamiento del mercado virtual, y lo concerniente a las transacciones con criptomonedas.

Así mismo, se enriquece la producción académica de la Universidad de Córdoba, reconociendo la factibilidad de mercado, técnica, organizacional y financiera de un proyecto empresarial enfocado en la consultoría en el mercado virtual y la compra/venta de criptomonedas. De igual manera, el desarrollo del actual trabajo permitirá al autor acercarse a un tema de suma relevancia para su formación profesional, y proponer una alternativa orientada en la mejora del bienestar económico de los habitantes del municipio de Montería que deseen participar en este mercado.

## Resumen Ejecutivo

**Nombre de la empresa:** Criptocurrencias S.A.S

**Oportunidad de negocio:** La penetración del internet y la tecnología han generado enormes transformaciones en el mundo de los negocios, y, en consecuencia, han aparecido nuevos ecosistemas, basados en el entorno digital y la innovación. Uno de los más destacados es el mercado virtual de las criptomonedas, que han despertado el interés de los consumidores a nivel mundial y las transacciones que las involucran han crecido exponencialmente durante los últimos años. No obstante, existen muchas personas que carecen de conocimientos informáticos y matemáticos para comprender su funcionamiento y, no pueden aprovechar las oportunidades de inversión en torno a este nuevo mercado.

**Servicio:** consultoría en el mercado virtual para la compra y venta de criptomonedas. El servicio incluye sensibilización en cuanto al funcionamiento de las transacciones en dicho mercado, beneficios y riesgos, acompañamiento en el uso de esta moneda, selección de las plataformas más seguras, análisis del comportamiento del mercado, y en términos generales una guía completa y personalizada de las oportunidades de inversión para cada cliente.

**Competidores actuales:** no existe actualmente en el municipio de Montería ninguna empresa que se dedique a la prestación de este tipo de servicios.

Inversión inicial: \$161.558.144

VPN: \$80.058.935

TIR: 39,87%

RBC: 2,97

## **1 Referente Teórico y Conceptual**

### **1.1 Marco Teórico**

#### ***1.1.1 Criptomonedas***

La adopción de la tecnología ha permeado tanto la vida cotidiana de la humanidad como el entorno empresarial, contribuyendo al crecimiento del sector privado, el aumento en la riqueza general de la economía, estándares más altos en la calidad de vida de los empleados, la expansión de las empresas, entre otros; como argumentan Padilla & Sepúlveda (2019) la transformación digital no solo interviene en los sectores relacionados de forma directa con la información y el conocimiento, sino en todas las empresas del mercado mundial, pues los avances tecnológicos han dado lugar al creciente uso de canales de comunicación digitales y promueven nuevos productos, servicios y negocios, de forma omnicanal y omnipresente.

En este nuevo entorno surgieron las criptomonedas, definidas por Díez (2019) como archivos o bits con datos, que tienen como propósito cumplir las funciones que se le asignan al dinero tradicional, pero utilizando como medio de transmisión el internet. Francés, Carles, & Arellano (2018) señalan que son una especie de activo o dinero digital, diseñado para ser utilizado como medio de cambio, y cuyo uso es cada vez más frecuente y demandado por los diferentes agentes de la economía. Es decir, son una clase especial de moneda virtual que ha ganado popularidad con el auge de la digitalización y el desarrollo informático que ha experimentado la sociedad.

Estos activos han despertado un creciente interés en la industria mundial, Nikolova (2021) argumenta que sus peculiares características han llamado la atención de inversores, especuladores, economistas, investigadores académicos y medios de comunicación a nivel global. Moreno et al. (2018) sostienen que esto se explica en sus premisas de innovación,

seguridad y eficiencia, puesto que, al utilizar la criptografía existe una alta dificultad a la hora de ser falsificadas y genera inmunidad frente a interferencias gubernamentales.

En este orden de ideas, Huertos (2018) argumenta que son un activo sin forma física, basado en protocolos criptográficos, que hacen que posea las mismas funciones que la moneda tradicional, pero no sea distribuido por una unidad centralizada, ni esté ligada a ninguna moneda fiduciaria; por lo que se diferencia del dinero electrónico que se encuentra almacenado en un dispositivo bajo la posesión de un titular. Esto significa que las criptomonedas no son emitidas por ningún banco central, ni por ninguna autoridad pública, sino que son emitidas por desarrolladores y utilizadas por personas naturales o legales como medio de cambio digital.

Es válido destacar que, la descentralización de este tipo de operaciones se traduce en beneficios de índole económica, puesto que la ausencia de intermediarios, permite que las transacciones se lleven a cabo de manera menos costosa que cualquier otro método de transacción electrónica, como el pago con tarjeta o transferencia bancaria (Huertos, 2018). Otra de las características fundamentales de estos activos es la escalabilidad, es decir, la capacidad de procesar cada vez un mayor número de transacciones u operaciones sin que el sistema colapse (Méndez & Contreras, 2018).

En términos generales Torres (2020), agrega que las criptomonedas tienen una serie de características que pueden repercutir positivamente en el mercado y sus agentes económicos, las más destacadas son:

- ✓ Las transacciones quedan registradas dentro de un libro de contabilidad actualizado en tiempo real (la blockchain), de manera que la información no puede modificarse por agentes externos, ni desde el interior sin consenso.

- ✓ Son finitas, es decir la masa monetaria es predecible y acotada, lo que las convierte en escasas, con lo que es posible mejorar el poder adquisitivo de sus usuarios a medida que aumenta la demanda.

- ✓ Son internacionales, porque no pertenecen a ningún país, lo que permite realizar transacciones sin importar el sitio geográfico de origen o destino del dinero.

- ✓ Por su carácter innovador y su alta tecnología, son rápidas y funcionan ininterrumpidamente las 24 horas del día y los 365 días del año.

- ✓ No requieren de intermediarios, es decir, las transacciones se realizan de persona a persona, lo que se convierte en una ventaja porque aumenta la privacidad, y elimina la interferencia de terceras partes en las transacciones.

- ✓ Generalmente son anónimas y transparentes, gracias a la tecnología todo el mundo puede ver la transacción, pero no la identidad de las partes.

Resumiendo lo planteado, las criptomonedas son innovadoras, escalables en gran magnitud, eficientes, transparentes y globales, por lo que se han masificado a nivel mundial y se vislumbran como una alternativa de transacciones de pago, inversión, especulación, etc, que revolucionará el mercado financiero mundial y generará profundas transformaciones a los sistemas convencionales; Silva (2018) expone que este tipo de dinero, es generalmente controlado por sus desarrolladores, y es utilizado y aceptado entre los miembros de una comunidad virtual específica, y a pesar de ser un activo flotante y sin un respaldo normativo, las ventajas descritas anteriormente la han convertido en un medio de pago popular en los negocios internacionales.

### **1.1.1.1 Origen.**

El término de criptomonedas aunque parece novedoso, se remonta al siglo pasado, Lansky (2018) indica que su estudio inició en 1983, cuando múltiples investigadores comenzaron a debatir sobre el primer sistema de moneda digital, su importancia, beneficios y funcionamiento, sin embargo, los esfuerzos académicos no fueron suficientes, y solo hasta el año 1997 se comenzó a diseñar la estructura criptográfica predecesora al Blockchain, que tampoco tuvo el éxito esperado; posteriormente la combinación de estos conocimientos dio lugar a la creación de la primera criptomoneda, que nació el 3 de enero del año 2009.

Esta información es concordante con lo expuesto por Méndez & Contreras (2018), quienes indican que el origen de las criptomonedas inicia con el Bitcoin y el desarrollo de la tecnología Blockchain, cuyo desarrollo comenzó en 2008, pero su lanzamiento fue meses después en el año 2009, cuando se registró el dominio de esta moneda y se construyó el primer modelo computacional basado en las matemáticas para crear monedas con criptografía; a partir de este momento se crea la base científica sobre la cual profundizar en este ámbito y se inicia la creación de varias criptomonedas. Pero Torres (2020) manifiesta que solo hasta el año 2010 comienzan a circular en el mercado, siendo la primera transacción la compra de dos pizzas de 30 dólares estadounidenses por 10.000 bitcoins.

Ahora bien, Nikolova (2021) señala que el nombre de las criptomonedas proviene de la palabra criptografía, que es una rama de las matemáticas que se fundamenta en la creación de cifrados de alto nivel de seguridad, de modo que, convierten los sistemas y mensajes en ininteligibles para receptores no autorizados, es decir, es una innovación tecnológica, que, haciendo uso de técnicas de cifrado codificado, protege las criptomonedas para que no sean

falsificadas, no se expongan a ataques de doble gasto, sus datos no sean corrompidos y no puedan ser usadas por personas que no estén autorizadas.

En prospectiva, las criptomonedas han tenido una rápida evolución, y son ampliamente reconocidas como una tecnología revolucionaria en dinero y pagos, Luther & Sridhar (2021) señalan que esto se debe a que a diferencia de sus predecesores, el Bitcoin empleó una novedosa tecnología de blockchain, que permitió procesar las transacciones en una red distribuida y, por tanto, pudo eliminar la necesidad de realizar las transacciones con terceros, así logró darse a conocer a nivel mundial y a medida que la comunidad de usuarios creció, el poder adquisitivo de bitcoin aumentó.

En concordancia con lo anterior, desde su aparición las criptomonedas han ido ganando prominencia gracias al incremento de su valor, y han despertado el interés de los agentes del mercado, al punto que Wątocka et al. (2021) sostienen que actualmente existen alrededor de 3.600 criptomonedas negociadas en 350 plataformas, y la capitalización de este mercado para el año 2020 fue de aproximadamente 350 mil millones de dólares estadounidenses.

#### **1.1.1.2 Principales Criptomonedas.**

Como se mencionó con anterioridad, luego del lanzamiento del Bitcoin, se comenzaron a desarrollar cada vez más sistemas y monedas virtuales, de hecho, González, Bedoya, & Peñalosa (2018) señalan que han nacido más de tres mil criptomonedas, que utilizan diferentes sistemas de encriptación, pero manejan los principios de descentralización, anonimato e intercambios en la web y hacen uso principalmente del sistema de intercambio llamado Blockchain. A partir de lo anterior, en esta sección se señalarán las criptomonedas más reconocidas en el mercado mundial.

#### **1.1.1.2.1 Bitcoin.**

Desde la posición de Wątareka et al. (2021) el Bitcoin es una moneda virtual o medio de intercambio electrónico a través de un protocolo y una red computacional persona a persona (P2P), que desde su origen en 2009 hasta la actualidad se ha consolidado como la criptomoneda de mayor reconocimiento a nivel global; la idea de su desarrollo era proporcionar, por primera vez en la historia de la humanidad, un mecanismo que permitiera a las personas en cualquier lugar del mundo realizar transacciones a través de Internet, de forma segura y sin ninguna institución de gestión central.

Actualmente, el Bitcoin es la moneda más capitalizada del mercado, según Nikolova (2021) el 17 de diciembre de 2017 este activo alcanzó su precio máximo, equivalente al importe de 19.475,80 USD, con una capitalización de mercado de 326.141.280.256 USD. A lo que Salazar (2021) agrega que en 2019 este criptoactivo alcanzó una capitalización de mercado de casi 64 mil millones de euros. De manera que, en pocos años, ha logrado gran reconocimiento y su éxito ha impulsado el desarrollo de muchas criptomonedas más.

#### **1.1.1.2.2 Ether (Ethereum).**

Considerando a Bendezú (2021) Ether es la criptomoneda de Ethereum, una plataforma descentralizada que ejecuta contratos inteligentes, para su creación se hizo uso del sistema de blockchain que utilizaba Bitcoin, pero en este caso no solo es útil para realizar transacciones monetarias, sino también para ejecutar cualquier tipo de contrato financiero, de manera que con ayuda de este sistema se desarrolló un espacio virtual para que las personas puedan validar transacciones, sin tener que ir ante un notario u otros terceros, porque la plataforma Ethereum se encarga de la validación del intercambio de bienes por medio de contratos que son validados por

los mineros de blockchain, un conjunto de bloques con cifrado extremo que garantizan la seguridad de las transacciones.

Por su parte Salazar (2021) agrega que el Ether es el segundo criptoactivo más valorizado en el mundo, ha ganado un importante posicionamiento porque posee ciertas similitudes con el Bitcoin, al ser un medio de pago completamente descentralizado y permitir transacciones persona a persona, sin embargo, posee un lenguaje de programación diferente, que le permite realizar las transacciones con mayor velocidad, tomándose alrededor de quince segundos, mientras que el Bitcoin en su programación puede tardar hasta diez minutos.

#### ***1.1.1.2.3 Ripple (XRP).***

XRP es una moneda electrónica utilizada como medio de cambio en la plataforma llamada Ripple, un protocolo de código abierto lanzado de forma oficial en el año 2012 y es la primera criptomoneda no basada en el protocolo Bitcoin, puesto que no opera con la red blockchain, por lo que no hay mineros cifrando su seguridad, sino que se basa en un sistema parcialmente centralizado, en el que, se presentan conexiones entre bancos y bolsas de valores para enviar dinero en tiempo real (Wątareka, et al., 2021).

Al respecto González et al. (2018) plantean que el propósito fundamental de este criptoactivo es establecer nuevos medios para conectar sistemas ya existentes, procurando bajos costos y disminuyendo el consumo de energía que se asocia a los sistemas con blockchain; esto resulta relevante porque la sociedad se enfrenta a diversas problemáticas ambientales que ponen en riesgo la preservación de los recursos y la supervivencia de las generaciones futuras.

Paralelamente, Salazar (2021) infiere que esta criptomoneda es vista como una especie de banco internacional con muy bajos costos y a través del cual se pueden intercambiar divisas.

#### **1.1.1.2.4 Litecoin.**

Desde la perspectiva de Padmavathi & Suresh (2018) Litecoin es un protocolo de moneda digital criptográfica que se transfiere de forma electrónica con tarifas de transacción muy bajas y sin la ayuda de ninguna organización financiera, esta moneda fue creada en el año 2011 y aunque es similar al Bitcoin, posee modificaciones en su protocolo. Wątońska et al. (2021) sostienen que es un clon del Bitcoin que incorpora dos cambios, el primero consiste en reducir el tiempo entre las extracciones en bloque, lo que permite un aumento sustancial en la velocidad de confirmación de la transacción; y el segundo hace alusión al uso de una función hash, conocida como scrypt, que es más apropiada para implementar en procesadores estándar.

## **1.2 Marco Conceptual**

**Activo digital:** hace alusión a cualquier recurso que existe de forma digitalizada y que alguien puede poseer, o que representa contenido que alguien puede poseer y, por tanto, tiene asociado un derecho para su uso (Lizarraga, Viñas, & Morelo, 2019). En esta categoría se incluyen las criptomonedas que son objeto de estudio del presente proyecto y sobre las cuales se estudiará profundamente para que los profesionales de la empresa puedan asesorar a los clientes que así lo soliciten.

**Algoritmo:** Conjunto de instrucciones o reglas previamente escritas, bien definidas, ordenadas y finitas que permiten llevar a cabo una actividad mediante pasos sucesivos que no generen dudas a quien deba hacer dicha actividad (Lizarraga, Viñas, & Morelo, 2019). Estas instrucciones son indispensables para el funcionamiento y ordenamiento de los procesos asociados al mercado de criptomonedas.

**Blockchain:** es como un libro de contabilidad electrónico que puede ser compartido de manera abierta para una gran cantidad de usuarios y que va grabando todas las transacciones que se apuntan a ella, sin que haya manera de modificarlas (Su, 2018). Este sistema permite que las transacciones con criptomonedas puedan llevarse a cabo de forma segura y sin necesidad de un intermediario.

**Bloque:** unidad de datos que almacena detalles encriptados, como una cantidad de dinero, una participación en una empresa, un certificado digital de propiedad, un voto durante una elección o cualquier otro valor (Su, 2018). Cada una de estas unidades conforman la cadena de bloques o el blockchain, fortaleciendo su seguridad y mejorando su funcionamiento.

**Contrato inteligente (Smart contract):** Programa informático que corre sobre una blockchain de forma descentralizada. Son aplicaciones que se ejecutan exactamente como se programaron sin posibilidad de tiempo de inactividad, censura, fraude o interferencia de terceros (Lizarraga, Viñas, & Morelo, 2019). Es decir, este tipo de negociaciones ofrecen a los agentes del mercado un abanico de posibilidades, en las que pueden realizar operaciones contractuales sin la validación de un tercero.

**Criptografía:** Técnicas de cifrado o codificado destinadas a alterar las representaciones lingüísticas de ciertos mensajes con el fin de hacerlos ininteligibles a receptores no autorizados (Lizarraga, Viñas, & Morelo, 2019). Esta técnica dio origen a las criptomonedas y es la encargada de regular la generación de unidades monetarias y verificar la transferencia de fondos.

**Dinero digital:** es cualquier medio de intercambio monetario que se haga por un medio electrónico (Díaz & León, 2018). Este tipo de dinero ha ganado posicionamiento en el mercado mundial, porque facilita el intercambio de dinero las 24 horas del día y todos los días del año.

**Minería:** Actividad mediante la cual se emiten nuevos cripto-activos y se confirman transacciones en una red Blockchain. Proceso de consecución del nonce que resuelve el acertijo hash, dentro del cual se producen las operaciones de consenso (Lizarraga, Viñas, & Morelo, 2019). Esto es, una actividad que permite el procesamiento de las transacciones con criptomonedas, la protección de los datos y la emisión de nuevas monedas; es de especial importancia para el proyecto porque también se ofrecerán asesorías en este ámbito.

**Moneda electrónica:** esta alternativa ofrece las características de la moneda física. El anonimato es su característica diferenciadora, ya que se pretende que la moneda electrónica permita realizar pagos que no queden registrados y no vinculen a los usuarios con sus compras (Díaz & León, 2018). Guardan una estrecha relación con el proyecto empresarial, ya que se ofrecerán servicios que orientarán a los clientes sobre sus métodos de intercambio, inversión, especulación, entre otros.

## 2 Módulo de Mercado

### 2.1 Servicio

Durante los últimos años el mercado global ha mostrado un creciente interés por las criptomonedas como mecanismo de inversión y especulación, Méndez & Contreras (2018) sostiene que estas monedas virtuales se han extendido a nivel mundial y por sus crecientes volúmenes de negociación han despertado el interés de inversionistas, especuladores y personas naturales, pero estos últimos deben contar con mayor conocimiento y apoyo en la toma de decisiones, porque se enfrentan a un mercado bastante complejo. Ahora, la complejidad del uso de este tipo de monedas hace que las personas tengan que recurrir a servicios de asesoría especializados, por lo que la empresa actual espera ofrecer un servicio que estudie la dinámica del mercado de criptomonedas, para planificar, decidir y dar seguimiento a las inversiones de los clientes, garantizándoles el buen desempeño de su capital.

#### 2.1.1 *Características Técnicas*

El servicio consiste en una asesoría especializada para las personas, empresas y agentes del mercado en general, que deseen invertir sus excedentes, realizar transacciones y/o especular con criptomonedas; orientándolos en materia de negociaciones, beneficios, riesgos, volúmenes, etc. y diseñando estrategias que les permitan obtener un buen desempeño en el mercado virtual en términos de rentabilidad. En primer lugar, la empresa se mantendrá al tanto de las novedades más importantes en el mercado de criptomonedas, y ofrecerá la consultoría, la identificación de los requerimientos de los clientes, la resolución de dudas y la entrega de información destacada y sintetizada.

De igual modo, se ofertarán consultorías sobre como comprar criptomonedas de forma segura y se evaluarán y expondrán diversas plataformas de compra y su conveniencia para cada

cliente en particular. Así mismo, se ofrecerá un acompañamiento completo y personalizado en la toma de decisiones en materia de inversión y especulación; para lo cual, se sintetizará, presentará y facilitará a los clientes la información relacionada con el comportamiento diario de las criptomonedas de su interés (bitcoin, Ethereum, Ripple XRP, Litecoin, NEO, IOTA, entre otras) y se propondrán las estrategias de inversión que resulten más rentables.

Los asesores de la empresa también estudiarán y seleccionarán los sistemas de almacenamiento más seguros para este tipo de monedas. Y adicionalmente, contemplarán los datos económicos y financieros del mercado global, que puedan tener repercusiones en el comportamiento del mercado, para gestionar el riesgo y tomar las decisiones necesarias para cubrir a los clientes ante las posibles fluctuaciones del mercado y disminuir la volatilidad del portafolio de cada cliente.

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

El servicio puede ser usado para conocer las mejores oportunidades en el mercado de criptomonedas y sus formas de adquisición y uso. Así como, para realizar transacciones o pagos, invertir los excedentes o ahorros, conocer las plataformas más seguras y convenientes para hacerlo, los sistemas de almacenamiento más seguros, las criptomonedas más valorizadas y negociadas y dar seguimiento al comportamiento diario de las inversiones que se realicen en ellas.

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

El servicio de asesorías en el mercado virtual para la compra y venta de criptomonedas espera ofrecer a sus clientes los siguientes beneficios:

- ✓ Obtener información sobre cómo comprar, almacenar, invertir y recuperar criptomonedas.

- ✓ Contar con estrategias de inversión que les permitan aumentar su capital.
- ✓ Acompañamiento en la selección de los volúmenes y número de transacciones a realizar con criptomonedas.
- ✓ Reconocer las inversiones con mayores retornos.
- ✓ Identificar las criptomonedas más seguras y convenientes.
- ✓ Contar con información destacada sobre el mercado de criptomonedas y su proyección futura.
- ✓ Diversificación del portafolio y cobertura ante las fluctuaciones del mercado.
- ✓ Detectar las oportunidades de inversión de forma inmediata.

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

Como productos sustitutos del servicio de asesoría en el mercado virtual, se encuentra el contenido en formato de texto, audio y video, que se encuentra en los motores de búsqueda, las redes sociales, sitios web, entre otros, en donde se explican componentes claves del mercado virtual y su funcionamiento; sin embargo, esta información es genérica, por lo que los clientes no contarían con información sobre su caso en particular. Dentro de los servicios complementarios, se pueden destacar el Blockchain y las aplicaciones de gestión de criptomonedas, el primero porque permite que las transacciones con criptomonedas puedan llevarse a cabo de forma segura y sin necesidad de un intermediario, mientras que el segundo permitirá analizar el comportamiento del mercado, ya que muestra las cotizaciones de todas las monedas en tiempo real.

## **2.2 Consumidor Final**

El consumidor final del servicio de asesoría en el mercado virtual para la compra y venta de criptomonedas, son aquellas personas naturales y jurídicas, que deseen obtener información

sobre cómo usar, comprar, vender, almacenar y recuperar criptomonedas; quienes pretendan detectar y aprovechar las oportunidades del mercado, para invertir sus excedentes o ahorros; aquellos consumidores que quieran conocer las plataformas más seguras y convenientes, y quieran contar con acompañamiento especializado para la inversión y el seguimiento de sus operaciones en este mercado.

### ***2.2.1 Segmentación del Mercado***

El primer enfoque de segmentación de la empresa serán los habitantes del municipio de Montería que cuenten con las siguientes características:

**Geográficas:** habitantes de la cabecera municipal de Montería, Córdoba.

**Demográficas:** sin distinción de género, con edades comprendidas entre los 25 y 54 años.

**Socioeconómicas:** estratos socioeconómicos medio y alto.

**Conductual:** interesados en el mundo de los negocios, inversiones y emprendimiento.

También se pueden incluir dentro de los consumidores potenciales, las empresas de la región que deseen conocer los componentes del mercado de criptomonedas mencionados con anterioridad.

### ***2.2.2 Características Socioculturales***

Montería es catalogada como el centro económico, político, cultural y administrativo de la región cordobesa; en ella priman las actividades agroindustriales como la ganadería y la agricultura, y gracias a su prestigiosa ubicación a orillas del Río Sinú, también destacan actividades como el comercio y el turismo (Alcaldía de Montería, 2018). La ciudad está llena de

talentos y personas con ganas de trabajar, y han sido muchos los negocios que han nacido durante los últimos años, lo que denota el empeño y la dedicación de los ciudadanos para mejorar su calidad de vida y la de sus coterráneos (Serrano, 2021). Considerando que el servicio de asesoría en el mercado virtual se dirige a aquellas personas que muestren interés por los negocios y las inversiones, existe un mercado potencial en el municipio que puede ser explotado por la empresa estudiada.

### **2.3 Delimitación Área Geográfica**

La ciudad de Montería es la capital del departamento de Córdoba, 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 como la “Perla del Sinú”. La ciudad 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. Posee una densidad poblacional de 146, 52 hab. /km. Y se ha caracterizado por ser un centro agrícola, ganadero, comercial y turístico, siendo denominada la capital Ganadera de Colombia, por su predominante papel en la ganadería y agroindustria del país (Alcaldía de Montería, 2018).

### **2.4 Análisis de Demanda**

#### **2.4.1 *Diseño Muestral***

Considerando a Arias, Villasir, & Miranda (2016) la población o universo está constituida por el conjunto de casos, definido, limitado y accesible de elementos, que cumple con una serie de criterios predeterminados y que formará el referente para la elección de una muestra representativa; es decir, el grupo de individuos con características similares que son estudiados en el marco de una investigación. Teniendo en cuenta el servicio que se pretende ofrecer en el

mercado, la población objetivo de la actual investigación se compone de los habitantes de la cabecera municipal de Montería, sin distinción de género, con edades comprendidas entre los 25 y 54 años, se seleccionó este grupo de edades, porque Nikolova (2021) señala que la mayoría de los inversores en criptomonedas a nivel mundial se encuentran en este rango; así mismo, el servicio se dirige a los estratos socioeconómicos medio y alto.

Según las proyecciones del Departamento Nacional de Planeación (2022) el municipio de Montería posee actualmente 512.994 habitantes, de los cuales 400.073 están ubicados en la cabecera municipal, siendo estos últimos los de interés para el estudio actual; con relación a las edades el informe indica que el 41,63% de los habitantes se encuentran entre los 25 y 54 años, con lo que se obtiene un valor de 166.550 individuos. Por su parte la Fundación Corona (2020) en los resultados de la encuesta virtual aplicada en el municipio de Montería, obtuvo que los estratos socioeconómicos medio y alto equivalen al 13,1% del total de la población municipal, si se toma como referencia esta segmentación socioeconómica, se obtiene que la población objeto de estudio es equivalente a 21.818 unidades.

Ahora bien, para el desarrollo de la investigación se debe recurrir a la selección de una muestra, es decir, una parte de la población, a partir de la cual será posible investigar el fenómeno y cuyos resultados se podrán hacer extensivos hacia el resto de esta. Para el cálculo de la muestra se utilizó el método de muestreo probabilístico aleatorio simple, lo que significa en términos de Espinoza (2016) que cada unidad que compone la población tiene la misma posibilidad de ser seleccionada para la aplicación de la encuesta, 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) 95% (1,96)

P = Probabilidad a favor (0,5)

Q = Probabilidad de fracaso (0,5)

e = Error o margen de muestreo (0,05)

N = Población (21.818)

Reemplazamos Valores:

$$n = \frac{21.818 \times (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}{(0,05)^2 \times (21.818 - 1) + ((1,96)^2) \times (0,5) \times (0,5)}$$

**n= 378 encuestas**

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

La técnica que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue la encuesta, que permite la recogida de datos estructurada y estandarizada sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de un grupo de personas, y es comúnmente utilizada porque a través de ella se obtienen y elaboran datos de modo rápido y eficaz (Blanco, 2011). Para lograrlo, se aplicó como instrumento un cuestionario previamente elaborado y dirigido a los individuos que cuenten con las características señaladas con anterioridad; un cuestionario es, de acuerdo con Meneses (2016) un instrumento estandarizado que se emplea para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, principalmente las que se llevan a cabo

utilizando la técnica de la encuesta. Este cuestionario contó con preguntas específicas sobre la aceptación del servicio, las cantidades de consumo, los canales de comercialización, promoción, precio, etc; para su aplicación se hizo uso de los canales digitales, por medio de las herramientas de Google Drive.

Para el diseño del instrumento, se tomaron como referencia libros de investigación de mercados y metodología de la investigación, que guiaron al autor en la elaboración de los interrogantes; posteriormente, se contó con la revisión y aprobación del asesor del trabajo de grado, para garantizar que la información obtenida de los participantes sea lo más clara, precisa y expedita posible. De modo que, los resultados que se van a presentar en este trabajo fueran lo más confiables y precisos posibles.

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

En este epígrafe se muestran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada en el municipio de Montería, Córdoba; la información se segmenta en tres partes, la primera contiene los datos demográficos y socioeconómicos de los participantes; la segunda parte está conformada por la información asociada al conocimiento y uso de las transacciones con criptomonedas por parte de los participantes; y en la última se reconoce la aceptación del servicio de consultoría en el mercado virtual, las frecuencias de consumo, precios, canales de comunicación, entre otra información clave para el lanzamiento del servicio y el acercamiento a los potenciales clientes (ver anexo 2).

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

Para el cálculo de la demanda se utilizó la información primaria que se obtuvo de la encuesta aplicada en el municipio de Montería; el primer interrogante que se utilizó fue el que

determinó la aceptación del servicio de consultoría en el mercado virtual (pregunta 8 del cuestionario), los datos obtenidos de la muestra fueron extendidos al resto de la población, para obtener los clientes potenciales del servicio.

*Tabla 1 Consumidores potenciales*

Población	21.818
% aceptación	73%
<b>Consumidores potenciales</b>	<b>15.988</b>

Fuente Elaboración propia

Seguidamente, se tomaron los valores obtenidos de la pregunta número 9 del cuestionario, que determina la frecuencia con que estos clientes estarían dispuestos a solicitar el servicio de consultoría. Finalmente, las frecuencias quincenal, mensual, bimestral y trimestral fueron convertidas a una frecuencia anual, para lograr la equivalencia de los valores; los totales anuales se sumaron y se obtuvo la demanda actual del servicio estudiado.

*Tabla 2 Demanda actual del servicio de consultoría*

<b>Frecuencia del servicio</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Nº de clientes</b>	<b>Horas de consultoría (anual)</b>
Quincenal	19,1%	3.059	73.419
Mensual	29,6%	4.733	56.796
Bimestral	18,4%	2.944	17.662
Trimestral	25,3%	4.040	16.161
Anual	7,6%	1.212	1.212
<b>Total demanda actual en horas</b>			<b>165.251</b>

Fuente Elaboración propia

La demanda que se muestra en la tabla anterior corresponde a las horas de servicio de consultoría en el mercado virtual para la compra y venta de criptomonedas que los clientes potenciales requieren en el mercado monteriano.

### 2.4.5 Proyección de la Demanda

Por su parte, la proyección de la demanda permitirá conocer el comportamiento futuro de esta variable durante un lapso de cinco años. Para su cálculo se utilizó la siguiente fórmula:

$$Df = Da (1 + i)$$

Dónde:

Df = Demanda Futura

Da = Demanda Anterior

i= Tasa de crecimiento poblacional, de acuerdo con la información obtenida de las proyecciones de la Alcaldía de Montería (2020) la tasa de crecimiento promedio de la población monteriana es equivalente a 0,99%, de manera que se tomará este valor como punto de referencia.

Se reemplazan valores:

*Tabla 3 Proyección de la demanda*

<b>Proyección de la demanda</b>		
<b>Año 2023</b>	$Df_1 = 165.251 (1+0,0099)$	166.887
<b>Año 2024</b>	$Df_2 = 166.887 (1+0,0099)$	168.539
<b>Año 2025</b>	$Df_3 = 168.539 (1+0,0099)$	170.208
<b>Año 2026</b>	$Df_4 = 170.208 (1+0,0099)$	171.893
<b>Año 2027</b>	$Df_5 = 171.893 (1+0,0099)$	173.595

Fuente Elaboración propia

## 2.5 Análisis de la Oferta

En economía, la oferta es definida como la cantidad de bienes o servicios que los productores u oferentes están dispuestos a poner a la venta para los consumidores, en una unidad

de tiempo específica (Burgos et al., 2019); esto es, la cantidad que las organizaciones o empresas tienen capacidad de ofrecer al mercado, no solo lo que venden, sino lo que son capaces de ofrecer. Ahora bien, a través de la indagación, se determinó que no existe en el mercado de Montería ninguna empresa que se pueda considerar competencia directa de la actual, pues la mayoría de los consultores de la región se centran en asesorías empresariales, financieras y contables, pero no ofrecen servicios asociados con el uso de las criptomonedas. Sumado a lo anterior, los resultados de la encuesta arrojaron que las personas que realizan este tipo de operaciones generalmente reciben acompañamiento de sus amigos y familiares, por lo que, es válido afirmar que no existe oferta de servicios de consultoría en el mercado virtual para la compra y venta de criptomonedas en el mercado estudiado.

## 2.6 Determinación del Tipo de Demanda

Para determinar el tipo de demanda que existe en el mercado de Montería, se tomaron los valores obtenidos en el cálculo de la demanda y la oferta:

*Tabla 4 Tipo de demanda*

Demanda actual	165.251
Oferta actual	-
<b>Demanda insatisfecha</b>	<b>165.251</b>

Fuente Elaboración propia

Se obtuvo una demanda insatisfecha de 165.251 horas del servicio de consultoría en el mercado virtual para la compra y venta de criptomonedas; desde la posición de Bocanegra, Domínguez, & Valencia (2016), este tipo de demanda se presenta cuando la demanda es superior a la oferta; en el caso actual hay un desequilibrio en el mercado que se debe a la escasez de empresas que ofrezcan este tipo de servicios.

### 2.6.1 Proyección de la Demanda Insatisfecha

En el presente caso, para la proyección de la demanda insatisfecha se aplicó la función exponencial de la demanda y la oferta; como no existe oferta en el mercado, la proyección de la demanda insatisfecha es igual a la demanda proyectada con anterioridad.

*Tabla 5 Proyección de la demanda insatisfecha*

	<b>Año 2023</b>	<b>Año 2024</b>	<b>Año 2025</b>	<b>Año 2026</b>	<b>Año 2027</b>
Proyección de la demanda	166.887	168.539	170.208	171.893	173.595
Proyección de la oferta	-	-	-	-	-
<b>Proyección de la demanda insatisfecha</b>	<b>166.887</b>	<b>168.539</b>	<b>170.208</b>	<b>171.893</b>	<b>173.595</b>

Fuente Elaboración propia

### 2.7 Análisis de Precios

Considerando que no existe en el mercado ninguna empresa que pueda ser considerada competencia directa de la actual, el análisis de precio se basará en los precios ofrecidos por empresas que prestan el servicio de consultoría en el ámbito empresarial, como se detalla a continuación:

*Tabla 6 Análisis de precios*

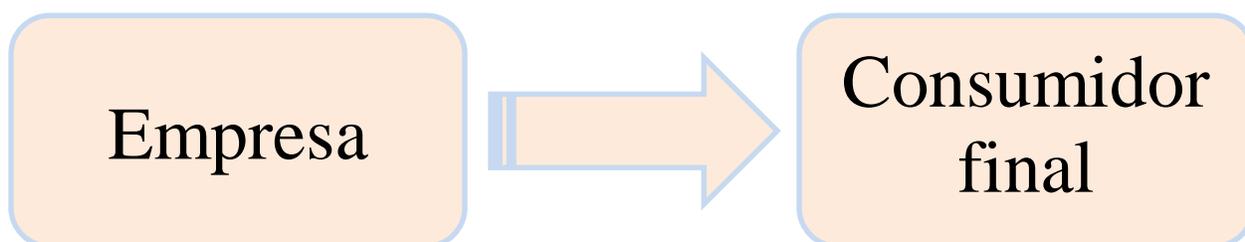
<b>Empresa</b>	<b>Precio de la consultoría</b>
Asesorías y Libranzas Army	260.000
GB asesores y corredores	190.000
Soluciones financieras y de negocios S.A.S	230.000
ASII Asesorías Integrales Internacionales	290.000
Asfinanzas	180.000

Fuente Elaboración propia

## 2.8 Canal de Comercialización

Para la prestación del servicio se utilizará un canal directo, considerando que los consumidores requieren de acompañamiento personalizado y especializado y solo los asesores de la empresa cuentan con la experiencia y las capacidades necesarias para atender sus solicitudes, orientarlos y garantizar la seguridad y conveniencia de las transacciones.

*Figura 1 Canal de comercialización*



Fuente: Elaboración propia

## 2.9 Imagen y Slogan

*Figura 2 Imagen y slogan*



Fuente: Elaboración propia

## **2.10 Estrategia de Publicidad**

Para el diseño de la estrategia de publicidad de la empresa se hará uso del marketing digital, considerando su naturaleza innovadora y que esta estrategia es una de las más utilizadas actualmente para el reconocimiento y posicionamiento de una marca en el mercado; Moschini (2012) plantea que internet tiene una amplia gama de herramientas que facilitan la difusión masiva e instantánea de contenido textual, auditivo, imágenes, videos, entre otros, que han hecho que las actividades de marketing se hayan trasladado al mundo digital para captar, comunicarse y seguir a los clientes, por lo que cada vez más empresas utilizan estos espacios para sus estrategias de publicidad. Ahora bien, para el diseño de la estrategia publicitaria de la empresa estudiada se considerarán los siguientes componentes:

### ***2.10.1 Público Objetivo***

El público objetivo de la empresa está conformado por los habitantes de la cabecera de la ciudad de Montería, sin distinción de género, con edades comprendidas entre los 25 y 54 años; y que se encuentren en los estratos socioeconómicos medio y alto. Además de lo anterior, para la estrategia de publicidad se deben seleccionar aquellos individuos que muestren interés por los negocios, las inversiones, el emprendimiento y la innovación.

### ***2.10.2 Canales de Tráfico***

Para seleccionar los canales de tráfico más pertinentes para la empresa se utilizó la herramienta de Google llamada Google Trends y se escribieron palabras claves relacionadas con el servicio de asesorías en el mercado virtual y las criptomonedas, para conocer las tendencias de búsqueda más representativas; se obtuvo que una de las búsquedas más destacadas durante los últimos 90 días es la pregunta ¿cómo invertir en criptomonedas?, y los canales de tráfico para

atraer a consumidores interesados en esta temática son las redes sociales y páginas web que compartan contenido asociado a este mercado.

### **2.10.3 *Objetivos del Plan de Marketing***

- ✓ Realizar una campaña de marketing digital estructurada y coherente, a través de la cual se pueda posicionar el servicio de la empresa en el mercado de Montería.
- ✓ Atraer a los clientes potenciales ofreciendo un servicio íntegro, de calidad y personalizado, que se oriente en las necesidades y características de cada cliente.
- ✓ Obtener la presencia digital de la empresa en las redes sociales (Facebook, Instagram y YouTube), y aumentar constantemente la cantidad de seguidores y la audiencia.
- ✓ Garantizar la interactividad con el público para resolver sus inquietudes y establecer una relación cercana y personalizada.

### **2.10.4 *Tácticas***

Para el plan de marketing abordado en este epígrafe se integrarán tres tácticas fundamentales, el email marketing, las redes sociales y el marketing de contenidos. Es necesario considerar que las redes sociales tienen un enorme potencial para difundir masivamente los anuncios y comunicaciones de una empresa, pero como exponen Cazola & Rezcala (2018) también son herramientas que permiten conocer las necesidades de los clientes, escuchar sus percepciones y puntos de vista; compartir contenido relevante que aporte valor; y esto a su vez permite mejorar la relación de la empresa con ellos e impulsa sus resultados y la aceptación en el mercado. Pero para conseguirlo Heredia (2020) recomienda seguir los siguientes pasos:

✓ Crear un perfil atractivo en las redes sociales más convenientes, considerando que no todas son iguales y que algunas son más adecuadas para campañas B2B y otras para B2C; por lo que se debe evaluar el canal más adecuado, en el plan en curso se seleccionaron Facebook, Instagram y YouTube.

✓ Definir la estrategia de contenidos, teniendo en cuenta que los canales sociales pueden ser utilizados para múltiples funciones y los clientes no pueden ser abordados con promociones y publicidad constantemente; para ello, se deben diseñar planes de publicaciones, por ejemplo, los temas que se compartirán cada semana, las horas más convenientes para publicar, los formatos, etc.

✓ Seleccionar el contenido de valor que se va a compartir en las redes sociales, que en el caso actual corresponde a información destacada del mercado de criptomonedas, su funcionamiento y las tendencias más representativas. Es válido destacar, que la empresa debe promover constantemente la interacción, por lo que debe compartir contenido que despierte el interés de la audiencia y la llame a la acción, cómo encuestas, preguntas con opciones de respuesta, entre otros.

✓ Monitorear constantemente el comportamiento de las redes sociales y la interacción de la audiencia, respondiendo las dudas, inquietudes, solicitudes y demás. En este punto es especialmente importante mantener la presencia periódica de la empresa.

✓ Seleccionar los criterios y herramientas de medición, que pueden ser el número de visitas, número de seguidores, visualizaciones, reacciones, comentarios, entre otros.

De otro lado, se hará uso del email marketing, definido por Perez (2021) como un método de comunicación efectivo, a través del cual las empresas interactúan con sus clientes y posibles clientes, por medio del correo electrónico, se caracteriza por su potencial para establecer

relaciones confiables y duraderas, al ser un medio de comunicación directo y personalizado. En la empresa se utilizará esta estrategia para dar a conocer la información relacionada con las novedades del mercado y el desenvolvimiento de las transacciones de cada uno de los clientes. Además, de promover las ventas, se mantendrá una relación constante con ellos.

### 3 Módulos Técnico y Organizacional

Esta etapa del proyecto contempla los aspectos técnicos que se requieren para la operación eficiente de la empresa, los relacionados con la capacidad de producción, la localización óptima, la infraestructura y activos requeridos, la mano de obra y demás componentes asociados a la comercialización del servicio. De igual manera se estudian las variables más destacadas de la estructura organizacional, como los lineamientos estratégicos, la jerarquía, relaciones, perfiles, funciones y cargos que requiere la empresa para su correcto funcionamiento.

#### 3.1 Tamaño del Proyecto

El tamaño del proyecto de consultoría en el mercado virtual para la compra/venta de criptomonedas depende directamente del número de consultores con que cuente la empresa y el periodo de tiempo que esta se encuentre abierta al público. Con relación al número de consultores, se espera iniciar con 7 profesionales altamente capacitados, de los cuales 1 se encargará de las capacitaciones y sensibilizaciones que ofrecerá la empresa como valor agregado al iniciar el servicio, y los 6 restantes acompañarán a los clientes en sus decisiones de inversión, especulación y las diferentes transacciones que impliquen el uso de las criptomonedas, los cuales atenderán a los clientes de lunes a sábado de 7:00 am a 12:00pm y de 2:00 pm a 5:00 pm. Lo anterior da lugar a la siguiente capacidad instalada:

*Tabla 7 Tamaño óptimo*

Número de horas diarias	8
Número de Consultores	6
Total horas diarias del servicio	48
Número de días de la semana	6
Total horas semanales del servicio	288
Número de semanas en el año	52
<b>Total horas anuales del servicio</b>	<b>14.976</b>

Fuente: Elaboración propia

## 3.2 Localización

Uno de los elementos de mayor importancia para la ejecución de un proyecto empresarial, es la localización, que desde la posición de Paz & Gómez (2015) consiste en elegir la ubicación geográfica que puede contribuir en mayor medida al cumplimiento de los objetivos propuestos y maximizar la gestión del éxito. Atendiendo las anteriores consideraciones, para la selección de la localización más conveniente de la empresa, se estudiarán aspectos de macro y microlocalización, con los primeros se hace alusión a aquellos que permitirán evaluar las condiciones del mercado de consumo a nivel regional, mientras que los aspectos micro permitirán determinar la ubicación específica dentro de la ciudad seleccionada en el primer estudio.

### 3.2.1 Macrolocalización

Tabla 8 Macrolocalización

Factores Relevantes	Peso Asignado Esc.0-1	Alternativa de Localización					
		Cereté Esc.1-100		Montería Esc.1-100		Planeta Rica Esc.1-100	
<b>Económicos</b>							
Desarrollo económico de la región	0,2	75	15	90	18	70	14
Vías de comunicación y acceso	0,05	80	4	87	4,35	70	3,5
Infraestructura de servicios públicos	0,1	80	8	90	9	80	8
Conexión a internet	0,2	70	14	87	17,4	60	12
Dinamismo empresarial	0,1	78	7,8	90	9	75	7,5
<b>Culturales</b>							
Actitud de la población	0,1	80	8	85	8,5	80	8
<b>Sociales</b>							
Interés de la comunidad empresarial	0,1	75	7,5	85	8,5	70	7
<b>Psicográficas</b>							
Concentración de estratos medio y altos	0,15	67	10,05	90	13,5	65	9,75
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>74,35</b>		<b>88,25</b>		<b>69,75</b>

Fuente: Elaboración propia

Para el análisis de localización a nivel macro, se seleccionaron como alternativas los municipios de Cereté, Montería y Planeta Rica; del mismo modo, se determinaron los factores que se consideran críticos para el éxito de la empresa, se asignó un peso relativo a cada uno de ellos, y los municipios fueron calificados en función de ellos. Los resultados arrojaron que la ubicación más conveniente para la empresa es el municipio de Montería, con un puntaje de 88,25, por tener mayor desarrollo económico, mayor dinamismo, interés de la comunidad empresarial, conexión a internet, reconocimiento y concentración de hogares en estratos socioeconómicos medio y alto.

### 3.2.2 Microlocalización

Tabla 9 Microlocalización

Factores Relevantes	Peso asignado (0-1)	Alternativa de Localización					
		Norte de Montería		Centro de Montería		Sur de Montería	
		Calificación (0-100)	Peso ponderado	Calificación (0-100)	Peso ponderado	Calificación (0-100)	Peso ponderado
Disponibilidad de servicios públicos	0,2	92	18,4	75	15	65	13
Conexión a internet	0,2	95	19	90	18	75	15
Recolección eficiente de residuos	0,1	90	9	80	8	68	6,8
Vías de comunicación y medios de transporte	0,15	80	12	80	12	75	11,25
Disponibilidades locativas	0,1	65	6,5	80	8	80	8
Afluencia de clientes	0,1	60	6	92	9,2	75	7,5
Condiciones de seguridad	0,15	92	13,8	80	12	65	9,75
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>84,7</b>		<b>82,2</b>		<b>71,3</b>

Fuente: Elaboración propia

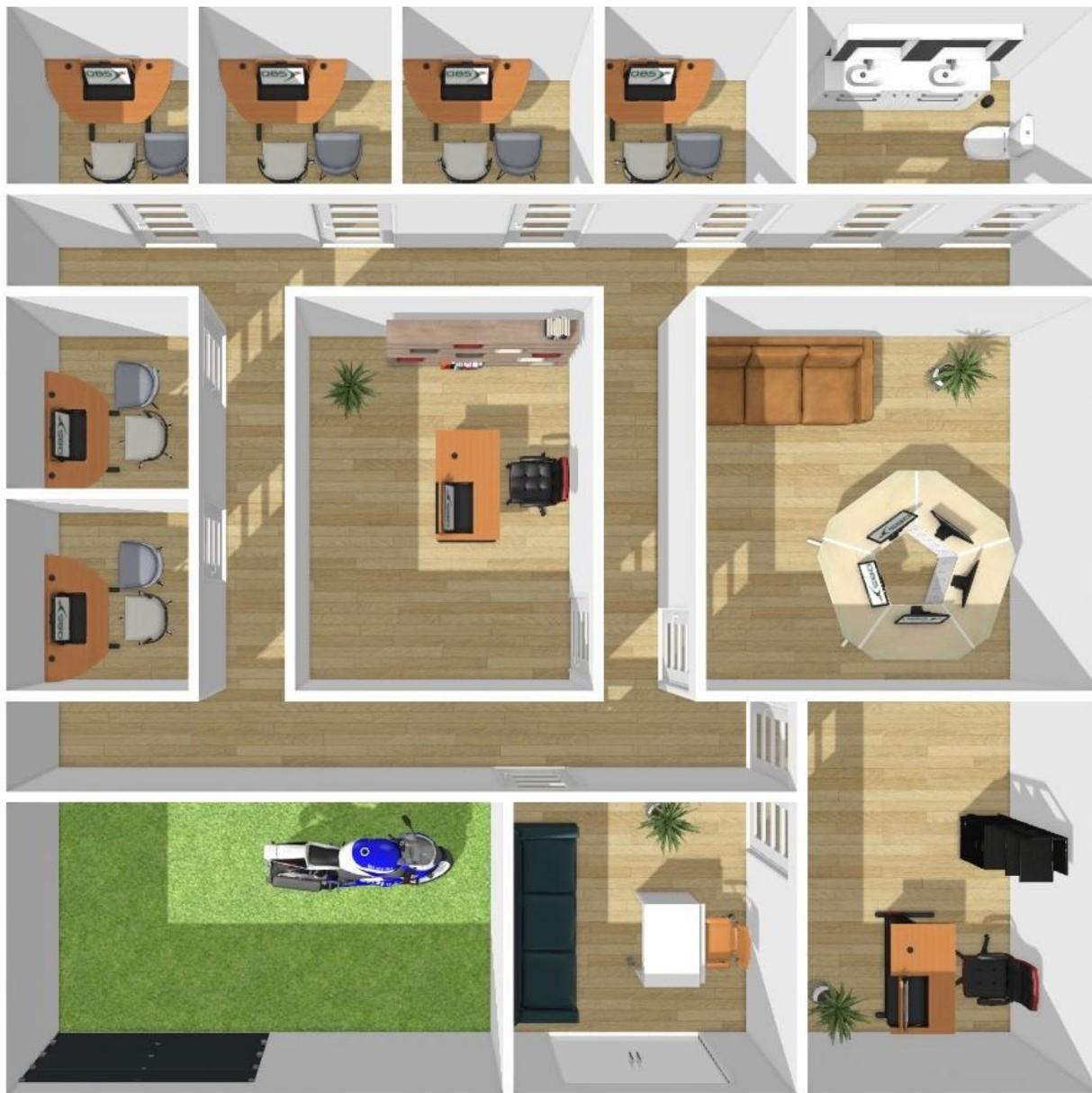
Para el estudio de microlocalización, se seleccionaron tres alternativas dentro del municipio de Montería, (norte, centro y sur), como se logra evidenciar la localización más conveniente dentro del municipio es el norte de la ciudad, con una puntuación de 84,7 considerando factores positivos como las condiciones de seguridad, conexión a internet, disponibilidad de servicios públicos, vías de comunicación y la eficiente recolección de residuos sólidos.

### **3.3 Distribución en Planta**

La infraestructura de una empresa está comprendida por las instalaciones y recursos que se requieren para su operación y su diseño debe garantizar que haya un flujo eficiente de materias primas, productos e información; esto es de especial importancia porque se encuentra ligado al rendimiento y la disminución de los costos de producción, por lo que antes de poner en marcha un proyecto empresarial se debe analizar y diseñar la distribución más eficiente, dando un uso adecuado a cada uno de los espacios y optimizándolos al máximo (Bocanegra et al., 2016).

La distribución de las instalaciones de la empresa cuenta con un espacio de 11 metros de ancho por 11 metros de largo; tiene un área operativa, que para el primer año de operación contará con 6 cubículos, donde se ubicarán los consultores de la empresa, que ofrecerán atención personalizada y confidencial a cada uno de los clientes, y un área de recepción donde podrán agendar sus reuniones y obtener información. Así mismo, se encuentra el área administrativa, que está compuesta por la sala de juntas, en donde los socios empresariales se reunirán para revisar los informes del funcionamiento y rendimiento de la empresa; la oficina de gerencia y el director financiero, que serán los encargados de planificar y coordinar las actividades que desarrollará la empresa en su quehacer cotidiano.

Figura 3 Distribución en planta desde arriba



Fuente: Elaboración propia

*Figura 4 Distribución en planta en 3D*

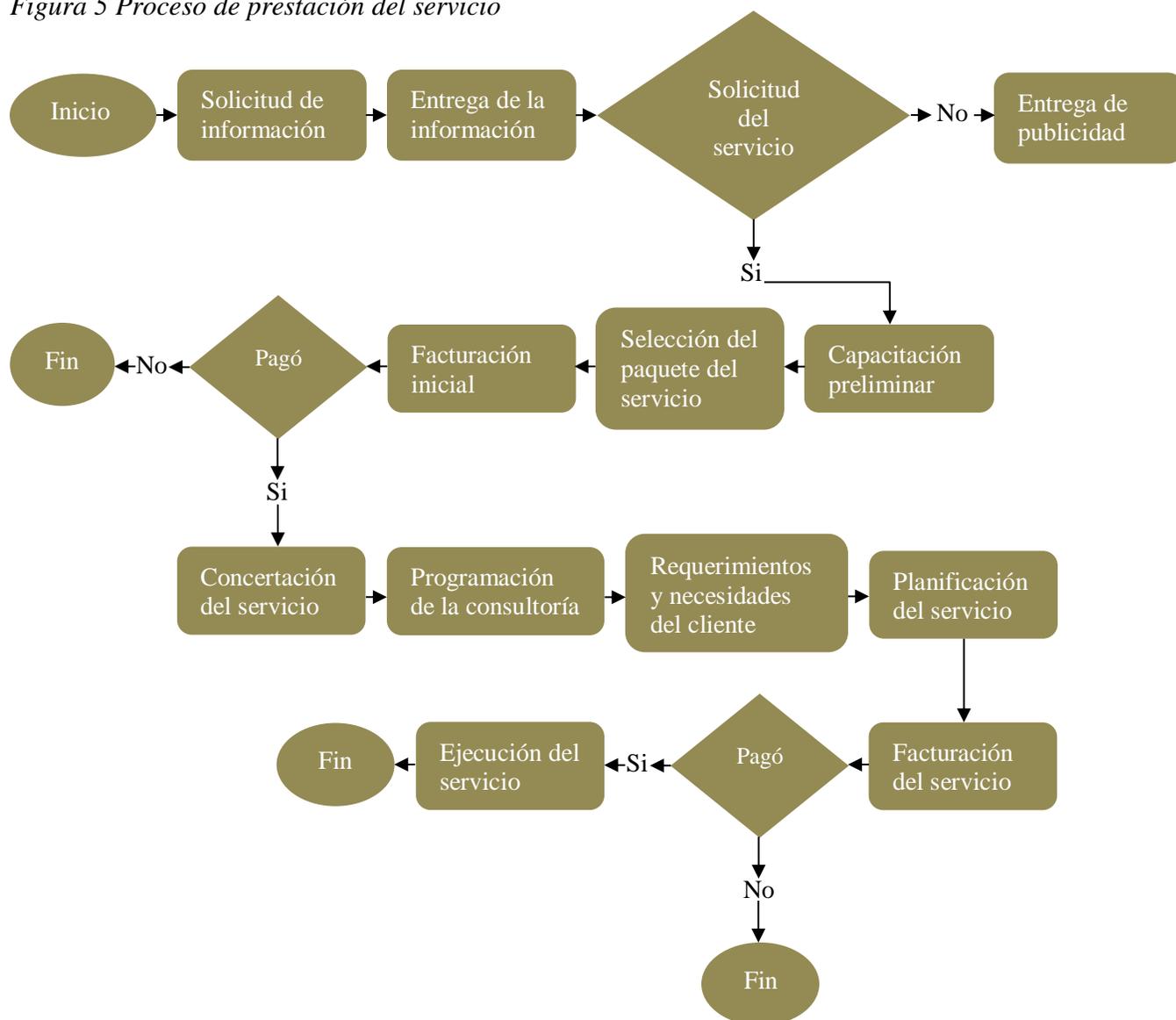


Fuente: Elaboración propia

### **3.4 Proceso de Prestación del Servicio**

El proceso de prestación del servicio es una figura que representa el conjunto de acciones encaminadas a generar, crear o fabricar un bien o servicio en un determinado periodo; el propósito fundamental de esta representación es mostrar el flujo eficiente de la operación y el orden de las actividades o acciones que deberá desarrollar la empresa para ofrecer un bien o servicio de calidad (Villarán, 2009).

Figura 5 Proceso de prestación del servicio



Fuente: Elaboración propia

Como se logra evidenciar en la figura anterior el proceso de prestación del servicio inicia con la solicitud de información, en esta etapa el cliente puede dirigirse a las instalaciones de la empresa, comunicarse vía telefónica, por mensajería en las redes sociales o WhatsApp, para conocer de que se trata el servicio y los beneficios que le puede ofrecer; la recepcionista será la encargada de suministrar esta información.

Si el cliente se encuentra interesado en el servicio de consultoría, tendrá un encuentro preliminar y gratuito con un consultor junior, que profundizará en la información relacionada con las características de los servicios, resolverá cualquier inquietud que se presente y le mostrará los precios de los servicios de consultoría, como la compra de criptomonedas, las estrategias de almacenamiento, inversión, etc. Creando paquetes que se acomoden a sus necesidades y expectativas.

Una vez se ha concretado el paquete del servicio que el cliente considera se ajusta a sus requerimientos, recibe la facturación de una reunión con un consultor senior, si realiza el pago inicial se concertará el encuentro en el periodo de tiempo que se ajuste a su cronograma, de lo contrario finalizará el servicio. Posteriormente, se encuentra la etapa de consultoría, que inicia con los requerimientos de las necesidades del cliente, que puede concretar lo acordado con el consultor junior o tomar nuevas decisiones en materia de los servicios que desea adquirir; cuando el consultor recibe esta información estudia el servicio, el periodo de duración, la complejidad, y planifica todo lo relacionado con su ejecución.

Seguidamente, el consultor genera una segunda facturación que contemple todo el acompañamiento y el número de sesiones que se requerirán para cumplir con los objetivos y metas trazadas con el cliente; la siguiente acción es el pago del servicio por parte del cliente, que podrá llevarse a cabo en efectivo, tarjeta crédito o débito, Paypal y con criptomonedas. Cuando el pago se haga efectivo se ejecuta el servicio y se programan los próximos encuentros para conocer el comportamiento de las transacciones del cliente.

### 3.5 Naturaleza Jurídica

Desde la dimensión jurídica la empresa será creada como una Sociedad por Acciones Simplificadas, que como expresa Jaramillo (2013) es una figura societaria bastante innovadora, y de gran aceptación en el país, porque tiene una característica fundamental, que es la libertad de reglamentación de la que gozan él o los socios para constituir y poner en marcha su empresa. De manera que ofrece a los emprendedores mayor flexibilización que otros tipos societarios, y en el caso actual se convierte en una alternativa bastante llamativa e interesante.

Se seleccionó este tipo de sociedad porque ofrece un importante número de beneficios para los socios, dentro de los que Ramírez et al. (2013) destacan:

- Simplificación de los trámites, porque las demás figuras se establecen mediante escritura pública, pero la SAS no la requiere si no se poseen bienes inmuebles.
- La SAS permite emitir acciones especiales, ya sea con dividendo preferencial pero sin derecho a voto, o con dividendo fijo anual.
- Puede constituirse con cualquier monto de capital social (inferior o superior a los 500 salarios mínimos) y con cualquier cantidad de empleados.
- Puede constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes solo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes
- Ofrece la posibilidad de constituir el modelo societario sin necesidad de pagar alguna suma de dinero en el momento de crearla.
- La autonomía contractual es otro importante beneficio, porque la SAS permite a las partes definir del modo más amplio las pautas bajo las cuales se gobiernan las relaciones jurídicas de la sociedad.
- Genera versatilidad para los procesos de sucesión.

### **3.6 Misión**

Somos una empresa de consultoría, con profesionales altamente calificados en el mercado virtual y las criptomonedas, para ofrecer a nuestros clientes un acompañamiento integral, que facilite sus transacciones y les permita aprovechar los beneficios y oportunidades de este nuevo mercado.

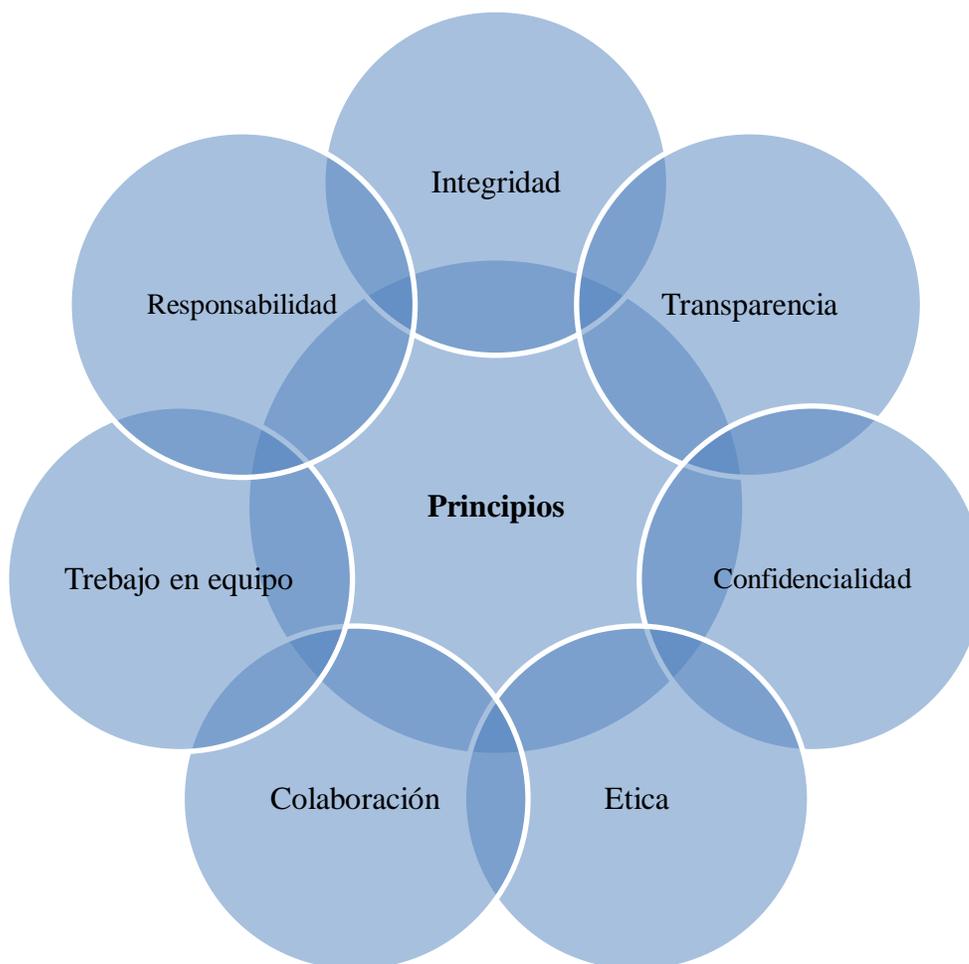
### **3.7 Visión**

Posicionarnos como la empresa líder en consultorías en el mercado virtual en la región cordobesa, reconocida por brindar a sus clientes las herramientas necesarias para tomar mejores decisiones en las transacciones con criptomonedas e incrementar su patrimonio.

### **3.8 Principios Corporativos**

La empresa es consciente de su rol en el desarrollo de la sociedad, por lo que estos principios se orientan en el bienestar de los clientes, los colaboradores de la empresa, proveedores, la comunidad de su esfera de actuación y el medio ambiente; reconociendo la importancia de cada uno de estos grupos para la competitividad y sostenibilidad de la empresa y los beneficios que se derivan de una relación sólida con cada uno de ellos. Es por ello, que dentro de los principios que rigen la cultura organizacional de la empresa y el accionar de todos sus colaboradores se encuentran:

Figura 6 Principios corporativos

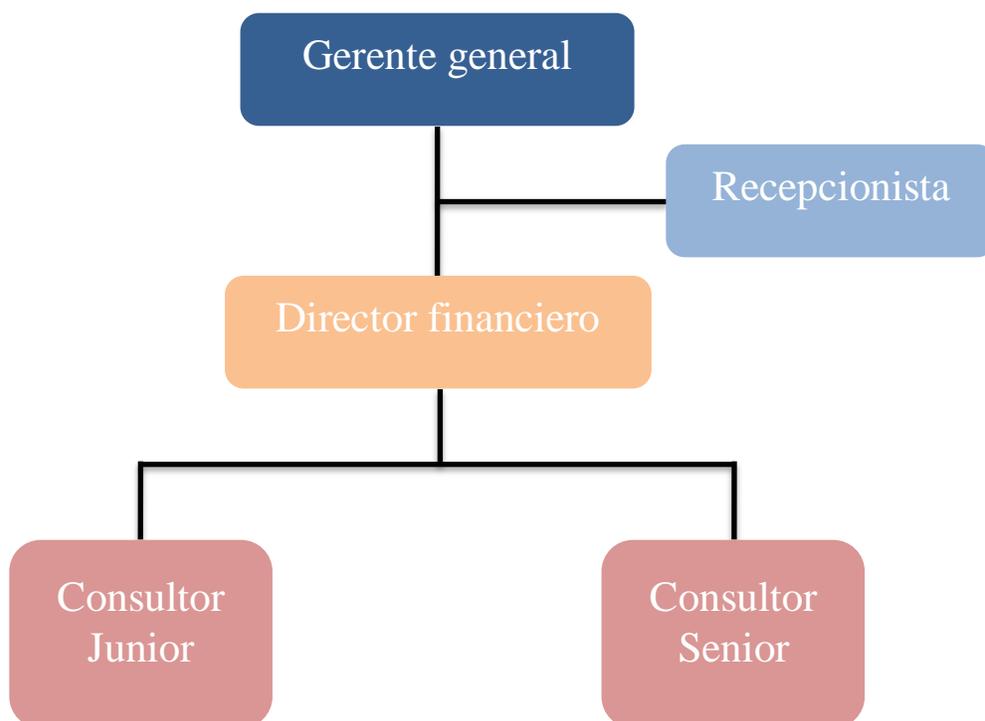


Fuente: Elaboración propia

### 3.9 Organigrama

El organigrama es una figura o imagen que representa la organización de una empresa, contiene los cargos que la conforman y las relaciones que existen entre ellos, Arriola, Álvarez, & Buelna (2017) sostienen que este esquema es indispensable para distribuir el trabajo, facilitar la realización de las actividades, identificar la jerarquía de los cargos y encaminar el esfuerzo de todos los miembros hacia el cumplimiento de los objetivos empresariales. Considerando estas afirmaciones se diseñó el siguiente organigrama para la empresa estudiada, para que todos sus miembros puedan identificar claramente sus relaciones y la posición que deben desempeñar.

Figura 7 Organigrama



Fuente: Elaboración propia

### 3.10 Manual de Funciones

Tabla 10 Manual de funciones gerente general

<b>Manual de funciones</b>			
<b>Identificación del Cargo</b>		<b>Requerimientos del Cargo</b>	
<b>Denominación del Cargo:</b>	Gerente General	<b>Nivel de Educación</b>	Magister/Doctor
<b>Área:</b>	Administrativa	<b>Formación:</b>	Profesional en administración de empresas y afines
<b>N° de titulares:</b>	1	<b>Experiencia:</b>	Mínimo dos (2) años de experiencia en el mercado de valores.
<b>Supervisa a:</b>	Todo el personal	<b>Supervisado por</b>	Junta de socios
<b>Competencias, habilidades y actitudes</b>		<b>Propósito del Cargo</b>	
Conocimientos financieros, administrativos y contables, conocimientos en el mercado de valores, criptomonedas, manejo de herramientas digitales, visión estratégica, resolución de conflictos, trabajo bajo presión, adaptación al cambio, liderazgo, iniciativa, toma de decisiones, responsabilidad, respeto, trabajo en equipo, habilidad para negociar, manejo de personal.		Administrar estratégicamente los recursos de la empresa, garantizando el eficiente funcionamiento y la oferta de un servicio de consultoría de calidad.	
<b>Funciones del Cargo</b>			
1. Representar legalmente a la compañía.			
2. Representar a la empresa en sus relaciones contractuales y jurídicas.			
3. Establecer las políticas, metas y objetivos organizacionales.			
4. Promover una cultura organizacional sólida, y velar por el cumplimiento de los lineamientos de la empresa.			
5. Fomentar el diálogo y la comunicación entre los colaboradores de la empresa			
6. Administrar los recursos físicos, económicos y humanos de la empresa.			
7. Tomar las decisiones organizacionales y funcionales de la empresa.			
8. Diseñar los programas de motivación y seguridad laboral de la empresa.			
9. Proveer al personal de la empresa los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones.			
10. Garantizar el desempeño eficiente del personal de la empresa.			
11. Participar en la toma de decisiones financieras, sobre fuentes de financiación, oportunidades de inversión, entre otras.			
12. Diseñar, coordinar y ejecutar las estrategias de marketing para el posicionamiento de la empresa.			
13. Elaborar y presentar informes periódicos de la situación de la empresa a la junta de socios.			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11 Manual de funciones recepcionista

<b>Manual de funciones</b>			
<b>Identificación del Cargo</b>		<b>Requerimientos del Cargo</b>	
<b>Denominación del Cargo:</b>	Recepcionista	<b>Nivel de Educación</b>	Técnico o Tecnólogo.
<b>Área:</b>	Administrativa	<b>Formación:</b>	Administración, contabilidad, secretariado.
<b>N° de titulares:</b>	1	<b>Experiencia:</b>	Mínimo un (1) año de experiencia en cargos similares.
<b>Supervisa a:</b>	Ninguno	<b>Supervisado por</b>	Gerente general
<b>Competencias, habilidades y actitudes</b>		<b>Propósito del Cargo</b>	
Conocimientos financieros, administrativos y contables, conocimientos en el mercado de valores, criptomonedas, informática, visión estratégica, resolución de conflictos, trabajo bajo presión, adaptación al cambio, liderazgo, iniciativa, toma de decisiones, responsabilidad, respeto, trabajo en equipo.		Brindar apoyo a la gerencia en los procesos administrativos y encargarse de la recepción y atención de los clientes.	
<b>Funciones del Cargo</b>			
1. Ofrecer atención en los diferentes canales de comunicación de la empresa.			
2. Coordinar y gestionar los procesos de mensajería y correspondencia, monitoreando regularmente la recepción y envío de las mismas.			
3. Administrar la papelería y los elementos de uso de la compañía.			
4. Agendar y organizar eventos, reuniones, citas, entrevistas, etc.			
5. Hacer entrega de información básica a los clientes que así lo soliciten.			
6. Contribuir en la gestión de facturas y obligaciones de pago de la empresa.			
7. Contribuir a las actividades de marketing.			
8. Apoyar en la recepción de facturas de proveedores y de servicios públicos.			
9. Informar a su jefe inmediato de cualquier anomalía o evento que suceda en su ausencia.			
10. Manejar información confidencial.			
11. Realizar la redacción y el tratamiento de textos.			
12. Demás funciones afines asignadas por su jefe inmediato.			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12 Manual de funciones director financiero

<b>Manual de funciones</b>			
<b>Identificación del Cargo</b>		<b>Requerimientos del Cargo</b>	
<b>Denominación del Cargo:</b>	Director financiero	<b>Nivel de Educación</b>	Magister/Doctor
<b>Área:</b>	Operativa	<b>Formación:</b>	Profesional en finanzas, o economía.
<b>N° de titulares:</b>	1	<b>Experiencia:</b>	Mínimo dos (2) años de experiencia en el mercado de valores y/o criptomonedas.
<b>Supervisa a:</b>	Consultores	<b>Supervisado por</b>	Gerente general
<b>Competencias, habilidades y actitudes</b>		<b>Propósito del Cargo</b>	
Conocimientos en trading, mercado de valores, criptomonedas, transacciones digitales, habilidades para negociar, resolución de conflictos, toma de decisiones, adaptación al cambio, visión estratégica, conocimientos contables y financieros, manejo de herramientas digitales, conocimientos en materia legal y fiscal, integridad, transparencia, gestión financiera, inversión.		Velar por la correcta operación de la empresa, la prestación de un servicio de calidad y la gestión de los recursos económicos y financieros.	
<b>Funciones del Cargo</b>			
1. Dirigir el área operativa de la empresa.			
2. Establecer los cronogramas de atención de los consultores.			
3. Velar por el estricto cumplimiento de las funciones del personal a su cargo			
4. Garantizar asesorías de calidad y que resuelvan las necesidades de los clientes.			
5. Determinar las políticas de atención y prestación del servicio de consultoría.			
6. Establecer las necesidades de financiación de la empresa y gestionar las fuentes más convenientes.			
7. Encargarse de la toma de decisiones en materia de inversión y financiamiento de la empresa.			
8. Administrar los recursos económicos y financieros de la compañía.			
9. Encargarse de la asignación y control de recursos.			
10. Elaborar la nómina y hacer efectivo el pago de las obligaciones económicas y financieras de la empresa.			
11. Gestionar eficientemente la cartera de la empresa.			
12. Evaluar periódicamente la situación financiera de la empresa.			
13. Definir junto con el Gerente y los consultores los parámetros para la asignación del precio del servicio.			
14. Elaborar y presentar los informes de carácter financiero y contable de la empresa ante los organismos de control y la junta de socios.			
15. Demás funciones afines asignadas por su jefe inmediato.			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13 Manual de funciones consultor junior

<b>Manual de funciones</b>			
<b>Identificación del Cargo</b>		<b>Requerimientos del Cargo</b>	
<b>Denominación del Cargo:</b>	Consultor Junior	<b>Nivel de Educación</b>	Profesional.
<b>Área:</b>	Operativa	<b>Formación:</b>	Administración de empresas, finanzas, o economía.
<b>N° de titulares:</b>	1	<b>Experiencia:</b>	Mínimo un (1) año de experiencia en el mercado de valores y/o criptomonedas.
<b>Supervisa a:</b>	Ninguno	<b>Supervisado por</b>	Director Financiero
<b>Competencias, habilidades y actitudes</b>		<b>Propósito del Cargo</b>	
Conocimientos en trading, mercado de valores, criptomonedas, transacciones digitales, habilidades para negociar, resolución de conflictos, habilidades comerciales, adaptación al cambio, visión estratégica, manejo de herramientas digitales, integridad, transparencia, gestión financiera, inversión, especulación, respeto, cordialidad, carisma.		Brindar asesoría a los clientes de la empresa, en materia del funcionamiento del mercado virtual y las criptomonedas.	
<b>Funciones del Cargo</b>			
1. Orientar a los clientes en materia de negociaciones, beneficios, riesgos, entre otras características del mercado.			
2. Mantenerse al tanto de las novedades del mercado de criptomonedas.			
3. Identificar los requerimientos de cada cliente.			
4. Ofrecer consultorías preliminares para capacitar y orientar a los clientes en el uso de los servicios de la empresa.			
5. Apoyar a los consultores Senior en el desarrollo de las actividades de consultoría.			
6. Apoyar al director financiero en la elaboración de los cronogramas de atención.			
7. Guardar estricta confidencialidad de la información de la empresa y los clientes.			
8. Mantener su sitio de trabajo en correcto orden y limpieza.			
9. Demás funciones afines asignadas por su jefe inmediato.			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14 Manual de funciones consultor senior

<b>Manual de funciones</b>			
<b>Identificación del Cargo</b>		<b>Requerimientos del Cargo</b>	
<b>Denominación del Cargo:</b>	Consultor Senior	<b>Nivel de Educación</b>	Magister
<b>Área:</b>	Operativa	<b>Formación:</b>	Administración de empresas, finanzas, o economía.
<b>N° de titulares:</b>	6	<b>Experiencia:</b>	Mínimo dos (2) años de experiencia en el mercado de valores y/o criptomonedas.
<b>Supervisa a:</b>	Ninguno	<b>Supervisado por</b>	Director Financiero
<b>Competencias, habilidades y actitudes</b>		<b>Propósito del Cargo</b>	
Conocimientos en trading, mercado de valores, criptomonedas, transacciones digitales, minería de criptomonedas, Blockchain, almacenamiento de criptomonedas, informática, habilidades para negociar, resolución de conflictos, habilidades comerciales, adaptación al cambio, visión estratégica, manejo de herramientas digitales, integridad, transparencia, gestión financiera, inversión, especulación, respeto, cordialidad, carisma.		Ofrecer el servicio de consultoría en el mercado virtual, para la compra y venta de criptomonedas.	
<b>Funciones del Cargo</b>			
1. Ofrecer información, conceptualización y capacitación a los clientes que lo requieran.			
2. Capacitar y ofrecer información del mercado virtual a los clientes.			
3. Diseñar el plan de inversión, especulación, compra y/o venta de criptomonedas de acuerdo a las necesidades del cliente			
4. Establecer en conjunto con el director financiero y el gerente general los parámetros para la asignación del precio de los servicios.			
5. Pronosticar los escenarios económicos y financieros de los clientes.			
6. Ofrecer acompañamiento continuo a los clientes.			
7. Evaluar las oportunidades y riesgos potenciales de cada cliente.			
8. Dar seguimiento a las inversiones de los clientes, garantizándoles el buen desempeño de su capital.			
9. Guardar estricta confidencialidad de la información de la empresa y los clientes.			
10. Mantener su sitio de trabajo en correcto orden y limpieza.			
11. Mantenerse al tanto de las novedades del mercado de criptomonedas.			
12. Demás funciones afines asignadas por su jefe inmediato.			

Fuente: Elaboración propia

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

El estudio de impacto que se muestra en este capítulo expone los efectos positivos y negativos que la puesta en marcha de una empresa dedicada a la prestación del servicio de consultoría en el mercado virtual, para la compra y venta de criptomonedas puede generar en el municipio de Montería; Gertler (2016) definen esta etapa como una intervención, que permite examinar los cambios sociales, económicos, políticos y ambientales que la operación de una empresa puede ocasionar en el entorno, pero no solo se trata de identificarlos, sino que implican un mejoramiento significativo y sustentable, cuando el efecto que se perciba sea negativo.

### **4.1 Impacto Social**

El impacto social hace alusión a las repercusiones que la puesta en marcha de la empresa pueden generar en la sociedad, Foncea, Marcuello, & Marcuello (2012) argumentan que la evaluación de este impacto constituye un elemento clave en la búsqueda de la eficiencia y eficacia social y económica, porque mediante el conocimiento de sus efectos, las empresas pueden ofrecer a las comunidades que las rodean escenarios de cohesión social, que reduzcan los desequilibrios sociales y mejoren la calidad de vida. Esto quiere decir, que las empresas deben evaluar su impacto para garantizar la legitimidad de su rol en la sociedad, y llevar a cabo actividades deseables, correctas y apropiadas, que beneficien a todos los miembros de la sociedad.

Desde esta perspectiva, la creación de una empresa dedicada a la prestación del servicio de consultoría en el mercado virtual, podrá generar impactos positivos sobre la comunidad monteriana, porque se crearán nuevas fuentes de empleo, para los profesionales de la región, puesto que para el primer año se estarán abriendo en el mercado laboral 10 vacantes de empleo en diferentes niveles educativos, y a medida que la empresa se logre consolidar en el mercado

aumentará su oferta de empleo. Ahora, el empleo es un componente de vital importancia en el ámbito social, Forero & Zamudio (2021) indican que el bienestar de la población de una región o país depende en gran parte del acceso a un empleo de calidad, porque les permite obtener los ingresos necesarios para cubrir sus necesidades básicas y mejorar su calidad de vida, a lo que se suman los elementos asociados a la cohesión social, pues las personas adquieren un sentimiento de pertenencia a la comunidad, y pueden hacer contribuciones productivas.

#### **4.2 Impacto Económico**

Las criptomonedas son un ecosistema de transacciones electrónicas que promete revolucionar el mundo de las finanzas, pero también suponen importantes cambios en el mercado; Wątořeka, et al. (2021) mencionan que los mercados financieros modernos se caracterizan por un rápido flujo de información, un gran número de participantes y un sorprendente desarrollo de las criptomonedas, que colectivamente conducen a mercados más complejos y especializados, pero con grandes oportunidades para que las economías profundicen su sistema financiero y obtengan mayor competitividad. Por lo que, aprovechando este fenómeno se podrá contribuir a la innovación y la estructuración del mercado financiero local y nacional.

De igual forma, el proyecto empresarial propuesto es de gran importancia por su carácter novedoso y su influencia en la educación financiera de los habitantes de la ciudad de Montería, reconociendo la importancia de este componente en el bienestar económico de las personas, porque les permite administrar, incrementar y proteger su patrimonio en las diferentes etapas de la vida; y su papel en el desarrollo económico de los países, pues de la educación financiera depende la participación activa e informada de los ciudadanos en el mercado financiero. No obstante, los países en vía de desarrollo requieren de un mayor avance en este sentido, y los organismos gubernamentales y empresas deben aumentar sus esfuerzos para incrementar las

capacidades de los ciudadanos (Raccanello & Guzmán, 2014). Razón por la cual, la empresa espera fortalecer las capacidades, competencias y conductas de la población monteriana, para alcanzar un alto grado de participación en el mercado financiero, diversificar las inversiones e ingresos de los agentes del mercado local y fortalecer la economía.

De igual forma, se espera con la puesta en marcha de la empresa generar fuentes de empleo directas e indirectas, que no solo podrán contribuir a la mejora de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Montería, sino que fomentan el crecimiento económico de la misma, como supone Boza (2018) el emprendimiento tiene importantes implicaciones en el empleo y el crecimiento económico de los países, puesto que las actividades productivas generan mayor valor, más ganancias y contratan a más empleados, lo que se encuentra ligado al incremento de la demanda interna de bienes y servicios, la capacitación, la transferencia de tecnología, la inversión, entre otros componentes claves para cualquier economía.

Así mismo, la empresa promueve el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que se han convertido en una pieza clave para las economías y pueden optimizar su productividad, como plantea Galeano, Loaiza, & Iglesias (2016) en la actualidad Colombia se encuentra en un proceso de transformación económico, principalmente en el área de las tecnologías de la información, por lo que se han propuesto metas importantes para consolidar una infraestructura de las TIC y se espera que las pequeñas y medianas empresas aprovechen la incorporación de estos recursos en la cotidianidad de sus labores, para disminuir la brecha digital del país e impactar su crecimiento y competitividad.

### 4.3 Impacto Ambiental

Los organismos internacionales, compañías y gobiernos han reunido los mejores esfuerzos, declaraciones y convenciones, para promover el entendimiento de la sostenibilidad ambiental y el papel que los recursos naturales ocupan en la vida de la humanidad; por lo que las empresas antes de iniciar sus operaciones, deben llevar a cabo un proceso de evaluación, que se ha convertido en una herramienta indispensable de la política pública ambiental y consiste en analizar los aspectos biofísicos y antropogénicos que pueden verse afectados con la puesta en marcha de una empresa, como la degradación de ecosistemas, la pérdida de especies, el cambio climático, entre otras consecuencias sobre el equilibrio del medio ambiente, para que así se diseñen estrategias que puedan prevenirlos (Perevochtchikova, 2012).

Desde este panorama, es necesario destacar que las transacciones con criptomonedas generan un importante deterioro al medio ambiente, Chaves (2021) revela que para el funcionamiento del Blockchain y la formación de los bloques que garantizan la seguridad en este tipo de transacciones, se requieren de muchos ordenadores trabajando de forma simultánea, lo que supone un gran consumo energético, y aumenta considerablemente la huella de carbono, por lo que este tipo de monedas tienen un impacto ambiental más severo que la fabricación de papel moneda. Sin embargo, Paradela (2021) señala que un 39% del total de energía utilizada para la minería del Bitcoin es a partir de fuentes renovables, y la industria se encuentran trabajando constantemente en resolver la contaminación proveniente de esta actividad.

Ahora bien, reconociendo el impacto de su actividad, la empresa en sus labores cotidianas garantizará la preservación y cuidado del medio ambiente, diseñando políticas y planes de acción que preserven los recursos naturales, disminuyan la contaminación y respeten el equilibrio ecológico, dentro de los que se pueden destacar:

- Utilizar los recursos naturales, materias primas e insumos necesarios de forma racional y sostenible.
- Prevenir la contaminación y los riesgos ambientales derivados de las actividades de la empresa, mediante la identificación, evaluación y gestión de dichos riesgos.
- Cumplir con la legislación aplicable en relación con las actividades y servicios de la empresa.
- Apuntar a la mejora continua del desempeño ambiental a través de la gestión, evaluaciones periódicas, innovaciones y tecnologías.
- Implementar programas de concientización, capacitación y/o calificación que conduzcan a la adopción de comportamientos seguros, saludables y respetuosos por parte de todos los grupos de interés de la empresa.
- Mantener canales de comunicación con las partes interesadas sobre los aspectos relacionados con el medio ambiente.
- Establecer compromisos voluntarios con los organismos ambientales locales y el gobierno local y dar estricto cumplimiento a esos compromisos.
- Realizar la gestión de los residuos de la empresa de forma que converja con los conceptos de reducción, reutilización y reciclaje.
- Apoyar el desarrollo científico y tecnológico aplicado a los temas ambientales.

## 5 Módulo Financiero

### 5.1 Inversiones Fijas

El primer apartado del estudio financiero está conformado por las inversiones fijas que debe realizar la empresa para la compra de la maquinaria y equipo, el equipo de computación y comunicación y los muebles y enseres. En la categoría de maquinaria y equipo se incluyeron las inversiones de software y los ordenadores que requieren los consultores para dar seguimiento al mercado virtual; en el segundo rubro se destacan las inversiones en equipo de oficina para los encargados del área administrativa; y en el último rubro se detallan los muebles y enseres con los que se equiparán las instalaciones de la empresa, para recibir a sus clientes en un espacio con confort y comodidad.

*Tabla 15 Inversión en maquinaria y equipo*

Detalle de Inversión	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Vida Útil Años
Software de trading de criptomonedas	1	32.000.000	32.000.000	3
Ordenador	7	\$ 5.370.000	37.590.000	3
<b>Total</b>			<b>69.590.000</b>	

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 16 Inversión en equipo de computación y comunicación*

Detalle de Inversión	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Vida Útil Años
Computador Dell vostro	3	\$ 3.699.000	11.097.000	5
Teléfono inalámbrico dect	7	\$ 259.900	1.819.300	5
Impresora multifunción HP	1	\$ 948.600	948.600	5
<b>Total</b>			<b>13.864.900</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 consultor	6	\$ 389.900	2.339.400	10
Escritorio gerencia	1	\$ 529.900	529.900	10
Escritorio sala de juntas	1	\$ 1.490.000	1.490.000	10
Escritorio recepción	1	\$ 399.900	399.900	10
Escritorio director financiero	1	\$ 519.900	519.900	10
Silla oficina ergonómica	9	\$ 290.701	2.616.309	5
Silla sala de juntas	9	\$ 199.900	1.799.100	5
Silla interlocutora malla negra	6	\$ 349.900	2.099.400	5
Sofá 3 puestos para recepción	2	\$ 975.000	1.950.000	5
Sofá para sala de juntas	1	\$ 1.560.000	1.560.000	5
Biblioteca eco wengué	2	\$ 169.900	339.800	5
Aire acondicionado	7	\$ 1.219.900	8.539.300	5
Kit de oficina	10	\$ 49.900	499.000	3
<b>Total</b>			<b>24.682.009</b>	

Fuente: Elaboración propia

## 5.2 Inversiones Diferidas

Las inversiones que se muestran en la siguiente tabla deberán ser efectuadas en el periodo previo a la operación de la empresa, para llevar a cabo su constitución y puesta en marcha.

*Tabla 18 Inversión en activos intangibles*

<b>Detalle de Inversión</b>	<b>Costo total</b>
Estudio de prefactibilidad	1.200.000
Estudio de factibilidad	2.000.000
Trámites y licencias	2.500.000
Montaje y puesta en marcha	1.600.000
Gastos de organización	2.000.000
Imprevistos	1.500.000
<b>Total Inversión en Activos Intangibles</b>	<b>10.800.000</b>

Fuente: Elaboración propia

## 5.3 Distribución de Costos

La distribución de costos incluye los desembolsos que deben realizarse durante el primer año de operación para garantizar el funcionamiento habitual de la empresa en el mercado.

Tabla 19 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				
Consultor senior (6)	18.000.000	216.000.000	135.724.075	351.724.075
Consultor Junior	2.000.000	24.000.000	15.080.453	39.080.453
<b>Subtotal MOD</b>				<b>390.804.528</b>
Mano de Obra Indirecta				
Director financiero	3.500.000	42.000.000	26.390.792	68.390.792
<b>Subtotal MOI</b>				<b>68.390.792</b>
<b>Total</b>				<b>459.195.320</b>

Fuente: Elaboración propia

El costo de la mano de obra fue calculado con un sobrecosto del 62,85%, que corresponde a las obligaciones de la empresa en materia de seguridad social, parafiscales y prestaciones sociales; que equivalen a 12% por pensión, 8,5% por salud, ARL de primer nivel (0,522%), 4% caja de compensación, 3% ICBF, 2% Sena, prima de un salario anual, cesantías de un salario anual, intereses del 12% y vacaciones de medio salario anual.

Tabla 20 Costo de servicios del primer año de operación

<b>Servicios</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Internet	Gb	12	230.000	2.760.000
Energía	Kw/Hora	12	250.000	3.000.000
Acueducto y alcantarillado	M3	12	90.000	1.080.000
Teléfono	Impulso	12	85.000	1.020.000
Gas natural	Kw/Hora	12	45.000	540.000
<b>Total</b>				<b>8.400.000</b>

Fuente: Elaboración propia

Para el primer año se contempla el aprovisionamiento de servicios de energía convencionales, pero a medida que la empresa logre posicionarse en el mercado diseñará estrategias para la implementación de paneles solares o alguna fuente de energía alternativa; puesto que, las transacciones con criptomonedas requieren de un importante consumo energético

y la empresa debe tratar de reducir las emisiones de dióxido de carbono en la medida de lo posible.

*Tabla 21 Depreciación*

<b>Activos</b>	<b>Vida Útil</b>	<b>Costo</b>	<b>Año 2023</b>	<b>Año 2024</b>	<b>Año 2025</b>	<b>Año 2026</b>	<b>Año 2027</b>	<b>Valor Residual</b>
Software de trading de criptomonedas	3	32.000.000	10.666.667	10.666.667	10.666.667	-	-	-
Ordenador	3	37.590.000	12.530.000	12.530.000	12.530.000	-	-	-
Computador dell vostro	5	11.097.000	2.219.400	2.219.400	2.219.400	2.219.400	2.219.400	-
Teléfono inalámbrico dect	5	1.819.300	363.860	363.860	363.860	363.860	363.860	-
Impresora multifunción HP	5	948.600	189.720	189.720	189.720	189.720	189.720	-
Escritorio consultor	10	2.339.400	233.940	233.940	233.940	233.940	233.940	1.169.700
Escritorio gerencia	10	529.900	52.990	52.990	52.990	52.990	52.990	264.950
Escritorio sala de juntas	10	1.490.000	149.000	149.000	149.000	149.000	149.000	745.000
Escritorio recepción	10	399.900	39.990	39.990	39.990	39.990	39.990	199.950
Escritorio director financiero	10	519.900	51.990	51.990	51.990	51.990	51.990	259.950
Silla oficina ergonómica	5	2.616.309	523.262	523.262	523.262	523.262	523.262	-
Silla sala de juntas	5	1.799.100	359.820	359.820	359.820	359.820	359.820	-
Silla interlocutora malla negra	5	2.099.400	419.880	419.880	419.880	419.880	419.880	-
Sofá 3 puestos para recepción	5	1.950.000	390.000	390.000	390.000	390.000	390.000	-
Sofá para sala de juntas	5	1.560.000	312.000	312.000	312.000	312.000	312.000	-
Biblioteca eco wengue	5	339.800	67.960	67.960	67.960	67.960	67.960	-
Aire acondicionado	5	8.539.300	1.707.860	1.707.860	1.707.860	1.707.860	1.707.860	-
Kit de oficina	3	499.000	166.333	166.333	166.333	-	-	-
<b>Total</b>			<b>30.444.672</b>	<b>30.444.672</b>	<b>30.444.672</b>	<b>7.081.672</b>	<b>7.081.672</b>	<b>2.639.550</b>

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 22 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	4.000.000	48.000.000	30.160.906	78.160.906
Recepcionista	1.300.000	15.600.000	9.802.294	25.402.294
<b>Total</b>				<b>103.563.200</b>

Fuente: Elaboración propia

Al igual que la mano de obra, la remuneración del personal administrativo fue calculada con un sobrecosto porcentual de 62,85%, con una ARL de primer nivel, considerando que las actividades de la empresa no implican riesgos laborales.

*Tabla 23 Otros gastos administrativos*

<b>Detalle</b>	<b>Costo Mensual</b>	<b>Costo Anual</b>
Elementos de aseo y Cafetería	800.000	9.600.000
Industria y comercio	1.400.000	16.800.000
Útiles y Papelería	700.000	8.400.000
Arrendamiento	2.000.000	24.000.000
<b>Total</b>		<b>58.800.000</b>

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 24 Gastos de venta*

<b>Detalle</b>	<b>Costo anual</b>	<b>Observación</b>
Marketing digital	9.360.000	Asociados al marketing en redes sociales que se utilizará para posicionar el servicio de asesoría.
<b>Total</b>	<b>9.360.000</b>	

Fuente: Elaboración propia

Los gastos de venta anuales fueron estimados con un promedio diario de 26.000, que la empresa pagará a las redes sociales para la colocación de sus anuncios, con lo que se espera dar a conocer el servicio y crear una comunidad digital para interactuar y ofrecer información sobre el mercado virtual de criptomonedas.

Tabla 25 Amortización de gastos diferidos

Activos	Plazo de Amortización	Costo	Valor Anual a Amortizar				
			Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Gastos Preoperativos	5	10.800.000	2.160.000	2.160.000	2.160.000	2.160.000	2.160.000
Valor a Amortizar							

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26 Distribución de costos

Detalle	Costos	Costos Totales	
		Costos Fijos	Costos Variables
<b>Costos de Producción</b>			
M de O. Directa	390.804.528		390.804.528
Mano de O. Indirecta	68.390.792	68.390.792	
Servicios	8.400.000		8.400.000
Depreciación	30.444.672	30.444.672	
Subtotal	498.039.992	98.835.464	399.204.528
<b>Gastos de Administración</b>			
Sueldos y Prestaciones	103.563.200	103.563.200	
Otros Gastos			
Administrativos	58.800.000	58.800.000	
Amortización.	2.160.000	2.160.000	
Subtotal	164.523.200	164.523.200	
<b>Gastos de Ventas</b>			
Publicidad	9.360.000	9.360.000	
Subtotal	9.360.000	9.360.000	
<b>Total</b>	<b>671.923.192</b>	<b>272.718.664</b>	<b>399.204.528</b>

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se resumen los costos del primer año de operación, que se subdividen en fijos y variables, en el primer grupo se encuentran aquellos costos que permanecen iguales independientemente del crecimiento de las ventas, como los gastos de administración, publicidad, depreciación; mientras que en el segundo grupo se incluyen los costos que dependen directamente de las ventas, como la mano de obra, porque a medida que aumente el número de servicios ofrecidos, la empresa requerirá de un número mayor de profesionales.

## 5.4 Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio constituye una de las herramientas más útiles para la evaluación de proyectos de inversión, Kampf, Majerčák, & Švagr (2016) lo definen como un mecanismo de fácil comprensión que establece la cantidad mínima de productos o servicios que la empresa necesita producir para cubrir sus costos fijos y variables, de manera que la determinación de este indicador es sumamente importante porque ofrece información para la toma de decisiones y permite estimar adecuadamente los ingresos necesarios para obtener ganancias.

*Tabla 27 Cálculo del Punto de equilibrio*

Costo unitario	44.867
Costos Totales	671.923.192
Precio de venta unitario	56.083
Costo variable unitario	26.656
Punto de Equilibrio	9.268

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el anterior cálculo, la empresa debe vender 9.268 servicios, para que los ingresos que obtenga sean suficientes para cubrir los costos fijos y variables y no haya pérdidas económicas.

## 5.5 Capital de Trabajo

Navarro, Garcia, & Macas (2018) refieren que el capital de trabajo es la inversión que debe realizar la empresa en activos a corto plazo, como son los inventarios, los valores negociables, las cuentas por cobrar y el efectivo; cuyo propósito es crear un margen de seguridad que garantice que la empresa podrá pagar sus deudas en el corto plazo, minimizará el riesgo financiero por insolvencia y garantizará el funcionamiento constante de su ciclo productivo.

Tabla 28 Cálculo del capital de trabajo

Costo de producción – depreciación	467.595.320
Gastos de administración - amortización	162.363.200
Gastos de venta	9.360.000
Costo de operación anual	639.318.520
Costo de operación diaria	1.775.885
Ciclo operativo	24
<b>Inversión en Capital de trabajo</b>	<b>42.621.235</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29 Inversión en capital de trabajo

Detalle	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026
Capital de trabajo	42.621.235	1.832.713	1.911.520	1.993.715	2.079.445
<b>Valor residual Capital de trabajo</b>		<b>44.453.948</b>	<b>46.365.468</b>	<b>48.359.183</b>	<b>50.438.627</b>

Fuente: Elaboración propia

## 5.6 Flujo Neto de Inversión

Este flujo está constituido por la inversión en los activos fijos e intangibles que requiere la empresa para iniciar sus operaciones en el mercado monteriano, la inversión en capital de trabajo que se requiere año tras año para garantizar la cobertura de las deudas en el corto plazo; y el valor residual que tendrán ambas partidas luego de un horizonte de cinco años.

Tabla 30 Programa de inversión fija del proyecto

Concepto	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
<b>Activos fijos tangibles</b>					
Maquinaria y equipo	69.590.000				
Equipo de computación y comunicación	13.864.900				
Muebles y enseres	24.682.009				
Subtotal	108.136.909				
<b>Activos Diferidos</b>					
Gastos Preoperativos	10.800.000				
Subtotal	10.800.000				
<b>Total Inversión Fija</b>	<b>118.936.909</b>				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31 Programa de inversión

Detalle	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Inversión fija	118.936.909					
Capital de trabajo	42.621.235	1.832.713	1.911.520	1.993.715	2.079.445	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32 Valor residual de activos

Detalle	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Activos de producción					2.639.550
Vr. Residual Capital de Trabajo					50.438.627
<b>Total Vr. Residual</b>					<b>53.078.177</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	(118.936.909)					
Capital de trabajo	(42.621.235)	(1.832.713)	(1.911.520)	(1.993.715)	(2.079.445)	
Valor residual						53.078.177
<b>Inversiones</b>	<b>(161.558.144)</b>	<b>(1.832.713)</b>	<b>(1.911.520)</b>	<b>(1.993.715)</b>	<b>(2.079.445)</b>	<b>53.078.177</b>

Fuente: Elaboración propia

## 5.7 Proyecciones Financieras

Las proyecciones financieras permitirán analizar el desenvolvimiento futuro de la empresa, en el estudio en curso se determinó un periodo de análisis de cinco años, y se proyectaron los gastos operativos y administrativos, para anticipar las posibles pérdidas o utilidades de la empresa. Las proyecciones se calcularon con un ajuste de inflación del 4,8%, que es el esperado por el Banco de la República de Colombia para finalizar el año 2023 (Argote, 2022).

Tabla 34 Presupuesto de ingresos

Detalle	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Ingresos por ventas	839.903.990	876.019.862	913.688.716	952.977.331	993.955.356
<b>Total Ingreso</b>	<b>839.903.990</b>	<b>876.019.862</b>	<b>913.688.716</b>	<b>952.977.331</b>	<b>993.955.356</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	390.804.528	407.609.123	425.136.315	443.417.177	462.484.115
Depreciación	30.444.672	30.444.672	30.444.672	7.081.672	7.081.672
<b>Subtotal costo directo</b>	<b>421.249.200</b>	<b>438.053.795</b>	<b>455.580.987</b>	<b>450.498.848</b>	<b>469.565.787</b>
Gastos generales de fabricación					
Mano de obra Indirecta	68.390.792	71.331.596	74.398.855	77.598.006	80.934.720
Servicios	8.400.000	8.761.200	9.137.932	9.530.863	9.940.690
<b>Subtotal</b>	<b>76.790.792</b>	<b>80.092.796</b>	<b>83.536.787</b>	<b>87.128.869</b>	<b>90.875.410</b>
<b>Total</b>	<b>498.039.992</b>	<b>518.146.591</b>	<b>539.117.774</b>	<b>537.627.717</b>	<b>560.441.197</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	103.563.200	108.016.418	112.661.123	117.505.552	122.558.291
Otros gastos de administración	58.800.000	61.328.400	63.965.521	66.716.039	69.584.828
Amortización	2.160.000	2.160.000	2.160.000	2.160.000	2.160.000
<b>Total</b>	<b>160.203.200</b>	<b>167.184.818</b>	<b>174.466.645</b>	<b>182.061.590</b>	<b>189.983.119</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 37 Presupuesto de gastos de venta

Detalle	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Marketing digital	9.360.000	9.762.480	10.182.267	10.620.104	11.076.769
<b>Total</b>	<b>9.360.000</b>	<b>9.762.480</b>	<b>10.182.267</b>	<b>10.620.104</b>	<b>11.076.769</b>

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 38 Presupuesto de costos operacionales*

<b>Detalle</b>	<b>Año 2023</b>	<b>Año 2024</b>	<b>Año 2025</b>	<b>Año 2026</b>	<b>Año 2027</b>
Costos de producción	498.039.992	518.146.591	539.117.774	537.627.717	560.441.197
Gastos de administración	160.203.200	167.184.818	174.466.645	182.061.590	189.983.119
Gastos de ventas	9.360.000	9.762.480	10.182.267	10.620.104	11.076.769
<b>Total Costo Opera</b>	<b>667.603.192</b>	<b>695.093.888</b>	<b>723.766.685</b>	<b>730.309.411</b>	<b>761.501.084</b>

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 39 Presupuesto de gastos financieros*

<b>Detalle</b>	<b>Año 2023</b>	<b>Año 2024</b>	<b>Año 2025</b>	<b>Año 2026</b>	<b>Año 2027</b>
Abono a capital	9.777.661	12.255.320	15.360.818	19.253.250	24.132.023
Intereses	20.469.417	17.991.758	14.886.259	10.993.828	6.115.055
<b>Total</b>	<b>30.247.078</b>	<b>30.247.078</b>	<b>30.247.078</b>	<b>30.247.078</b>	<b>30.247.078</b>

Fuente: Elaboración propia

Los gastos financieros corresponden a los desembolsos que se derivan de la financiación externa que se requiere para las actividades de la empresa, incluyen el abono a capital y los intereses de la deuda.

## **5.8 Flujo Neto de Operación**

El flujo neto de operación que se muestra en la siguiente tabla, es un estado financiero que expone el rendimiento de la empresa durante los primeros cinco años de operación; su cálculo implica la estimación de los ingresos y la deducción de costos operacionales, gastos administrativos y financieros, depreciaciones y amortizaciones, y los impuestos.

Tabla 40 Flujo neto de operaciones

Detalle	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Ingresos operacionales	839.903.990	876.019.862	913.688.716	952.977.331	993.955.356
Egresos operacionales	667.603.192	695.093.888	723.766.685	730.309.411	761.501.084
Utilidad operacional	172.300.798	180.925.973	189.922.031	222.667.919	232.454.272
Gastos financieros	30.247.078	30.247.078	30.247.078	30.247.078	30.247.078
Utilidad antes de impuestos	142.053.720	150.678.896	159.674.953	192.420.842	202.207.194
Impuestos (35%)	49.718.802	52.737.613	55.886.234	67.347.295	70.772.518
UTILIDAD NETA	92.334.918	97.941.282	103.788.720	125.073.547	131.434.676
Depreciación	30.444.672	30.444.672	30.444.672	7.081.672	7.081.672
Amortización	2.160.000	2.160.000	2.160.000	2.160.000	2.160.000
<b>Beneficio Neto</b>	<b>59.730.246</b>	<b>65.336.610</b>	<b>71.184.048</b>	<b>115.831.875</b>	<b>122.193.004</b>

Fuente: Elaboración propia

## 5.9 Flujo Neto del Plan de Negocios

Para el flujo neto del plan de negocios se tomaron los resultados obtenidos en el flujo neto que genera la empresa durante los cinco años estudiados y se descontaron las inversiones que debe efectuar durante este mismo periodo.

Tabla 41 Flujo neto del proyecto

Detalle	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027
Flujo neto de inversión	(161.558.144)	(1.832.713)	(1.911.520)	(1.993.715)	(2.079.445)	53.078.177
Flujo Neto de Operación		59.730.246	65.336.610	71.184.048	115.831.875	122.193.004
<b>Total Neto del Proyecto</b>	<b>(161.558.144)</b>	<b>57.897.533</b>	<b>63.425.091</b>	<b>69.190.333</b>	<b>113.752.430</b>	<b>175.271.182</b>

Fuente: Elaboración propia

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

El éxito o el fracaso de una empresa depende, en gran medida, de su grado de evaluación, es decir, de la valoración de sus riesgos y beneficios; por lo que, antes de su ejecución se debe buscar la mejor alternativa de inversión, utilizando indicadores financieros que analicen los factores involucrados en la realización del proyecto y puedan determinar su rentabilidad

económica, financiera y social (Ponce, 2019). En razón a lo expuesto, para reconocer si la empresa debe ponerse en marcha o no, se utilizaron los siguientes indicadores financieros:

*Tabla 42 Evaluación financiera*

VPN	<b>\$ 80.058.935</b>
TIR	<b>39,87%</b>
R B/C	<b>2,97</b>

Fuente: Elaboración propia

El primer indicador utilizado para la creación de empresa fue el Valor Presente Neto o Valor Actual Neto, que muestra los ingresos netos efectivos estimados durante la vida de una inversión de capital, para lo cual se debe descontar a una tasa de interés establecida en función a las expectativas del o los inversionistas; y cuyo resultado será factible, siempre que el valor obtenido sobrepase o iguale el valor de cero (Delgado, 2019). En el caso actual se tomó una tasa de descuento del 20% y se obtuvo un VPN de \$ 80.058.935, lo que significa que la empresa generará rendimiento y por tanto es conveniente ponerla en marcha.

Posteriormente, se realizó el cálculo de la Tasa Interna de Retorno, que Brieva (2014) define como la tasa de rentabilidad máxima de un proyecto, que hace que el VPN sea equivalente a cero, es decir, donde el negocio no tiene ni pérdidas ni ganancias; el criterio de selección que aplica la TIR radica en comparar el resultado obtenido con la tasa de descuento utilizada para el cálculo del VPN, y el proyecto deberá ser aceptado si la TIR es mayor que esta tasa. De acuerdo con lo expuesto la creación de una empresa de consultoría en el mercado virtual también es pertinente desde el punto de vista de este criterio, porque se obtuvo una TIR de 39,87% que supera la tasa de descuento del 20%; lo que significa que la empresa generará una rentabilidad que supera las expectativas de los socios.

Finalmente, se utilizó la relación Beneficio-Costo, que es un parámetro de gran reconocimiento en evaluación de proyectos, según Díaz (2017) es un esquema de toma de decisiones que analiza tanto los costos como los beneficios de un proyecto en unidades de medición estándar, usualmente monetarias, para que se puedan comparar directamente y se pueda decidir cuál de las dos variables tiene mayor incidencia; esto quiere decir que la técnica de beneficio-costo, nos muestra los beneficios que obtendría la empresa por cada costo en el que incurra. Como se logra observar en la tabla el resultado obtenido es de 2,97, es decir, que por cada peso que se invierta en la empresa se obtendrá un beneficio de 1,97.

## 6 Fuentes de Financiación

La inversión inicial para la operación de la empresa es equivalente a \$161.558.144, de los cuales el 50% serán obtenidos de financiación interna, aportados por el único socio y fundador de la empresa hasta el momento; y el 50% restante será obtenido en una entidad financiera del país, por lo que se hizo un ejercicio de amortización, en el que se supone un crédito de libre inversión en el Banco BBVA a una tasa de interés anual del 25,34%, que genera la siguiente operación:

*Tabla 43 Detalles de crédito*

Tipo de crédito	Crédito de libre inversión
Valor solicitado	80.779.072
Periodo de tiempo	5 años
Tasa de interés efectiva anual	25,34%

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 44 Amortización*

Año	Cuota	Interés	Abono a capital	Saldo
-				80.779.072
1	\$ 30.247.078	20.469.417	\$ 9.777.661	71.001.411
2	30.247.078	17.991.758	12.255.320	58.746.091
3	30.247.078	14.886.259	15.360.818	43.385.273
4	30.247.078	10.993.828	19.253.250	24.132.023
5	30.247.078	6.115.055	24.132.023	-

Fuente: Elaboración propia

## 7 Conclusiones

En este capítulo se exponen las conclusiones extraídas de los módulos de mercado, técnico, organizacional, de impacto y financiero, para reconocer si se debe o no, poner en marcha la creación de una empresa dedicada a la prestación del servicio de consultoría en el mercado virtual, para la compra-venta de criptomonedas en el municipio de Montería, Córdoba:

✓ En primer lugar, a lo largo de la investigación de mercado se detallaron las características del servicio, los beneficios a los que pueden acceder los consumidores, las múltiples transacciones que se pueden llevar a cabo con criptomonedas, reconociendo su seguridad, simplicidad y escalabilidad. Luego, se desarrolló una investigación de mercado, que determinó que existe un considerable número de estudiantes, trabajadores dependientes y personas independientes, dispuestas a pagar por un servicio de consultoría, que les ofrezca un acompañamiento completo y personalizado en transacciones con criptomonedas; el porcentaje de aceptación fue equivalente al 73,28%, y las razones que explican esta aceptación es que la mayoría de estas personas conoce el potencial de estos activos y desea aprovechar las oportunidades de inversión, especulación, pago, etc, que ofrecen.

✓ Si bien, la aceptación es bastante alentadora para la empresa, existe una minoría de participantes que no estarían dispuestos a comprar el servicio, porque sienten desconfianza en este tipo de operaciones, no cuentan con excedentes de capital para invertir, tuvieron una mala experiencia porque no contaban con asesorías, o en términos generales les da temor participar en este mercado porque consideran que una de sus principales características es la alta volatilidad de su valoración. De manera que, a pesar del evidente crecimiento del mercado de criptomonedas durante los últimos años y de las diferentes características y ventajas que presenta, en el municipio de Montería es un campo poco explorado, y por ello, la empresa deberá sensibilizar a

la población en general para que conozcan el funcionamiento del mercado y en el futuro opten por participar en él.

✓ Con el desarrollo del estudio técnico, se pudieron determinar los recursos físicos, tecnológicos y técnicos indispensables para la prestación del servicio, como la distribución de la infraestructura, la ubicación óptima, el tamaño de producción y demás elementos técnicos requeridos para el montaje y puesta en marcha de la empresa. En este capítulo, se determinó que la empresa iniciará su operación con 6 consultores senior y un consultor junior, que permitirán alcanzar una capacidad instalada de 14.976 horas del servicio al año, para absorber el 9,06% de la demanda existente en el mercado, y obtener los ingresos suficientes para cubrir los costos y gastos y alcanzar una rentabilidad considerable.

✓ Del mismo modo, se seleccionó la estructura organizacional, perfiles, líneas de mando, funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de la empresa, destacando la importancia de la innovación y la orientación al cliente a lo largo de la estructura; y estableciendo los lineamientos organizacionales que guiarán el comportamiento de todos los colaboradores de la empresa, para establecer relaciones confiables, seguras y duraderas. En este capítulo también se determinó que la figura societaria bajo la cual se constituirá la empresa será la Sociedad por Acciones Simplificadas, para aprovechar sus características de innovación, simplicidad y flexibilidad, tanto en los trámites de constitución como en la operación cotidiana de la compañía.

✓ El módulo de impacto social, económico y ambiental, fue de suma importancia para reconocer la influencia favorable y desfavorable de la empresa en el municipio de Montería. Dentro de los aspectos favorables se destacaron los beneficios asociados a la mejora de la calidad de vida y el bienestar económico de los clientes, a través de un servicio que les permitirá

planificar, invertir y obtener beneficios económicos adicionales; la creación de nuevos puestos de trabajo para los habitantes del municipio; la promoción de la educación financiera; la estructuración del sistema financiero y el aprovechamiento de la tecnología para la transformación económica del municipio. Dentro de los efectos desfavorables se resaltó el consumo energético que se asocia con este tipo de transacciones, pero se determinaron políticas ambientales para mitigar en la medida de lo posible dichos efectos.

✓ Por último, se determinó el capital necesario para el funcionamiento de la empresa, que equivale a \$ 161.558.144, y contará con una estructura de financiación del 50% interna y 50% externa. Se proyectaron las inversiones, ingresos, egresos operacionales, gastos financieros y demás elementos contables y financieros, para conocer el comportamiento futuro del capital; y los resultados de la evaluación financiera arrojaron un VPN de \$80.058.935, una relación beneficio/costo de 2,97 pesos y una TIR de 39,87%; lo que determinó que la empresa dedicada a la prestación del servicio de consultoría en el mercado virtual para la compra y venta de criptomonedas, podrá recuperar con su operación el capital invertido, y generará una rentabilidad superior a la tasa esperada por los inversionistas.

## 8 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda poner en marcha el proyecto empresarial estudiado en el actual trabajo, porque además de despertar el interés de los consumidores monterianos, y atender una necesidad de información latente en el mercado; generará beneficios económicos y sociales bastante significativos.
- ✓ La empresa también podrá ofrecer sus servicios de asesoría a las empresas o emprendedores de la región que deseen conocer el mercado virtual y realizar transacciones en él, y a aquellas empresas que quieran recibir cripto activos como medio de pago; por lo que, una vez se lleve a cabo la constitución y puesta en marcha de las operaciones, se deben realizar nuevas investigaciones de mercado, que se dirijan a estos nuevos segmentos de clientes.
- ✓ las criptomonedas se encuentran en una etapa de nacimiento y desarrollo, y dependen de forma directa del potencial de desarrollo tecnológico y la innovación en este campo; por lo tanto, el personal de la empresa debe permanecer en constante investigación y revisión de los cambios que involucren al mercado y diseñar estrategias que permitan responder a estos cambios.
- ✓ Cuando los clientes comiencen a obtener beneficios económicos con las transacciones con criptomonedas, lo más probable es que la aceptación de estas monedas en el mercado monteriano aumente, y con ello incrementará la demanda de los servicios de consultoría, por lo que la empresa deberá destinar recursos para contar con un número mayor de profesionales que ofrezcan dichos servicios, para poder atender las necesidades del mercado.

## 9 Bibliografía

Alcaldía de Montería. (06 de noviembre de 2018). *Economía*. Obtenido de Alcaldía de Montería:

<https://www.monteria.gov.co/publicaciones/148/economia/>

Alcaldía de Montería. (2020). *Alcaldía de Montería*. Recuperado el 04 de Abril de 2020, de

Gobierno de la Gente: <https://www.monteria.gov.co/publicaciones/146/geografia/>

Alcaldía de Montería. (2020). *Bases del plan de desarrollo de Montería "Gobierno de la gente"*

2020-2023. Montería, Córdoba: Alcaldía de Montería. Obtenido de

[http://ieu.unal.edu.co/images/Planes\\_de\\_Desarrollo\\_2020/Base\\_plan\\_de\\_Desarrollo\\_Montería.pdf](http://ieu.unal.edu.co/images/Planes_de_Desarrollo_2020/Base_plan_de_Desarrollo_Montería.pdf)

Argote, C. A. (02 de Mayo de 2022). *Banco de la República prevé que la inflación cerrará el año en 7,1% y en 4,8% para 2023*. Obtenido de La República:

<https://www.larepublica.co/economia/banco-de-la-republica-preve-que-la-inflacion-cerrara-el-ano-en-7-1-y-en-4-8-para-2023-3355518>

Arias, J., Villasir, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx*, 201-206.

Arriola, J. O., Álvarez, R. I., & Buelna, R. A. (2017). *Aplicación de los componentes de la función administrativa de organización en empresas de Ciudad Obregón*. Obregón,

Sonora, México: Trabajos de Vinculación Académica. Obtenido de

<https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/rada/trabajos-de-vinculacion.pdf#page=93>

Bendezú, G. M. (2021). La mejor oportunidad de inversión en la actualidad. *InnovaG*, (7), 1-6.

Obtenido de file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/24659-

Texto%20del%20art%C3%ADculo-97285-3-10-20220308.pdf

Blanco, C. (2011). *Encuesta y Estadística, métodos de investigación cuantitativa en Ciencias*

*Sociales y Comunicación*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.

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.

Boza, C. S. (2018). La importancia del emprendimiento en la economía: el caso de Ecuador.

*Revista Espacios*, 39 (7), 15.

doi:<https://w.revistaespacios.com/a18v39n07/a18v39n07p15.pdf>

Brieva, F. J. (2014). *La TIR una herramienta de cuidado*. Chile: Keiser. Obtenido de

<http://publicaciones.usm.edu.ec/index.php/GS/article/view/23/30>

Burgos, C., Cortés, J., Rodríguez, D. M., & A. Navarro Quiles, R. V. (2019). Un modelo de

oferta y demanda con incertidumbre. *Modelling in Science Education and Learning*, 12(1), 111-121. doi:10.4995/mse1.2019.10897.

Cazola, J. G., & Rezcala, S. K. (2018). Las redes sociales como herramienta del marketing

relacional y la fidelización de clientes. *Sciéndo*, 21(2), 157-163. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37322/AC\\_Linares\\_CJG-Pozzo\\_RSK.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37322/AC_Linares_CJG-Pozzo_RSK.pdf?sequence=1)

- Chaves, A. A. (2021). *Criptomonedas*. Valladolid: Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/51528/TFG-E-1271.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Colombia Fintech. (08 de Junio de 2021). *Colombia le apuesta a los Bitcoins*. Obtenido de Colombia Fintech: <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/colombia-le-apuesta-a-los-bitcoins>
- Delgado, J. M. (2019). Cómo tomar decisiones para invertir mediante las metodologías científicas de la Tasa Interna de Retorno o la del Valor Presente Neto. *Cultura*, (33), 197-206. Obtenido de [https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU\\_33\\_como-tomar-decisiones-valor-presente-neto.pdf](https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_33_como-tomar-decisiones-valor-presente-neto.pdf)
- Díaz, A. A. (2017). El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. *Cofín Habana*, 12(2), 322-343. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin22217.pdf>
- Díaz, P. A., & León, H. A. (2018). *¿Qué Son Las Criptomonedas?* Bogotá: Universidad La Gran Colombia.  
doi:<https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4657/PROYECTO%20CRIPTOMONEDAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díez, A. B. (2019). Criptomonedas, economía y derecho. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 8(1), 29-67. doi:10.5354/0719-2584.2019.51584
- DNP. (2022). *Ficha Técnica de Montería*. Obtenido de Departamento Nacional de Planeación: <https://terridata.dnp.gov.co/index-app.html#/perfiles/23001>

- Espinoza, E. (2016). *Universo, Muestra y Muestreo*. Barcelona: Universidad Internacional de Cataluña.
- Foncea, M. D., Marcuello, C., & Marcuello, C. (2012). Empresas sociales y evaluación del impacto social. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (75), 178-198. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17425798010.pdf>
- Forero, L. S., & Zamudio, L. E. (2021). La generación de empleo en el sector industrial en Colombia 2010-2018. *Revista Finanzas y Política Económica*, 13(1), 115-142. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/fype/v13n1/2248-6046-fype-13-01-115.pdf>
- Francés, C. J., Carles, P. G., & Arellano, D. J. (2018). El mercado de criptomonedas. UN análisis de red. *Esic Market Economics and Business Journal*, 49(3), 585-598. doi:file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/1548670279\_E.pdf
- Fundación Corona. (2020). *Resultados encuesta virtual mi voz mi ciudad Montería*. Montería: Fundación Corona.
- Galeano, J. F., Loaiza, M. H., & Iglesias, C. A. (2016). Importancia de las TIC para la competitividad de las Pymes en Colombia. *Puente Revista Científica*, 93-99. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.18566/puente.v10n1.a10>
- Gertler, P., Martinez, S., Premand, P., Rawlings, L. B., & Vermeersch, C. (2016). *Impact Evaluation in Practice, Second Edition*. World Bank Publications. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Zm8kDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT19&dq=impact+evaluation&ots=Yqm92T8IVF&sig=w0edKPUeBQghDAFV5wuqBLPfNn0#v=onepage&q=impact%20evaluation&f=false>

- González, M. P., Bedoya, M. D., & Peñalosa, Y. A. (2018). *Criptomonedas; Alternativa de Inversión y Medio de Pago*. Medellín: Corporación Universitaria Adventista.  
doi:<http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/11254/170/Trabajo%20de%20grado.pdf>
- Heredia, C. V. (2020). *estión de ventas, marketing directo y utilización de redes sociales en la gestión comercial*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Huertos, J. E. (2018). *Criptomonedas: pasado, presente y futuro*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Jaramillo, R. S. (2013). Sociedad por acciones simplificada (sas) flexibiliza el sistema societario en Colombia. *Criterio Jurídico Garantista*, 5(9), 2145-3381. Obtenido de <http://revistas.fuac.edu.co/index.php/criteriojuridicogarantista/article/viewFile/430/414>
- Kampf, R., Majerčák, P., & Švagr, P. (2016). Application of Break-Even Point Analysis. *NAŠE MORE: znanstveni časopis za more i pomorstvo*, 63 (3), 126-128.  
doi:10.17818/NM/2016/SI9
- Lansky, J. (2018). Possible State Approaches to Cryptocurrencies. *Journal of System Integration*, 19-31. doi: 10.20470/jsi.v9i1.335
- Lizarraga, B., Viñas, A., & Morelo, I. (2019). *Glosario Blockchain - 80 palabras que necesitas conocer*. Obtenido de Blockchain España: <https://blockchainespana.com/glosario/>
- Luther, W. J., & Sridhar, N. (2021). *On the origin of cryptocurrency*. SSRN 3976424.  
doi:file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Desktop/2022/2022-1/Creaci%C3%B3n%20de%20empresas/Nicol%C3%A1s%20Tuso/PDF/SSRN-id3976424.pdf

- Méndez, E. R., & Contreras, J. C. (2018). Propuesta de un índice de mercado para criptomonedas: Crypto-10. *Revista Universitaria Ruta*, 2081), 49-67.  
doi:file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/1219.pdf
- Meneses, J. (2016). *Construcción de instrumentos para la investigación en las ciencias sociales y del comportamiento*, Edition: 2. Editorial UOC. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/296934760\\_EL\\_cuestionario](https://www.researchgate.net/publication/296934760_EL_cuestionario)
- Moreno, B., Soto, F., Valencia, N., & Sánchez, A. (2018). *Criptomonedas Como Alternativa de Inversión, Riesgos, Regulación y Posibilidad de Monetización en Colombia*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Moschini, S. (2012). *Claves del Marketing Digital*. Barcelona: La Vanguardia Ediciones, S.L.
- 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>
- Nikolova, V. N. (2021). *Caracterización del mercado de criptomonedas y su evolución hasta la tercera generación*. Almería: Universidad de Almería.  
doi:<http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/8871/01.%20Tesis.pdf.pdf?sequence=1>

- Padilla, M. D., & Sepúlveda, C. E. (2019). *El impacto de la digitalización en las empresas comerciales de Latinoamérica en los últimos 10 años*. Lima, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Padmavathi, M., & Suresh, R. M. (2018). Secure P2P Intelligent Network Transaction using Litecoin. *Mobile Networks and Applications*, (24), 218-326.  
doi:<https://link.springer.com/article/10.1007/s11036-018-1044-9>
- Paradela, J. A. (2021). La minería del Bitcoin en Argentina y la cuestión ambiental. *Revista Panorámica*, 22-26. Obtenido de <https://generacfp.com.ar/wp-content/uploads/2022/03/RevistaPanoramicaN1.pdf#page=22>
- 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)
- Perevochtchikova, M. (2012). La evaluación del impacto ambiental y la importancia de los indicadores ambientales. *Gestión y Política Pública*, 283-312. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22n2/v22n2a1.pdf>
- Perez, K. C. (2021). *Marketing digital para incrementar la visibilidad de la página web de Emprendedores tv*. Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4848/K.Carpio\\_Trabajo\\_de\\_Suficiencia\\_Profesional\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4848/K.Carpio_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1)
- Ponce, Á. A. (2019). Evaluación financiera de proyectos de inversión para la PYMES. *Dominio de las ciencias*, 5(3), 375-390. Obtenido de

file:///C:/Users/Inspiron%2014%203467/Downloads/Dialnet-

EvaluacionFinancieraDeProyectosDeInversionParaLaPY-7154274.pdf

Raccanello, K., & Guzmán, E. H. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, 44(2), 119-141.  
doi:<https://www.redalyc.org/pdf/270/27031268005.pdf>

Ramírez, J. B., Betancourt, G. G., Vergara, M. P., Beltrán, F. P., & Ruget, C. B. (2013). Ventajas y desventajas de la Sociedad por Acciones Simplificada para la empresa familiar en Colombia. Estudio exploratorio. *Elsevier España*, 213-221. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592313000107?token=D7899885693CA8FDF779309DB64F14265F46D1CBB6BF039AF779975F22B8D12202A698273BC77C99530A174DECBA592E&originRegion=us-east-1&originCreation=20220425165201>

Salazar, J. G. (2021). *Criptomonedas ¿Una buena inversión?* Medellín: Universidad EAFIT.  
doi:[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/29894/Juliana\\_GomezSalazar\\_2021.pdf?sequence=4](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/29894/Juliana_GomezSalazar_2021.pdf?sequence=4)

Serrano, N. (11 de marzo de 2021). *Montería busca convertirse en capital del emprendimiento y la innovación*. Obtenido de El Universal:  
<https://www.eluniversal.com.co/regional/monteria-busca-convertirse-en-capital-del-emprendimiento-y-la-innovacion-BF4326065>

Silva, G. D. (2018). *Análisis de la evolución de la criptomoneda Bitcoin en el mundo entre el 2010 y el 2018*. Bogotá: Fundación Universitaria de América.

Su, J. (2018). *Blockchain y las criptomonedas actuales*. Quintana Roo: Universidad de Quintana Roo.

Torres, J. M. (2020). *Criptomonedas: qué son, cómo utilizarlas y por qué van a cambiar el mundo*. España: Editorial Planeta, S.A.

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)

Wątareka, M., Drożdż, S., Kwapien, J., Minati, L., Oświęcimka, P., & Stanuszek, M. (2021).

Multiscale characteristics of the emerging global cryptocurrency market. *Physics Reports, 901*, 1-82.

doi:[https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=market+global+cryptocurrency+&btnG=#d=gs\\_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3Ai9Z7MttqTO8J%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des](https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=market+global+cryptocurrency+&btnG=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3Ai9Z7MttqTO8J%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des)

## 10 Anexos

### Anexo 1 Cuestionario de la investigación de mercados

#### Universidad de Córdoba

**Edad:** \_\_\_\_ **Género:** M \_\_\_\_ F \_\_\_\_ **Otro** \_\_\_\_ **Estrato:** 3 \_\_\_\_ 4 \_\_\_\_ 5 \_\_\_\_ 6 \_\_\_\_

**Ocupación:** Dependiente \_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_ Desempleado \_\_\_\_ Estudiante \_\_\_\_

**Otro ¿Cuál?** \_\_\_\_\_

1. ¿Ha escuchado hablar de las criptomonedas?
  - a. Sí
  - b. No

Si la respuesta anterior es negativa, lea el inciso A y pase a la pregunta número 8.

A: Las criptomonedas son una especie de activo, archivo o bits con datos, que tienen como propósito cumplir las funciones que se le asignan al dinero tradicional, pero utilizando como medio de transmisión el internet.

2. ¿Conoce los beneficios y las oportunidades de invertir en criptomonedas?
  - a. Sí
  - b. No
3. ¿Ha realizado transacciones con criptomonedas?
  - a. Sí
  - b. No

Si la respuesta anterior es negativa, pase a la pregunta número 8.

Si la respuesta anterior es afirmativa, responda las preguntas de la 4 a la 7.

4. ¿Qué tipo de transacción?
  - a. Compra
  - b. Venta
  - c. Pago
  - d. Inversión
  - e. Especulación
  - f. Otro ¿Cuál?
5. ¿Ha recibido asesoría para el uso de criptomonedas?
  - a. Sí
  - b. No

Si la respuesta anterior es negativa, pase a la pregunta número 7.

6. Si la respuesta anterior es afirmativa responda ¿Quién lo asesoró?
  - a. Amigo
  - b. Familiar

- c. Profesional especializado
  - d. Otro ¿Cuál?
7. ¿Cómo calificaría su experiencia con las criptomonedas?
- a. Muy buena
  - b. Buena
  - c. Neutral
  - d. Mala
  - e. Muy mala
8. ¿Le gustaría recibir un servicio de asesoría y acompañamiento personalizado para el uso, adquisición, venta, almacenamiento e inversión en criptomonedas?
- a. Sí
  - b. No

Si la respuesta anterior es negativa, finalice el cuestionario.

Si la respuesta anterior es afirmativa, responda las preguntas de la 9 a la 12.

9. ¿Con qué frecuencia solicitaría el servicio?
- a. Quincenal
  - b. Mensual
  - c. Bimestral
  - d. Trimestral
  - e. Anual
  - f. Otro ¿Cuál?
10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora del servicio?
- a. Entre \$100.000 y \$150.000
  - b. Entre \$150.001 y 200.000
  - c. Entre \$200.001 y 250.000
  - d. Más de \$250.000
11. ¿Qué aspectos le gustaría que asesorara la empresa?
- a. Riesgos
  - b. Inversiones
  - c. Especulaciones
  - d. Plataformas de seguridad
  - e. Monederos
  - f. Criptomonedas más valorizadas
  - g. Todas las anteriores
  - h. Otro ¿Cuál?
12. ¿A través de qué medio le gustaría enterarse en la apertura de la empresa?
- a. Prensa local
  - b. Redes sociales
  - c. Volantes
  - d. Radio
  - e. Email
  - f. Otro ¿Cuál?

## Anexo 2 Análisis de los Resultados

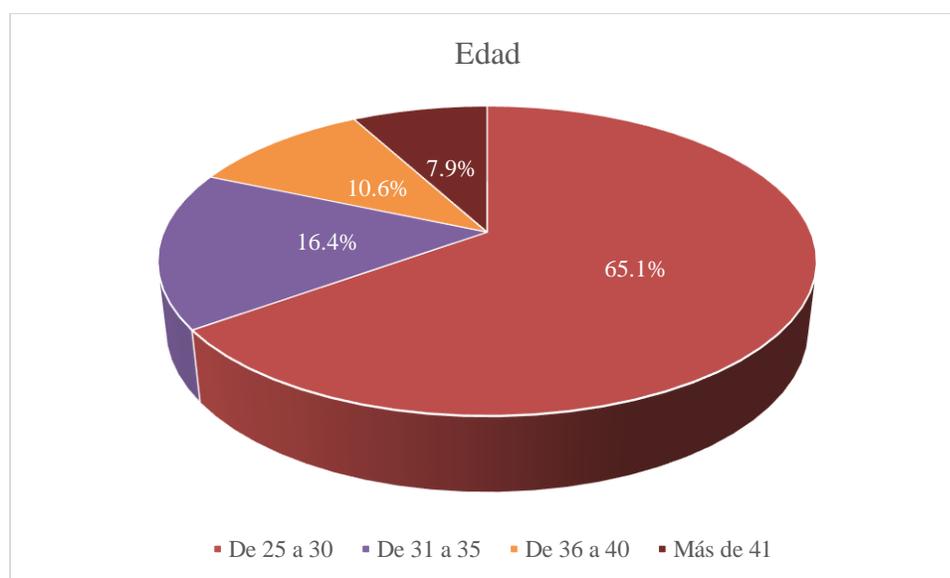
A continuación, se muestran los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a la población objetivo, y la importancia de estos resultados para la puesta en marcha de la empresa estudiada.

*Tabla 45 Edad*

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
De 25 a 30 años	246	65,1%
De 31 a 35 años	62	16,4%
De 36 a 40 años	40	10,6%
Más de 41 años	30	7,9%
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*Figura 8 Edad*



Fuente: Elaboración propia

El mayor número de participantes se concentró en las edades de 25 a 30 años, con una participación del 65,1%; el 16,4% se encuentran entre los 31 y 35 años de edad; el 10,6% tienen

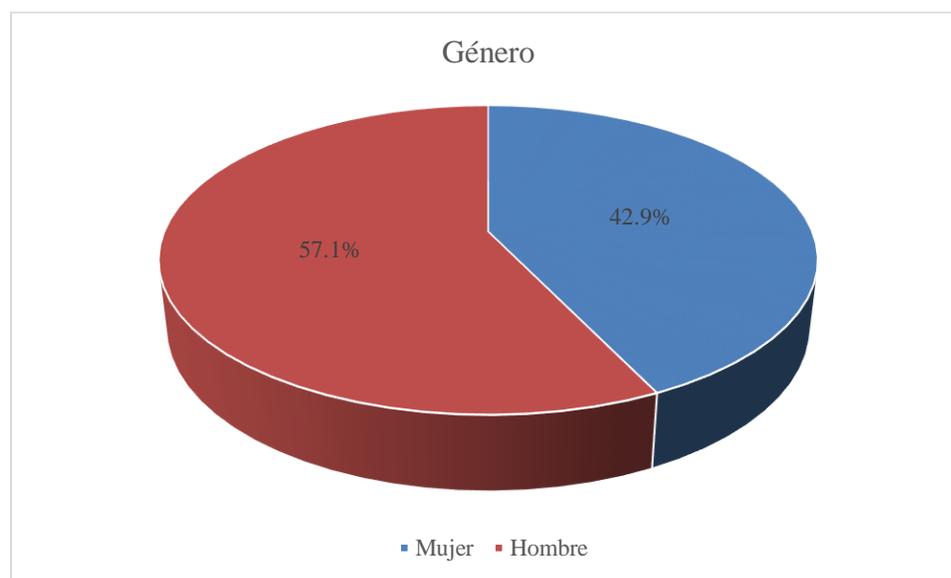
de 36 a 40 años y el 7,9% restante más de 41 años. Con estos datos se puede observar que la encuesta se ha realizado mayormente a jóvenes y a adultos jóvenes, esta información es concordante con lo expuesto por Nikolova (2021), quien indica que la mayoría de los inversores en criptomonedas a nivel mundial son bastante jóvenes.

*Tabla 46 Género*

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Mujer	162	42,9%
Hombre	216	57,1%
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*Figura 9 Género*



Fuente: Elaboración propia

En la población encuestada predomina el género masculino, con una participación del 57,1%, mientras que el porcentaje de mujeres es equivalente a 42,9%. Los resultados son similares a los obtenidos por Nikolova (2021), que expone que la participación y el interés por este tipo de transacciones es más común en el género masculino; pero se pudo notar en los

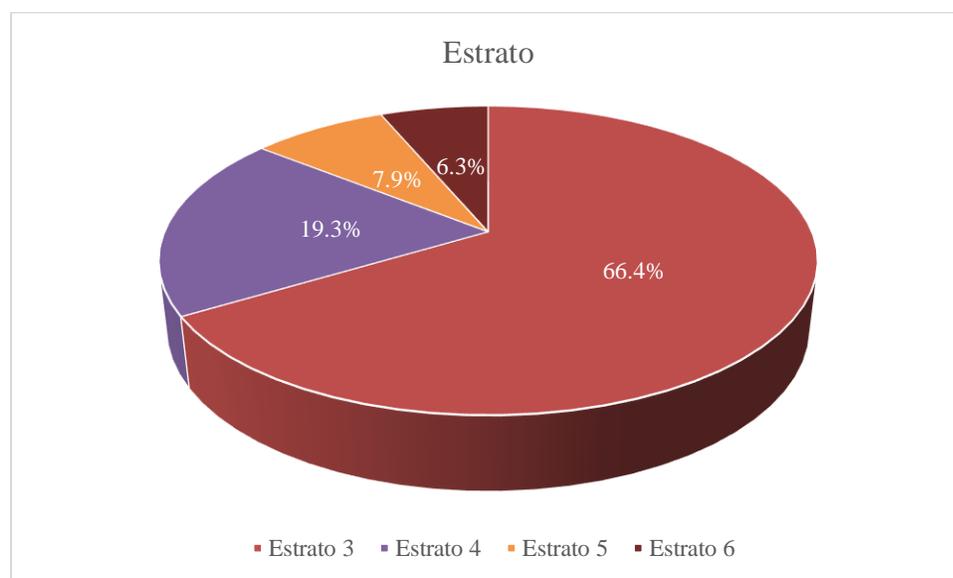
resultados que las mujeres también sienten interés en este tipo de operaciones, pues su participación en la encuesta fue bastante significativa.

*Tabla 47 Estrato socioeconómico*

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Estrato 3	251	66,4%
Estrato 4	73	19,3%
Estrato 5	30	7,9%
Estrato 6	24	6,3%
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*Figura 10 Estrato socioeconómico*



Fuente: Elaboración propia

Como se logra evidenciar en la tabla anterior el 66,4% de la población encuestada pertenece al estrato socioeconómico 3, el 19,3% pertenecen al estrato 4, el 7,9% al estrato 5 y tan solo el 6,3% hacen parte de la población registrada en el municipio de Montería como estrato 6; esta información concuerda con la información obtenida de la encuesta de la Fundación Corona, que manifiesta que la mayoría de los habitantes de la ciudad se encuentran en los estratos medio

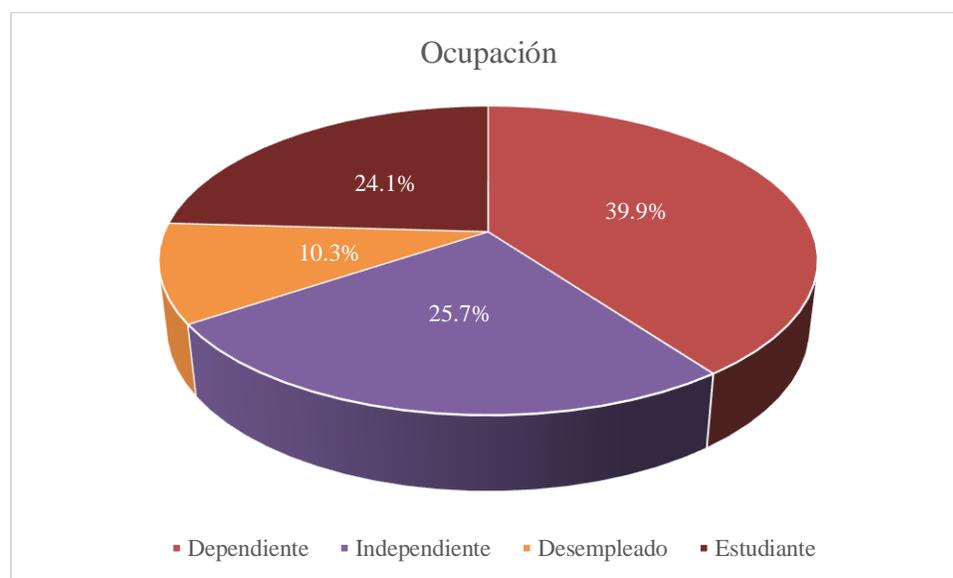
y medio alto y la minoría en estratos altos; es importante destacar esta información, porque corrobora la confiabilidad de los datos recopilados.

*Tabla 48 Ocupación*

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Dependiente	151	39,9%
Independiente	97	25,7%
Desempleado	39	10,3%
Estudiante	91	24,1%
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*Figura 11 Ocupación*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se pretende reconocer la ocupación de los participantes, como se logra observar el 39,9% es dependiente, el 25,7% independiente, el 24,1% son estudiantes y el 10,3% desempleados. Estos datos se consultaron, para tener una idea del nivel de formación y las competencias que pueden poseer los encuestados; así como su grado de interés en alternativas de

inversión como la estudiada, aunque este no es un indicador totalmente fiable, permite a la empresa tener un primer acercamiento con sus consumidores potenciales.

*Tabla 49 ¿Ha escuchado hablar de las criptomonedas?*

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Sí	258	68,3%
No	120	31,7%
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*Figura 12 ¿Ha escuchado hablar de las criptomonedas?*



Fuente: Elaboración propia

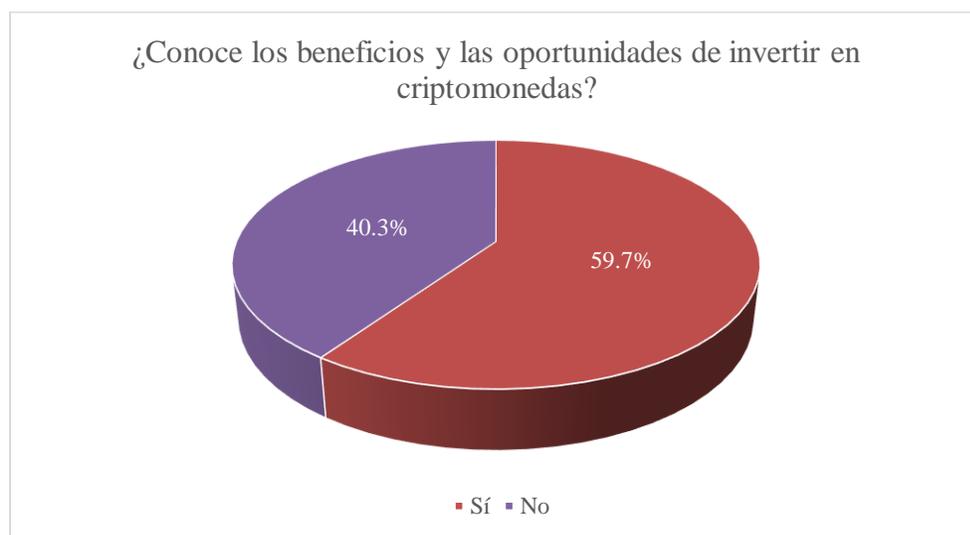
De acuerdo con la figura anterior, el 68,3% de los participantes de la encuesta han escuchado hablar de criptomonedas, en este grupo se encuentran los trabajadores dependientes e independientes, estudiantes, que se relacionan con el sector de la economía y las finanzas, y con el auge que han tenido las criptomonedas durante los últimos años, resulta difícil no reconocer su existencia e importancia. Sin embargo, existe un 31,7% que no han escuchado hablar sobre el término, aquí se encuentran principalmente las personas desempleadas y algunos estudiantes que prestan poca atención a los cambios socioeconómicos del mercado.

Tabla 50 ¿Conoce los beneficios y las oportunidades de invertir en criptomonedas?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Sí	154	59,7%
No	104	40,3%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 13 ¿Conoce los beneficios y las oportunidades de invertir en criptomonedas?



Fuente: Elaboración propia

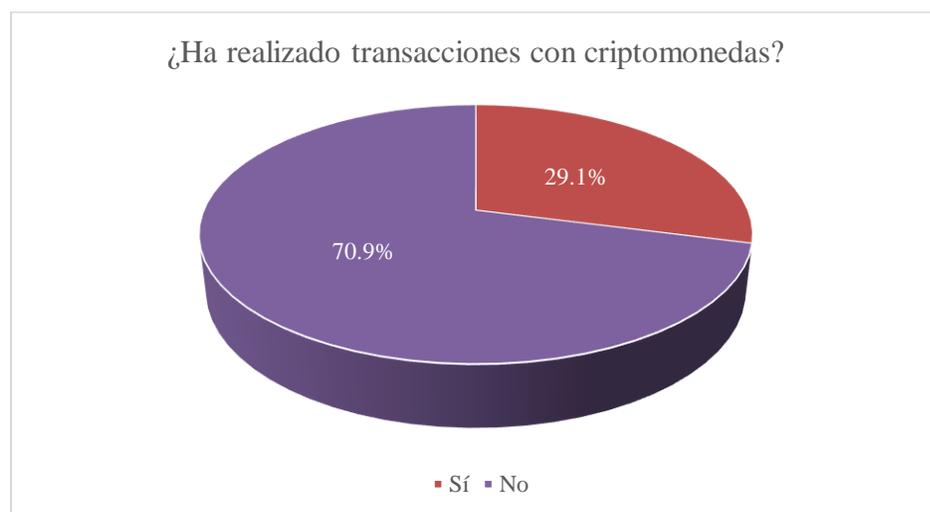
A quienes respondieron haber escuchado sobre criptomonedas, se les interrogó si conocían los beneficios y oportunidades de invertir con estas monedas virtuales, y se obtuvo que el 59,7% es capaz de reconocerlos, mientras el 40,3% no. Si bien, la mayoría posee conocimientos previos con relación a las criptomonedas, existe un importante grupo de personas que no conocen verdaderamente las características de este tipo de activos, por lo que es necesario sensibilizar a la población para que puedan aprovechar los beneficios y oportunidades que este mercado puede otorgar.

Tabla 51 ¿Ha realizado transacciones con criptomonedas?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Sí	75	29,1%
No	183	70,9%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 14 ¿Ha realizado transacciones con criptomonedas?



Fuente: Elaboración propia

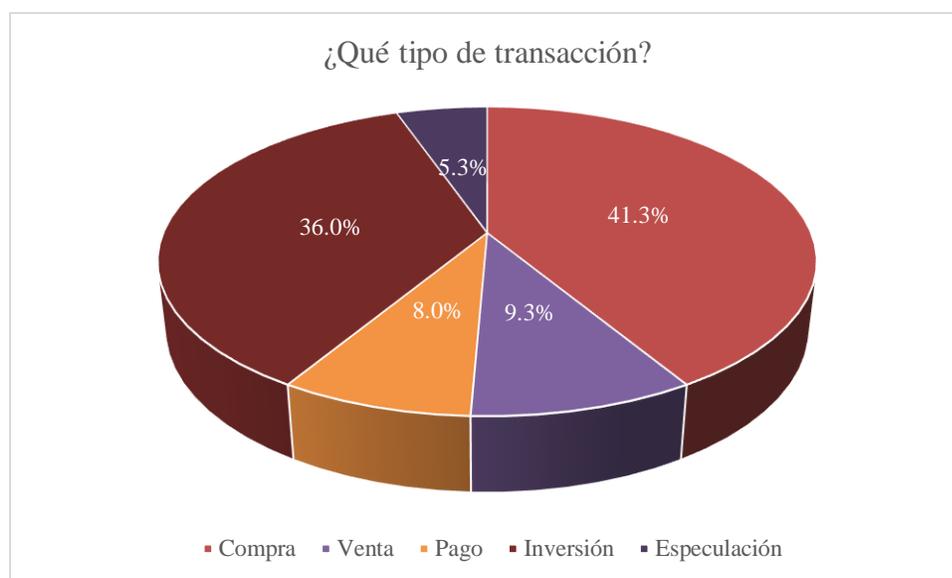
En la figura anterior, se muestra el resultado obtenido del interrogante ¿Ha realizado transacciones con criptomonedas? que fue aplicado al porcentaje de encuestados que manifestaron haber escuchado hablar de criptomonedas; como se puede notar el 70,9% ha realizado transacciones de este tipo, lo que evidencia que muchas personas poseen conocimientos en el uso de esta moneda virtual, ya sea para invertir, comprar, vender, pagar. Y muchas otras, aunque no tienen conocimientos claros sobre las criptomonedas, sus beneficios y oportunidades, las han utilizado. Esto resulta relevante para la empresa estudiada porque denota el interés de los participantes en esta alternativa innovadora, lo que puede verse reflejado en la aceptación de la empresa.

Tabla 52 ¿Qué tipo de transacción?

Respuestas	Nº de Personas	Porcentajes
Compra	31	41,3%
Venta	7	9,3%
Pago	6	8,0%
Inversión	27	36,0%
Especulación	4	5,3%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 15 ¿Qué tipo de transacción?



Fuente: Elaboración propia

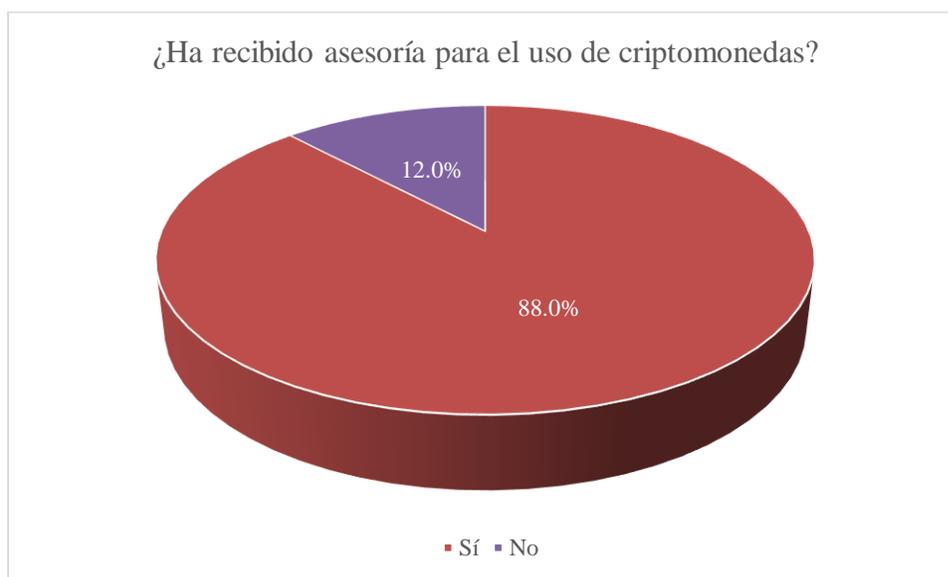
Del grupo de participantes que manifestó que habían realizado transacciones con criptomonedas, el 41,3% ha realizado compras, el 36% inversión, el 9,3% ventas, un 8% pagos y tan solo un 5,3% especulación. Esta pregunta indica que existe un importante grupo de personas que conocen más de estos instrumentos que el resto de los encuestados, ya que para realizar las operaciones que se muestran en la figura, han tenido que estudiar el mercado e informarse, o han acudido a alguna persona o empresa que conozca del tema.

Tabla 53 ¿Ha recibido asesoría para el uso de criptomonedas?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Sí	66	88,0%
No	9	12,0%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 16 ¿Ha recibido asesoría para el uso de criptomonedas?



Fuente: Elaboración propia

Como se puede notar, el 88% de los participantes que han realizado transacciones con criptomonedas han recibido asesorías, mientras que el 12% han llevado a cabo este tipo de transacciones sin ningún acompañamiento, porque se presume que conocen el funcionamiento del mercado. Para conocer con exactitud si existe oferta de este tipo de servicios en el mercado de Montería, se debe profundizar sobre las asesorías recibidas.

*Tabla 54 Si la respuesta anterior ¿Quién lo asesoró?*

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Amigo	48	72,7%
Familiar	18	27,3%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*Figura 17 Si la respuesta anterior es afirmativa responde ¿Quién lo asesoró?*



Fuente: Elaboración propia

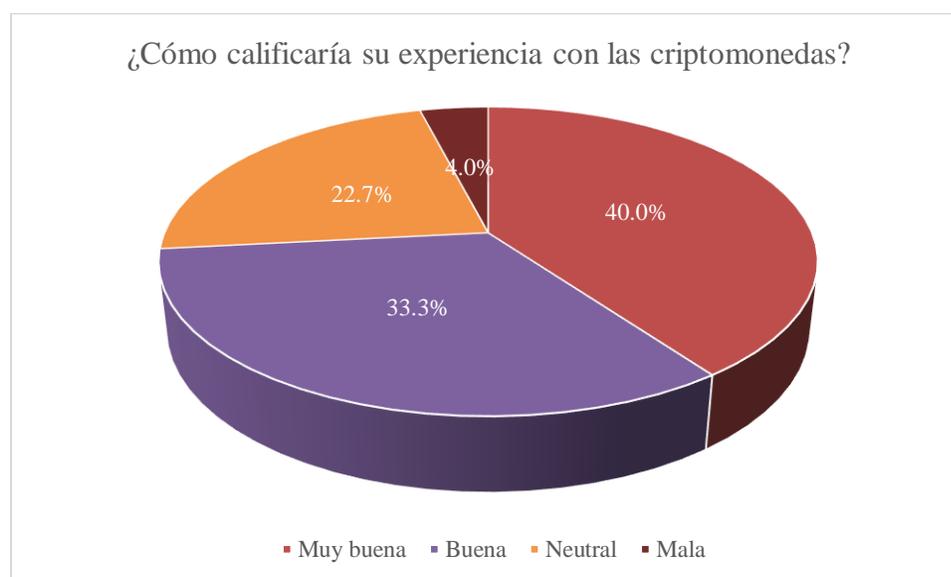
Como se puede observar en la figura, el 72,7% de los participantes recibieron asesorías en las transacciones con criptomonedas por parte de un amigo, y el 27,3% recibieron acompañamiento de un familiar. Lo anterior resulta positivo para la empresa, porque demuestra la ausencia de una empresa especializada en el mercado virtual para la compra – venta de criptomonedas en el mercado de Montería, pues los individuos que realizan estas operaciones reciben asesoría de personas cercanas, que poseen mayores conocimientos que ellos, pero quizá no estén altamente capacitados en este tipo de transacciones.

Tabla 55 ¿Cómo calificaría su experiencia con las criptomonedas?

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Muy buena	30	40,0%
Buena	25	33,3%
Neutral	17	22,7%
Mala	3	4,0%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 18 ¿Cómo calificaría su experiencia con las criptomonedas?



Fuente: Elaboración propia

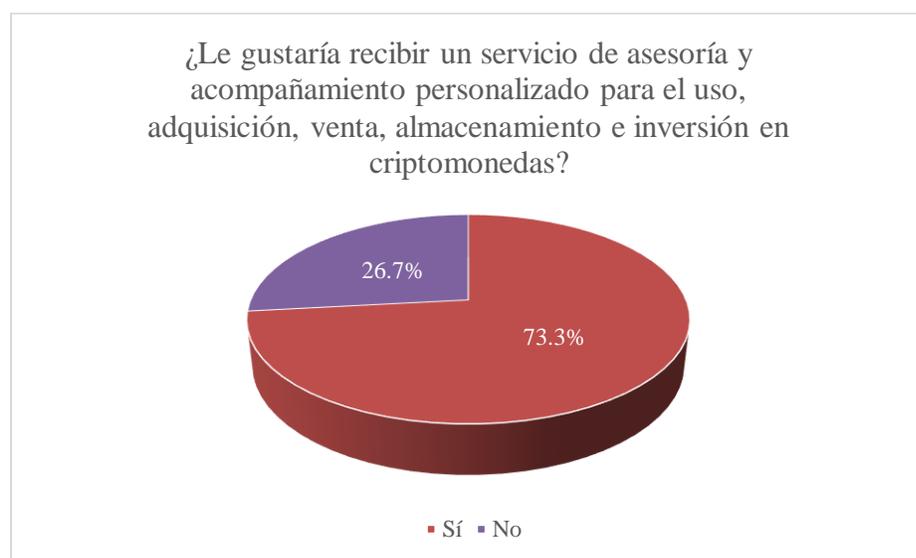
La figura anterior, corrobora la afirmación hecha con anterioridad, sobre la ausencia de personal altamente capacitado en el mercado; puesto que existe un importante grupo de participantes que realizaron operaciones con criptomonedas, pero no obtuvieron resultados lo suficientemente favorables, pues un 22,7% califica la experiencia como neutral y un 4% la cataloga como una mala experiencia.

*Tabla 56 ¿Le gustaría recibir un servicio de asesoría y acompañamiento personalizado para el uso, adquisición, venta, almacenamiento e inversión en criptomonedas?*

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Sí	277	73,3%
No	101	26,7%
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*Figura 19 ¿Le gustaría recibir un servicio de asesoría y acompañamiento personalizado para el uso, adquisición, venta, almacenamiento e inversión en criptomonedas?*



Fuente: Elaboración propia

La figura anterior determina la aceptación del servicio por parte de los participantes, como se logra evidenciar, el 73,3% manifiesta que le gustaría recibir un servicio de asesoría y acompañamiento personalizado para el uso, adquisición, venta, almacenamiento e inversión en criptomonedas, porque les parece innovador, atractivo y que ofrece múltiples oportunidades que pueden aprovechar para mejorar su situación económica y financiera. Aunque al 26,7% no le gustaría acceder al servicio, porque tuvieron una mala experiencia con criptomonedas, no

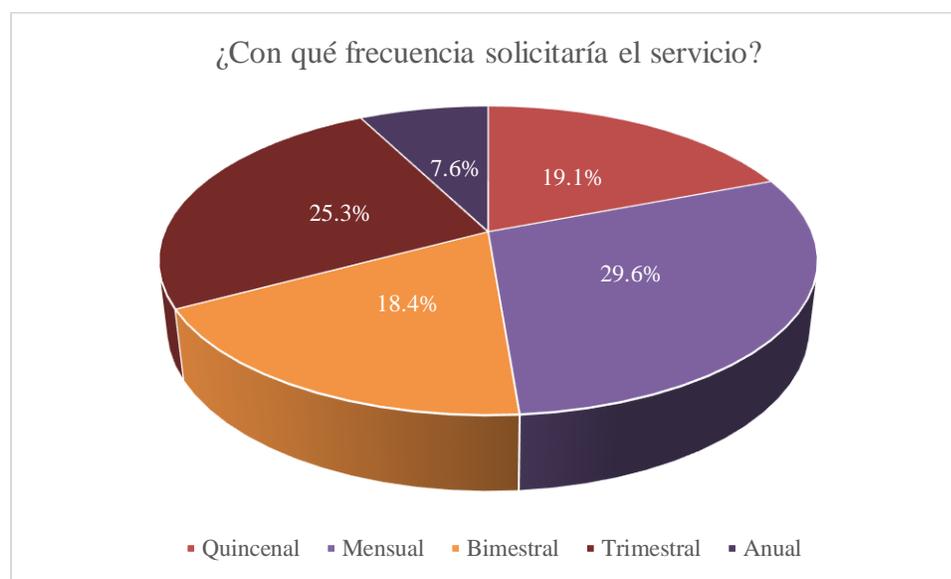
cuentan con excedentes para invertir, no poseen los conocimientos necesarios, no confían en este tipo de activos o simplemente no sienten interés en estas operaciones.

*Tabla 57 ¿Con qué frecuencia solicitaría el servicio?*

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Quincenal	53	19,1%
Mensual	82	29,6%
Bimestral	51	18,4%
Trimestral	70	25,3%
Anual	21	7,6%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*Figura 20 ¿Con qué frecuencia solicitaría el servicio?*



Fuente: Elaboración propia

La figura anterior muestra la frecuencia con que los participantes manifiestan estar dispuestos a solicitar el servicio de asesoría, los datos muestran una importante concentración en la frecuencia mensual con un 29,6%, la frecuencia trimestral con un 25,3%, y la frecuencia quincenal con un 19,1%; lo que, sin lugar a dudas, es de suma importancia para la empresa,

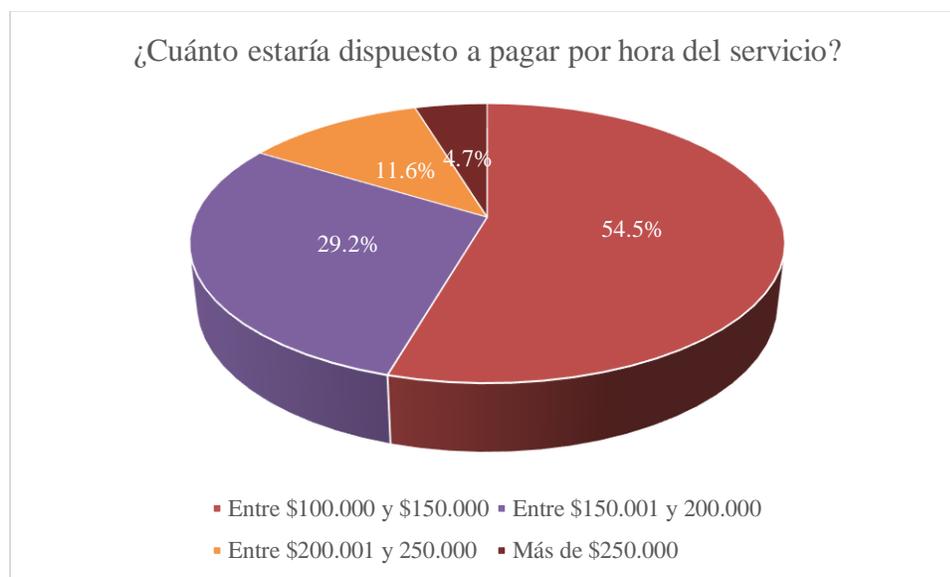
porque evidencia la recurrencia de compra de los clientes y permite reconocer que la empresa podrá ser sostenible en el tiempo.

*Tabla 58 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora del servicio?*

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Entre \$100.000 y \$150.000	151	54,5%
Entre \$150.001 y 200.000	81	29,2%
Entre \$200.001 y 250.000	32	11,6%
Más de \$250.000	13	4,7%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*Figura 21 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora del servicio?*



Fuente: Elaboración propia

El 54,5% de los participantes manifiesta que pagaría entre \$100.000 y \$150.000 por una hora del servicio, el 29,2% entre \$150.001 y \$200.000, el 11,6% entre \$200.001 y \$250.000 y el 4,7% restante afirman estar dispuestos a pagar más de \$250.000. La mayoría de los participantes se inclinó hacia los precios más bajos, por lo que estos valores se utilizarán como referencia para

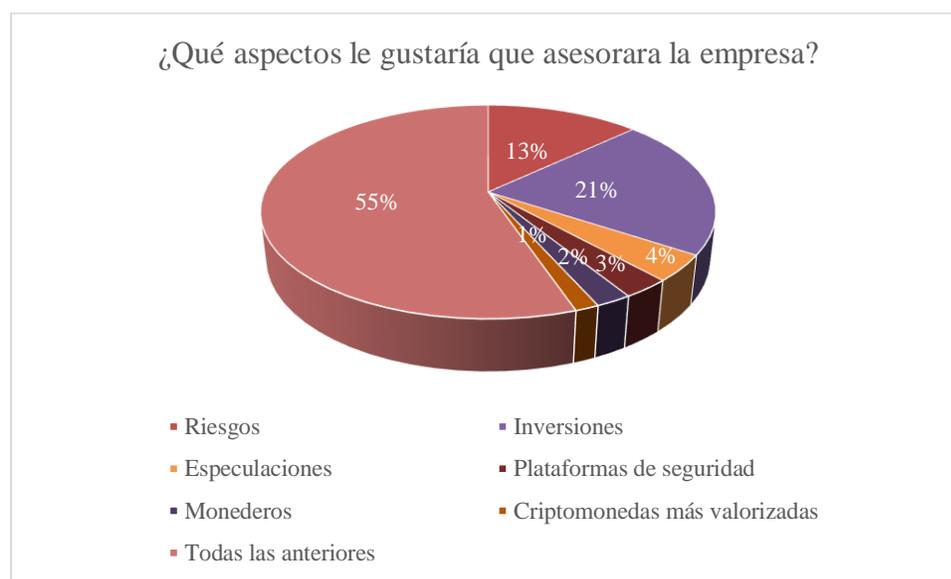
la selección de un precio competitivo, teniendo en cuenta que este componente suele ser de gran importancia para el acercamiento a los clientes y la incursión en un mercado.

*Tabla 59 ¿Qué aspectos le gustaría que asesorara la empresa?*

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Riesgos	36	13%
Inversiones	59	21%
Especulaciones	11	4%
Plataformas de seguridad	8	3%
Monederos	6	2%
Criptomonedas más valorizadas	4	1%
Todas las anteriores	153	55%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*Figura 22 ¿Qué aspectos le gustaría que asesorara la empresa?*



Fuente: Elaboración propia

Como se puede evidenciar los potenciales clientes muestran un enorme interés por todos los aspectos que se han mencionado a lo largo del proyecto, como riesgos, especulaciones, monederos, inversiones, plataformas de seguridad, criptomonedas más valorizadas, entre otros

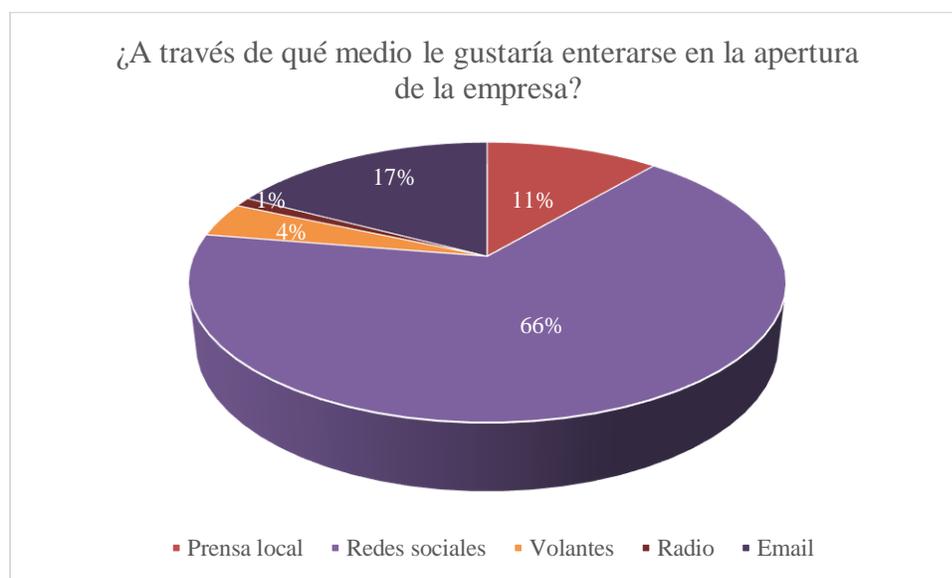
que contribuyan a su educación financiera y les permitan obtener réditos económicos por su participación en el mercado.

*Tabla 60 ¿A través de qué medio le gustaría enterarse en la apertura de la empresa?*

Respuestas	N° de Personas	Porcentajes
Prensa local	31	11%
Redes sociales	184	66%
Volantes	11	4%
Radio	3	1%
Email	48	17%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

*Figura 23 ¿A través de qué medio le gustaría enterarse en la apertura de la empresa?*



Fuente: Elaboración propia

Al interrogante relacionado con los medios de comunicación que serían más pertinentes para el lanzamiento de la empresa al mercado, el 66% seleccionó las redes sociales, por lo que este canal debe ser el utilizado para las estrategias de promoción y acercamiento a los clientes,

pero también destacó el correo electrónico con un 17%, por lo que deben implementarse estrategias que atiendan este canal.

Anexo 3 Reglamento interno de trabajo

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

La Empresa “**Criptocurrencies S.A.S**”, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Montería, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

### **CAPÍTULO I**

#### **OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

**Art.- 1. OBJETO GENERAL.** - **Criptocurrencies S.A.S**, tiene como objetivo principal otorgar préstamos dirigidos a los grupos de población normalmente desatendidos por la banca tradicional, con el propósito de impulsar la Bancarización Mediante Herramientas Tecnológicas, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

**Art.- 2. OBJETO DEL REGLAMENTO.** - El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre **Criptocurrencies S.A.S** y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

## CAPÍTULO II

### **VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN**

**Art.- 3. VIGENCIA.** - Este reglamento Interno comenzará a regir desde que dé inicio el proyecto, fecha en que sea aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

**Art.- 4. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.** - La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

**Art.- 5. ORDENES LEGÍTIMAS.** - Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

**Art.- 6. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa **Criptocurrencias S.A.S.**

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL REPRESENTANTE LEGAL**

**Art.- 7.** El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

**Art.- 8.** Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto. Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal o quien haga sus veces.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

**Art.- 9.** Se considera empleados o trabajadores de **Criptocurrencias S.A.S** a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

**Art.- 10.** La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su

delegado. Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

**Art.- 11.** El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de “datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos (celular y fijo) que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio. Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y, licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.

- g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- h) Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

**Art.- 12.** Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

**Art.- 13.** Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador cuando, recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LOS CONTRATOS**

**Art.- 14. CONTRATO ESCRITO.** - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

**Art.- 15. PERIODO DE PRUEBA.** - Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

**TIPOS DE CONTRATO.** - De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

## **CAPÍTULO VI**

### **JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA**

**Art.- 16.** De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 48 horas semanales de lunes a sábado de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm, a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados. Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

**Art.- 17.** De conformidad con la ley, estos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de Montería - Córdoba.

**Art.- 18.** Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve. Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su jefe inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

**Art.- 19.** El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

**Art.- 20.** Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces. El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento.

**Art.- 21.** Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.

**Art.- 22.** Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del jefe inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

**Art.- 23.** A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

**Art.- 24.** Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

**Art.- 25.** No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

**Art.- 26.** No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

**Art.- 27.** La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores. En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su jefe inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

**Art.- 28.** El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su jefe inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

**Art.- 29.** La omisión de registro de la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su jefe inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.

**Art.- 30.** El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo. El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa,

y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de jefe inmediato.

**Art.- 31.** Si la necesidad de la empresa lo amerita, los jefes inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS JUSTIFICACIONES DE LAS VACACIONES**

**Art.- 32.** De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

**Art.- 33.** Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos o quien haga las veces.

**Art.- 34.** Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

## DE LAS LICENCIAS

**Art.- 35.** Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinadas en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del jefe inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos. Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a) Por motivos de maternidad y paternidad
- b) Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- c) Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- d) Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores. e. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

**Art.- 36.** La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

## DE LOS PERMISOS

Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no

hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto:

## **CAPÍTULO IX**

### **DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO**

**Art.- 37.** Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

**Art.- 38.** La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

**Art.- 39.** La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.
- d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento

- f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

**Art.- 40.** Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

**Art.- 41.** Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

## **CAPÍTULO X**

### **ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA**

**Art.- 42.** Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

**Art.- 43.** Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

## **CAPÍTULO XI**

### **DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL**

**Art.- 44.** El departamento de Dirección General o quien haga las veces de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Dirección General y/o su Representante.

## **CAPÍTULO XII**

### **TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE**

**Art.- 45.** Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el jefe inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

**Art.- 46.** No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

**Art.- 47.** La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

## CAPITULO XIII

### LUGAR LIBRE DE ACOSO

**Art.- 48.** Lugar De Trabajo Libre De Acoso. - La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a) Crear un lugar de trabajo ofensivo;
- b) Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
- c) Afectar el desempeño laboral; y,
- d) Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

**Art.- 49.** La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

**Art.- 50.** Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

**Art.- 51.** Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

**Art.- 52.** Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia, queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

## **CAPÍTULO XIV**

### **OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR**

#### **DE LAS OBLIGACIONES**

**Art.- 53.** Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de responsabilidades, del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.

- 1.** Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
- 2.** Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.

3. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
4. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
5. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
6. Velar por los intereses de la empresa **Criptocurrencias S.A.S** y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
7. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de **Criptocurrencias S.A.S** o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
8. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.

9. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
10. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
11. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
12. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
13. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
14. Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de **Criptocurrencias S.A.S.**, para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
15. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
16. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.

- 17.** Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- 18.** Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
- 19.** Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
- 20.** Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.
- 21.** Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.
- 22.** Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
- 23.** En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
- 24.** Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
- 25.** Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.

26. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
27. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

### **DE LOS DERECHOS**

**Art.- 54.** Serán derechos de los trabajadores de **Criptocurrencias S.A.S:**

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
- g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos y disposiciones.

## DE LAS PROHIBICIONES

**Art.- 55.** A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e) Encargar a otro trabajador o a terceras personas la realización de sus labores sin previa autorización de su jefe inmediato.
- f) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado

mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.

- h)** Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- i)** Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- l)** Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.

- m)** Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- n)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- o)** Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubiere lugar.
- p)** Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- q)** Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- r)** Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- s)** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- t)** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.

- u)** Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- v)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- w)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- x)** Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- y)** Fumar en el interior de la empresa.
- z)** No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- aa)** Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- bb)** Ingresar televisores y cualquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.

- cc)** Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográficas o lesivas, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- dd)** Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;
- ee)** Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación o causa para ello.
- ff)** Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto, la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- gg)** Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador.
- hh)** Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- ii)** Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- jj)** Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación, así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- kk)** Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.

- ll) Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- mm) Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.
- nn) Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.
- oo) Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

## **CAPÍTULO XVI**

### **DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA**

**Art.- 56.** Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

**Art.- 57.** Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisionales o imprevistos que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

## CAPÍTULO XVII

### DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

**Art.- 58.** A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

**Art.- 59.** En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

**Art.- 60.** Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones Verbales;
- b) Amonestaciones Escritas;
- c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

### DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

**Art.- 61.** La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en

nombre del trabajador su jefe inmediato, con la razón de que se negó a recibirla. Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

**Art.- 62.** La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

**Art.- 63.** Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;

7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

### **DE LAS FALTAS EN GENERAL**

**Art.- 64.** Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

### **DE LAS FALTAS LEVES**

**Art.- 65.** Se considerarán faltas leves el incumplimiento de lo señalado en los artículos anteriores. Son además faltas leves:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
- d) Los trabajadores que, durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.

- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sean sancionadas con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

### **DE LAS FALTAS GRAVES**

**Art.- 66.** Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento como el artículo 65 serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.

- b)** Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c)** Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d)** Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e)** Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f)** Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- g)** Encubrir la falta de un trabajador.
- h)** No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i)** Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j)** Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- k)** Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del

negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.

- l)** Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- m)** Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- n)** Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
- o)** Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p)** Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q)** Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- r)** Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.

- r) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- s) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- t) Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.
- u) Se considerará falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de tránsito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

## **CAPÍTULO XVIII**

### **DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS**

**Art.- 67.** Los trabajadores de **Criptocurrencias S.A.S**, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.

- e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

**Art.- 68.** El trabajador que termine su relación contractual con **Criptocurrencias S.A.S**, por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

## **CAPITULO XIX**

### **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA**

**Art.- 69.** Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.

- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

**Art.- 70.** Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

## **CAPITULO XX SEGURIDAD E HIGIENE**

**Art.- 78.** Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

## DISPOSICIONES GENERALES

**Art.- 79.** Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

**Art.- 80.** La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

**Art.- 81.** En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

**Art.- 82.** En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

**Art.- 83.** El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público de Montería.

Atentamente,

**Gerente General: Nicolás Arturo Tusó Ospina**