



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1704



INVERSIONES DANDRES

PRESENTADO POR:

DANIEL ANDRES BARRERA QUIROGA

DIRIGIDO POR:

JAVIER ORLANDO NEIRA RUEDA

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

BOGOTÁ

2024



CONTENIDO

Contenido

A. RESUMEN EJECUTIVO.....	4
B. NOMBRE DE LA EMPRESA	5
C. INTRODUCCIÓN.....	5
D. DESCRIPCION DE LA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO	7
E. MODELO CANVA.....	11
F. ALCANCE O DELIMITACIÓN.....	12
G. ESTUDIO DE MERCADO	11
G.1 Marca	11
G.2 Descripción General	11
G.3 Segmento Objetivo	12
G.4 Precios	15
G.5 Servicios al producto	16
G.6 Necesidades que satisfacen y beneficios que prestan a los clientes	16
G.7 Tecnología Utilizada	18
G.8 Características de la industria.....	20
G.9 Medición y Proyección de la demanda.....	21
G.10 Mercado Objetivo	24
G.11 Competidores	26
G.12 Principales Competidores (Empresas Similares).....	29
G.13 Estrategia Competitiva.....	30
G.14 Ventaja Competitiva.....	31
G.15 Estrategia de Crecimiento.....	32



G.16 Estrategia de Posicionamiento.....	34
G.17 Estrategia de Mercadeo.....	35
G.18 El Despliegue de las Estrategias de Mercadeo y Ventas: Los Planes de Acción	37
G.19 Plan de acción de ventas.....	38
H. ESTUDIO TECNICO	39
H.1 Análisis de Proveeduría.....	39
H.2 Proceso de Transformación del servicio.....	41
H.3 Estudio de requerimientos	43
I. ESTUDIO ORGANIZACIONAL.....	45
I.1 Estructura legal jurídica	45
I.2 Manual de funciones.....	46
J. ESTUDIO FINANCIERO.....	52
J.1 Presupuesto de ingresos	52
J.2 Egresos Proyectados.....	52
J.3 Flujo de efectivo proyectado	53
J.4 Balance general	54
J.5 Indicadores Financieros.....	55
J.6 Declaración de renta.....	58
K. CONCLUSIONES.....	59
K. BIBLIOGRAFIA:.....	60



A. RESUMEN EJECUTIVO

En el siguiente trabajo se presentará la oportunidad de negocio, para la creación de un servicio de caja para casas de apuestas extranjeras. Inicialmente se abordará desde el momento en que se encuentra y crea la necesidad, así como las competencias existentes, y el ¿por qué? entrar en este mercado es una muy buena oportunidad, así como sus ventajas competitivas.

También se mostrará la metodología adecuada para desarrollar un plan de negocios óptimo con sus diferentes ítems para el desarrollo de esta innovadora empresa.

Por último, se mostrará por qué la empresa es una solución viable tanto para las casas de apuestas extranjeras que buscan la facilidad para sus usuarios en Colombia y los apostadores que buscan recargar o retirar dinero de plataformas de apuestas extranjeras, dando como resultado las utilidades del emprendimiento al ser el intermediario.

EJECUTIVE ABSTRACT

In the following work, the business opportunity will be presented for the creation of a cash service for foreign betting houses. Initially it will be addressed from the moment in which the need is found and created, as well as the existing competencies, and why? Entering this market is a very good opportunity, as well as its competitive advantages.

The appropriate methodology will also be shown to develop an optimal business plan with its different items for the development of this innovative company.

Finally, it will be shown why the company is a viable solution for both foreign betting houses that seek ease for their users in Colombia and bettors looking to recharge or withdraw money from foreign betting platforms, resulting in the profits of the entrepreneurship by being the intermediary.

B. NOMBRE DE LA EMPRESA

La razón social suscita ante cámara y comercio es: INVERSIONES DANDRES S.A.S

está ubicada en el CIUU 7020 y 8299 ante la DIAN se seleccionaron estos ya que hacen referencia en específico a Los servicios de recaudación de fondos a cambio de una retribución o por contrata. Se ampliará un poco más la información en el marco legal del plan de negocios. Empresa prestadora de servicios de recepción y pago de dinero para Colombia a casas de apuestas internacionales de diferentes partes del mundo.

Actividad principal: Servicio de Caja

Con NIT: 901726884-7

Camara de comercio y RUT presentados en anexos

C. INTRODUCCIÓN

El proyecto mostrara la base, funcionamiento y composición de la empresa Inversiones Dandres S.A.S. la cual pretende ser una empresa innovadora en el mercado. Funciona como intermediario entre los jugadores de apuestas deportivas on line en Colombia y algunas casas de apuestas extranjeras. El trabajo de la empresa se basa en recibir el dinero de los usuarios de ciertas plataformas virtuales de apuestas, de las cuales se entrará a profundidad en el documento. Y cargarles ese dinero en la plataforma, para que estos usuarios puedan apostar en los eventos que se presentan. Así mismo Inversiones Dandres recibe solicitudes por parte de los jugadores, para que estos realicen el retiro de saldo que tienen en la plataforma. la empresa se los paga en pesos colombianos a los diferentes medios comunes que existen en Colombia.

En este proyecto busca desarrollar punto a punto la oportunidad de negocio de ser intermediarios de casas de apuestas (las cuales se relacionan más adelante) hasta cómo se realiza el proceso de intermediación, utilidad y crecimiento de la empresa tanto presente como su proyección de incremento a un plan de futuro cercano y lejano.

En este plan de negocios se mostrará la estructura global de la empresa desde los que ya se encuentra en ejecución como lo es el modelo CANVA, las estrategias de marketing, segmentación detallada tanto de la competencia como de la demanda y proyección de ventas esperada. Por otra parte, se presentará el marco legal, la constitución detallada de los integrantes de la empresa y sus respectivas funciones.

En última parte se mostrará estudio financiero que muestra en números como esta y se piensa tener la empresa a lo largo de los años con diferentes maneras de planificación estratégica vistas durante la carrera de ingeniería industrial.

D. DESCRIPCION DE LA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

El mercado de las casas de apuestas en Colombia está en un incremento superior a las expectativas, dando así el aval de que casas de apuestas extranjeras puedan ingresar a Colombia y tengan igual o mayor rentabilidad que cualquier otra empresa, como lo informa Coljuegos en su informe del primer semestre del 2022 [1]. Por lo anterior, surge la oportunidad de ser un intermediario entre casas de apuestas extranjeras con muy poca presencia en el país y los usuarios finales como lo son los apostadores en Colombia. La vinculación se basa en prestar el servicio de recaudo de dinero de los jugadores en Colombia y llevarlo a la plataforma extranjera con la que previamente se realiza esta negociación. El usuario al tener el dinero cargado en la plataforma podrá utilizar esta misma en los eventos deportivos que aparecen. En el caso de que el jugador gane podrá por medio del convenio contactar a Inversiones Dandres y esta se encargara de pagarle su respectivo premio ganado en la plataforma.

La oportunidad de negocios está en que las casas de apuestas extranjeras pagan una comisión por el recaudo de dinero y el pago de premios a los usuarios, dichas comisiones se encuentran variables desde el 4% por recaudo (recarga al jugador) hasta el 8% del dinero que este mismo quiera recargar (no es un número fijo, todas las casas de apuestas se mueven en ese rango mencionado). Las empresas pagan una comisión entre el 1% y el 3% de los premios que se les pagan a los jugadores. Además, el mercado no impide que una persona mayor de edad tenga cuenta en todas las casas de apuestas que existan. Esto en base a un estudio el cual mostro que se tienen más de 3,7 millones de usuarios. Cifra avalada según el informe de Valora Analitik en el 2021 el cual expuso la cantidad promedio de registros en las diferentes casas de apuestas disponibles para Colombia [2].

Cabe resaltar, que, aunque la cifra es grande y pudo aumentar al cabo de los últimos 3 años. Los clientes son netamente los usuarios que tengan cuentas de juego en las casas de apuestas, de las cuales se es intermediario o como se le conoce “cajero”.

Propuesta de valor

La propuesta de valor de Inversiones Dandres se centra en mejorar la relación entre el cliente y la plataforma de apuestas. Aunque las plataformas de apuestas ofrecen diversos medios de depósito, estos procesos son automáticos y carecen de interacción personal. En contraste, Inversiones Dandres ofrece un servicio personalizado y directo.

En Colombia, Inversiones Dandres ha integrado los métodos de pago más utilizados y accesibles para los colombianos, como Bancolombia, Davivienda y Nequi. Estos métodos no están disponibles directamente en las plataformas de apuestas (aunque sí existe el botón PSE, es un método diferente). Por lo tanto, utilizar Inversiones Dandres facilita considerablemente el proceso de recarga para los jugadores.

Las solicitudes de recarga se reciben a través de canales digitales populares como WhatsApp y Telegram. Un agente se encargará de gestionar cada solicitud, brindando contacto directo y seguridad en la recepción y entrega del dinero. Este enfoque no solo garantiza una experiencia profesional en el ámbito de las apuestas deportivas, sino que también ofrece apoyo y rapidez en caso de que el usuario tenga dudas sobre la plataforma extranjera. Esto fomenta la confianza y la recurrencia en el uso del servicio.

Inversiones Dandres se posiciona, así como una solución eficiente y segura para las recargas en plataformas de apuestas internacionales, ofreciendo un valor añadido que las plataformas automatizadas no pueden proporcionar.

¿Por qué se diferencia de la competencia?

El punto principal que diferencia a Inversiones Dandres sobre cualquier intermediario que pueda haber es la comprensión al usuario final. En otras palabras, se busca llenar toda expectativa del cliente al momento de realizar una recarga o un cobro de premio desde la seguridad, la resolución de dudas sobre la plataforma, hasta la eficacia para que este quiera volver a utilizar tanto la casa de apuestas como el servicio que Inversiones Dandres le presta.

Cabe resaltar que se encuentran dos tipos de competencia. La cual se denominará directa e indirecta. La directa en la cual están los otros métodos en los que un usuario puede recargar o reclamar los premios en la plataforma, métodos automatizados y con tiempo de respuesta que puede superar las tres horas lo cual se denomina lenta. Sin contacto directo con el apostador.

El otro tipo de competencia que se le llama indirecta son las casas de apuestas nacionales. Aunque los clientes deben provenir de las campañas que hagan las casas de apuestas extranjeras para atraer a estos. Es objetivo de Inversiones Dandres prestar un servicio de excelente calidad igualando o superando los estándares prestados por las casas de apuestas nacionales que si cuentan con medios comunes para el usuario.

En un informe del diario El País [3] se habla de cuáles y el por qué son las mejores casas de apuestas en Colombia. Mostrando 3 pilares fundamentales que tiene la mejor en este momento. Los cuales son:

- Cuenta con atención a la cliente personalizada las 24 horas del día.
- Ofrece más de 20 disciplinas para apostar.
- Tiene una amplia variedad de opciones de pago.

Esta habla de una atención personalizada 24 horas para sus clientes. Inversiones Dandres, aunque no presta una atención netamente sobre apuestas. Entrega a los usuarios información pertinente sobre las plataformas extranjeras, para que estos puedan disfrutar su experiencia al apostar y por consiguiente seguir utilizando el servicio de cajero.



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1704



(Modelo Canvas corregido específicamente en la sección segmento de Clientes, corrección hecha por jurado Alexis Navas)



E. MODELO CANVA

MODELO CANVAS



SOCIOS CLAVE

Los principales socios claves son las casas de apuestas internacionales para las cuales Inversiones Dandres es intermediario para la ejecución de depósitos y pagos de premios.

El segundo socio clave son los bancos y medios de recepción de dinero como lo son Bancolombia, Davivienda, Nequi ya que por estos medios es que se ejerce toda la actividad de recargas y pagos de premios.



ACTIVIDADES CLAVE

La principal actividad al ser intermediarios es la recepción de solicitudes de clientes mediante diferentes canales digitales y la realización de sus recargas o pagos de premios



RECURSOS CLAVE

1. Cuentas bancarias para recepción y pago de premios a los usuarios de las plataformas.
2. Poder de intermediación con las casas de apuestas.
3. clientes que quieran recargar o reclamar premios.



PROPUESTA DE VALOR

La propuesta de valor que se da es la experiencia que tendrá el usuario al utilizar el servicio, ya que no solo será hacer la recarga, también se busca darle el apoyo en temas de conocimiento sobre la plataforma. en muchos casos el usuario al no entender como funciona una página la deja de utilizar y para eso está el personal de RecargaYA, sin dejar atrás la seguridad y confianza que se le pretende dar.



RecargaYA



RELACIÓN CON EL CLIENTE

La relación con el cliente al ser directamente desde las líneas de atención virtual será el factor principal para fidelizar a este con diferentes mecanismos, tanto de ayuda en temas de la plataforma, como en dudas sobre conocimiento del mundo de las apuestas, para que este se pregunte, ¿que otro método cuando recarga hace esto?



CANALES

El principal canal de distribución se encuentra en la misma plataforma, existe un botón que dirige a los usuarios a nuestros chats virtuales. así mismo se busca promocionar en redes sociales el servicio de intermediario para que los clientes sepan que existe un método de recarga para estas plataformas específicas.



SEGMENTOS DE CLIENTES

1. Los principales clientes son los usuarios existentes de las casas de apuestas extranjeras para las cuales se es intermediario realizando recargas y pagos de premios.

2. Clientes potenciales son aquellas personas que ya cuentan con alguna casa de apuestas pero pueden crear una cuenta en alguna plataforma para la cual somos intermediarios.



ESTRUCTURA DE COSTOS

Los costos iniciales empiezan con un saldo de \$4.000.000 que exige la casa de apuestas tener para poder solventar recargas y retirios. lo que comúnmente se conoce como el cupo disponible.

Se cuenta además con costo fijo que son pago de 3 cajeros (salario mínimo), pago de contadora (\$1.800.000), pago de arriendo oficina. Pago de servicio de internet.

Inversión inicial de 1 computador + 1 celular + implementos de oficina (\$4.000.000)



FUENTES DE INGRESOS

Los ingresos como intermediarios para estas casas de apuestas se dan por porcentaje. exactamente 8% por el valor que se le recargue a un cliente y el 2% por el valor del premio que se le paga al usuario cuando este quiere retirar de la plataforma.

Como ejemplo la empresa en un día recoge \$10.000.000 en recargas de diferentes usuarios, la empresa le pagará \$800.000 de porcentaje a Inversiones Dandres (Recargaya). así es como se obtiene el beneficio de este negocio.



F. ALCANCE O DELIMITACIÓN

El proyecto está diseñado para todo Colombia ya que la atención al usuario es cien porcientos digitales debido a que las plataformas extranjeras solo se encuentran de manera virtual en el país.

La empresa presta el servicio desde diciembre del 2022 a pequeña escala, iniciando a trabajar como intermediario solo con una empresa internacional (1XBET) a medida que fueron pasando los meses el flujo de caja y de clientes ha ido aumentando gradualmente (cifras que se podrán ver a lo largo del documento).

En el presente Inversiones Dandres es intermediario de 2 empresas internacionales y al mismo tiempo se está en negociaciones para brindar los servicios con otras 2 compañías de apuestas más. Se busca captar la mayor cantidad de clientes que utilizan estas dos plataformas en Colombia. Al igual que generar el mayor número de transacciones de los usuarios, para obtener así mayor comisión y aumentar la utilidad de la empresa.

Para dar un pequeño contexto en un informe del año 2022 presentado por Coljuegos, se dio a conocer la cifra de 8.059.313 de usuarios activos en plataformas online de apuestas. Así mismo se presentó una proyección de aumento del 67% para el año 2023. y aun mayor para el año 2024 como lo dice el informe del diario Mas. [4] Esto da a entender que el alcance con el que se cuenta es amplio, ya que el número de jugadores activos viene en aumento, lo que incrementa la posibilidad de más clientes para Inversiones Dandres S.A.S.

G. ESTUDIO DE MERCADO

G.1 Marca

La marca designada por Inversiones Dandres para el servicio de recargas y pago de premios a los usuarios de casas de apuestas internacionales se denominó RecargaYA. En la marca se dará a conocer el servicio de cajero en toda Colombia y para todas las plataformas que se quiere prestar el servicio se presentará el mismo nombre, dejándolo como referente nacional.



Ilustración 1: Logo RecargaY

G.2 Descripción General

Esta marca presta actualmente el servicio de forma digital. En el futuro planea contar con canales presenciales para realizar las transacciones en físico (dependiendo del ingreso de las plataformas de apuestas de manera física a Colombia).

La empresa tiene un servicio de atención al cliente de excelente calidad y todas las redes sociales disponibles para mostrarse ante toda la población colombiana. Cuenta con un botón en la sección de depósito de las plataformas para las que se presta el servicio. Este botón principalmente genera confianza ante los usuarios de la casa de apuestas ya que es un respaldo por parte de las empresas que avalan el trabajo de RecargaYa y lo tienen como una opción válida en su página web. También funciona para traer tráfico orgánico de las personas que ingresan a la plataforma a diario.

G.3 Segmento Objetivo

RecargaYA es una marca cuya función es ser intermediario entre los usuarios (apostadores colombianos) y las plataformas de apuestas fuera de Colombia.

Se debe tener dos conceptos muy claros a la hora de hablar de segmento objetivo. El primero es el de casa de apuestas la cual le paga a RecargaYa la comisión por recibir el dinero de los usuarios que estas tengan en Colombia y así mismo por pagarles los premios que estos tienen dentro de la plataforma. Cada transacción genera una comisión la cual paga la casa de apuestas extranjera con la cual se hace el acuerdo para ser intermediario. En tema de convenios se busca siempre ese tipo de casa de apuestas para lograr un acuerdo siempre buscando las que más paguen comisión por los servicios que RecargaYa ofrece.

El segundo segmento objetivo es el apostador colombiano, al ser un servicio exclusivamente para Colombia, se debe tener en cuenta la población interesada en apostar en casas extranjeras para las cuales hay convenio.

- Características de las casas de apuestas:

Empresas europeas que cuenten con licencia operativa en Latinoamérica, específicamente en Colombia. Para dar un contexto más específico la



empresa 1xbet la cual es la primera con la cual se inició a ser intermediario es en este momento una de las casas de apuestas más reconocidas a nivel mundial. Tanto así que gano el premio a la mejor casa de apuestas en el año 2023 como se menciona en el artículo de onefutbol[5].

Las casas de apuestas cuentan con un diseño web amigable para el usuario y así mismo cuentan con apps móviles, las cuales son competentes a las que tienen las plataformas nacionales.

Para Inversiones Dandres es fundamental que las casas de apuestas para las cuales se es intermediario den como mínimo el 5 por ciento de comisión por recarga realizada. Así mismo una plataforma que ofrezca menos de ese porcentaje no será tomada en cuenta debido a que la comisión no lograría cubrir operación y por consiguiente tampoco dejaría utilidad para la empresa.

Otra característica para que se pueda tener una negociación con alguna de las plataformas del mercado de apuestas online es que cuenten con presencia (digital) en Colombia y cuenten con un soporte para todos los usuarios que la utilizan (un sistema operativo que soporte los usuarios en el país). Así se asegura que se podrá contar con una negociación por mucho tiempo. Este ítem es fundamental ya que si una plataforma no cuenta con una pagina web robusta y se llegase a caer o tener fallas. Los usuarios buscaran a RecargaYa como medio de solución.

- Características de los apostadores:

Definición del consumidor, su perfil y comportamiento

Para abarcar por completo el estudio de mercado se debe tener en cuenta en primera medida quiénes son los posibles clientes. Esto es sencillo de responder y se divide en 2 partes. Primeramente, los clientes directos son los más de 3,7 millones de usuarios activos en alguna de las 17 plataformas de apuestas deportivas, los cuales se les lleva un registro debido a las cuentas que tienen en las casas de

apuestas autorizadas por Coljuegos y el informe del que se habló anteriormente realizado por Valkiria Analitik.

Esto solo en el ámbito legal por que gracias a un informe detallado brindado por la página reconocida futbolete y un registro del 2020 brindado por el diario la República se ha encontrado que Coljuegos ha cerrado más de 60 sitios web ilegales de apuestas, lo cual aumentaría más el número de clientes primarios. Estos datos se pueden evidenciar en

“S.A.S, E.L. (2020, noviembre 3). Conozca cómo luchar contra las casas de apuestas que operan de manera ilegal.[6]

Por otro lado, se tiene la segunda parte la cual abarca a los clientes nuevos. ¿Quiénes pueden ser los clientes nuevos? Esta respuesta es muy sencilla y puede ser dirigida a todas las personas en general debido a un factor sociocultural y demográfico. Que explica el reconocido diario internacional divinity, el cual hace referencia a “Las apuestas son una actividad de entretenimiento que atrae a personas de todas las edades. Los motivos que empujan a la gente a participar no son siempre económicos, en ocasiones la gente decide apostar por disfrutar de la sensación de recompensa a corto plazo que produce esta actividad cuando se obtienen ganancias”. [7]

A partir de esto lo que se debe hacer es segmentar los clientes y despertar el instinto apostador que tienen todas las personas. Lo cual se logra con un trabajo de neuromarketing, estudios de caso y elaboración de planes a la medida ajustados a los gustos de la población a atraer. se puede lograr guiándose de la empresa Sportium Apuestas Deportivas, la cual realizó una campaña de neuromarketing con diferentes estrategias cómo lo son imágenes atractivas y beneficios por ingresar cómo lo son bonos promocionales para que las personas prefieran recargar y reclamar sus premios en RecargaYA sobre cualquier otro método de recarga. Estas estrategias son tomadas del informe “CAMPAÑA DE NEUROMARKETING PARA LA EMPRESA SPORTIUM APUESTAS DEPORTIVAS “realizado en el 2018 por Carlos Martínez para la universidad Cooperativa de Colombia. [8]

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SIMES 1704

Inversiones Dandres busca a los apostadores que tengan cuenta creada en las casas de apuestas con las cuales se tienen los convenios y de las cuales se es intermediario tanto para recarga como para pago de premios. Estos serán los clientes principales.

Por otro lado, se buscará que los usuarios de otras plataformas de apuestas conozcan las plataformas con las que tenemos convenio para lograr pasarlos a estas últimas y ser los intermediarios entre el apostador y la casa de apuestas. Se estará buscando clientes para la casa de apuestas con la que se tiene convenio, pero así mismo se obtendrá la comisión al realizarle los procesos de recargas y retiros a estos nuevos clientes.

G.4 Precios

Para los usuarios finales (jugadores), el servicio de RecargaYA es completamente gratuito, ya que las casas de apuestas internacionales cubren la comisión por este servicio. Esto permite a los apostadores ingresar su dinero en la plataforma sin costo adicional y empezar a apostar de inmediato.

Para las casas de apuestas, el servicio de RecargaYA sí tiene un costo, ya que deben pagar a intermediarios como nosotros para gestionar las recargas y los pagos de premios a sus jugadores. Este costo es asumido por las casas de apuestas para facilitar y asegurar la participación de los apostadores en sus plataformas.

(Corrección realizada por el Jurado Alexis Navas)

Estas comisiones son agrupadas y pagadas al inicio de cada mes para así obtener el beneficio final por movimiento entre recargas y pagos a los usuarios. En Colombia las casas de apuestas manejan sistemas muy parecidos que pagan comisiones por realizar depósitos y retiros como lo hace la empresa Wplay. El servicio que ofrece tiene comisiones que van entre el uno y tres por ciento, esto se sabe ya que se realizó una petición a la empresa directa y se logró obtener esa información.

La petición se realizó al siguiente enlace <https://recargas.colpay.co/puntowplay> en el cual se validó la información de las comisiones que pagan y se comparó con las que ofrecen las casas extranjeras.



La utilidad que genera RecargaYA al final de cada mes es con la que se permite el sustento de la empresa y el mantenimiento de esta misma.

G.5 Servicios al producto

La empresa tiene la misión de cumplir con el servicio de realizar la recarga a los usuarios de las plataformas para las cuales se tiene la vinculación, así mismo hacer el acompañamiento de satisfacción y resolver dudas si se tienen acerca del funcionamiento de la plataforma que está realizando la recarga. Al igual que asesoría acerca de los retiros de premios y errores que puedan salir a la hora de generar el mismo.

A las plataformas les favorece de gran manera que RecargaYA preste un servicio óptimo y de manera rápida ya que los usuarios de esta es muy probable que sigan utilizando su plataforma para realizar sus apuestas deportivas o servicios de casino online. Esto permite que la operación sea más rentable y se obtenga mayor utilidad de esta.

G.6 Necesidades que satisfacen y beneficios que prestan a los clientes

- Los apostadores diversifican sus apuestas en diferentes casas:

Inversiones Dandres le permite al apostador colombiano hacer recargas en las diferentes plataformas extranjeras, de las cuales se recibe un pago por comisión por ser intermediario.

- Las casas de apuestas extranjeras buscan siempre aumentar su utilidad:

Como toda empresa buscan obtener cada vez más ganancias y al tener de intermediario a RecargaYa obtendrá una herramienta fundamental para los clientes ya que al momento que el usuario tenga más facilidad para recargar así mismo

- recargará más seguido. Esto en conclusión es más rentabilidad para las casas de apuestas con las que se está trabajando.

El sistema de recargas de Inversiones Dandres busca ser el método más común en el país para que un apostador logre hacer sus recargas y retiros en las casas de apuestas extranjeras con las que se tiene convenio buscando lograr un beneficio mutuo. Esto genera las ganancias a las plataformas y a Inversiones Dandres. en consecuencia, para estas casas es necesario tener un método común, ágil y seguro como el que RecargaYa busca presentar, además de ser un método que piensa en la satisfacción del cliente apostador teniendo en cuenta sus principales necesidades como lo es eficacia en cualquier hora del día y un soporte a la hora de no entender algún tema en la plataforma a la cual le está depositando su dinero mediante RecargaYA.

- Los apostadores tienen exigencias precisas:

Como se mencionaba en el punto anterior RecargaYA busca satisfacer toda necesidad de un apostador como lo es la agilidad al momento de hacer una recarga. Los usuarios tienen una modalidad de apostar en vivo mientras el evento deportivo está sucediendo, esto permite retractarse de decisiones o aumentar la apuesta según posibilidades. RecargaYa sabe esto y por eso cuenta con un tiempo de respuesta de 0 a 5 minutos para que el usuario se sienta satisfecho.

Por otro lado, se cuenta con un rango muy amplio de edad de apostadores en Colombia. Simplemente en un informe de la casa de apuestas Zamba mostró que el promedio de usuarios de su página es de hombres y mujeres entre los 28 a 35 años[9]. esto se presta para que algunos usuarios no entiendan muy bien el funcionamiento de estas plataformas, aunque quieran apostar. Es por esto por lo que RecargaYa busca dar una breve asesoría sobre las casas de apuestas de las cuales se es intermediario para que los clientes apuesten con mayor facilidad en estas mismas.

G.7 Tecnología Utilizada

Comunicación con el cliente

La empresa utiliza una parte de la tecnología que se encuentra en el mundo actual. Entre esas se encuentra el servicio de WhatsApp y de telegram, redes que permiten comunicarse con los usuarios de la manera más cercana posible. (se debe tener en cuenta que tanto WhatsApp como Telegram deben ser cuentas empresariales verificadas, para dar seguridad al usuario).

Redes sociales tales como Facebook, Instagram y YouTube siendo estas unas de los métodos más virales para dar a conocer una marca en el mundo actual. Se utilizan para dar a conocer el servicio que se presta y las casas de apuestas para las cuales RecargaYa es intermediario. Estos canales son netamente para redireccionar a los clientes a los medios de respuesta WhatsApp y Telegram. Donde se le realizará el proceso pertinente.

Por último, se está terminando la creación de una página web para que los usuarios puedan revisar nuevos convenios con casas de apuestas y presentar un sistema de beneficios para los mejores usuarios de RecargaYa. Está en proceso de construcción y futuro lanzamiento.

Transacciones financieras

se cuenta con las cuentas empresariales de los principales bancos de Colombia los cuales son Bancolombia y Davivienda, al igual que la plataforma nacional de transferencias Nequi. (estas plataformas son operadas y administradas por los mismos bancos, que garantizan la seguridad de las transacciones por medio de información encriptada. Lector de huellas y códigos de seguridad, claves dinámicas

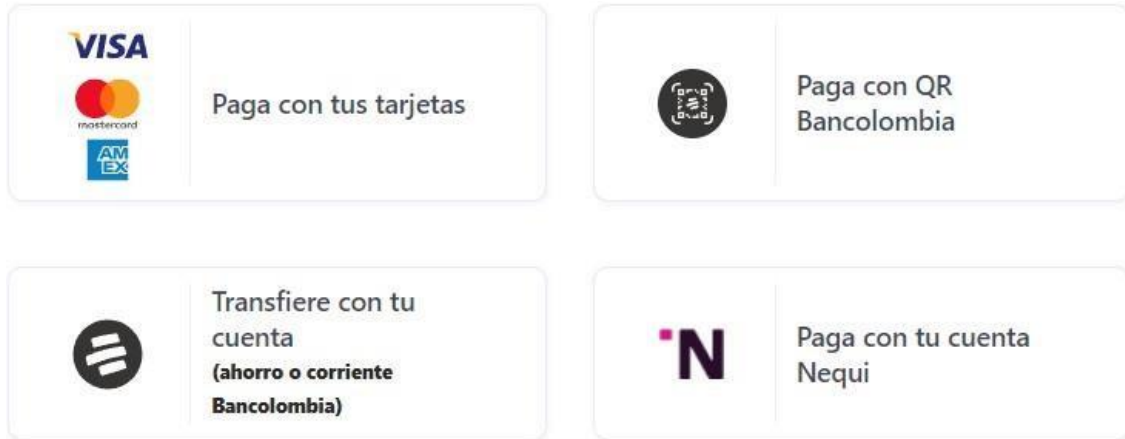


Ilustración 2: Medios de Pago de RecargaYa

Por último, se cuenta con la aplicación otorgada por las casas de apuestas llamada “Mobcash”. La cual es la que permite realizar la recarga y cobro de premios para todos los usuarios de las plataformas que se les presta el servicio de caja.

Esta aplicación solo la brindan para celular sea Android o Apple y requiere unas especificaciones claras como lo es la geo ubicación de la oficina de la empresa con coordenadas exactas para que la APP pueda funcionar. Son requerimientos directamente de las casas de apuestas extranjeras.

G.8 Características de la industria

Para Colombia existen varios mecanismos de recargas y pagos de premios para casas de apuestas tanto nacionales como internacionales. Cabe destacar que la industria a estudiar son las empresas que prestan el servicio de depósito y retiros para las plataformas de apuestas online mas no las plataformas de apuestas mismas.

Existe en el país más de 32 empresas prestadoras de Giros nacionales, donde el Diario Rankia afirma que Supergiros es la red más grande de Colombia en funcionamiento para el país desde el año 2006. Cabe resaltar que esta empresa tiene convenio de recargas y retiros únicamente con la empresa Betplay ya que es de los mismos dueños [10].

Por otro lado, se encuentran 2 empresas sumamente importantes para el sector de recargas y retiros de cualquier ámbito y prestadora de su servicio para cualquier tipo de empresa siendo estas: ACH con su botón de pagos conocido como PSE y la empresa Efecty.

Siendo “ACH” representada por el botón de PSE Las entidades financieras se convirtieron en accionistas de la compañía y en la actualidad es propiedad de 15 bancos, además de contar con 51 entidades financieras asociadas [11].los únicos medios comunes que prestan el servicio de recargas y retiros en las plataformas digitales para las cuales RecargaYA trabaja. Y son los únicos 2 medios legales para Colombia que tienen servicio para las otras 2 empresas que se está realizando la negociación.

En el país existe una empresa que realiza el mismo servicio de recargas y retiros por la metodología que RecargaYA utiliza, llamada Colpay con Nit ante cámara y comercio de 901268896 – 1 ubicada en la ciudad de Medellín.

G.9 Medición y Proyección de la demanda

En Colombia nada más en lo que respecta a la recaudación de la industria del juego se dio un incremento del 18% en 2022, mientras que en enero del 2023 las cifras subieron un 27.5%. muestra el reporte mensual que muestra la empresa de Coljuegos al público[12].

Esto en cifras monetarias mostro que desde el mes de diciembre que se jugó el mundial de futbol profesional masculino cada día se realizaron aproximadamente 100.000 operaciones que representaron unos \$5.700 millones según datos de la pasarela de pagos PayU (método de pagos de manera remota u on line).

Siendo así que solo tomando el 1% de las transacciones que se realizan al día en Colombia el número para RecargaYA sería de \$57.000.000 diario lo cual deja de utilidad el 5% en depósitos siendo \$2.850.000 diarios en la ganancia de la empresa.

Según un estudio realizado por Coljuegos para el año 2019 (siendo el ultimo que tienen) el apostador colombiano gasta un promedio entre \$4.000 a \$47.000 pesos para juegos de azar, esta cifra viene en aumento debido a los juegos en línea y apuestas deportivas. Esto permite que RecargaYA tenga una proyección de la demanda aun mayor debido a la cantidad de jugadores que vienen ingresando [13].

PROYECCIÓN CON DATOS REALES

Ya que la empresa se encuentra en funcionamiento desde el año 2022 se puede obtener una proyección en base a las estadísticas que se tienen de todo el año anterior 2023. Contando solo con la empresa 1xbet la cual le dio un Link de registro propio a Inversiones Dandres para conseguir nuevos usuarios sin contar los que utilizan el servicio ya teniendo cuenta de esta plataforma. Los resultados fueron los siguientes:

ID de la web ↑↓	Sitio ↑↓	Registros ↑↓	Nuevas cuentas con depósitos ↑↓	Cantidad total de depósito ↑↓	Cantidad de bonus ↑↓	Beneficio de la compañía (total) ↑↓	Cantidad de comisión ↑↓
1838183	https://t.me/joinchat/G80ShuvXoKlH-yPy	1008	276	63.649,06 \$	-118,26 \$	24.670,89 \$	7.366,98 \$
		1008	276	63.649,06 \$	-118,26 \$	24.670,89 \$	7.366,98 \$

Ilustración 3: Proyección de datos

El siguiente cuadro muestra los usuarios nuevos que se obtuvieron mediante Inversiones Dandres para la plataforma. Así mismo se evidencia la cantidad total de depósitos que se registraron en el año. Los siguientes datos no son relevantes para Inversiones Dandres ya que la comisión se basa en la intermediación de Depósitos y retiros.

63.649.06 USD fue el total recargado en el año 2023 que se aproxima a un total de \$241.866.200 (teniendo en cuenta el precio del dólar actual). Este al ser un número significativo no muestra la evidencia total de la ganancia de Inversiones Dandres ya que los clientes que ya contaban con cuenta no salen en la anterior tabla proporcionada por la empresa.

Ya que la empresa fue legalmente registrada en el mes de junio del año 2023 se tiene información precisa desde los meses siguientes a dicho mes donde se ve los ingresos de la empresa por las comisiones obtenidas.



Mes/Año	Ventas
2023-06	\$ 17.980.000,00
2023-07	\$ 19.407.000,00
2023-08	\$ 20.721.000,00
2023-09	\$ 22.589.000,00
2023-10	\$ 27.623.000,00
2023-11	\$ 27.400.000,00
2023-12	\$ 27.451.000,00
2024-01	\$ 32.147.000,00
2024-02	\$ 38.772.000,00
2024-03	\$ 38.128.000,00
2024-04	\$ 36.128.000,00
2024-05	\$ 36.850.000,00

Tabla 1: Datos de las ventas

En la Tabla 1 se pueden observar las ventas totales de la empresa desde su constitución hasta el mes de mayo. Basándonos en esta tabla y junto con estadísticas proporcionadas por 1xbet, que indican una disminución promedio del 35% en los meses de enero y junio en comparación con el resto del año, se obtuvo la siguiente información.

Mes/Año	Ventas
2023-06	\$ 11.687.000,00
2023-07	\$ 19.407.000,00
2023-08	\$ 20.721.000,00
2023-09	\$ 22.589.000,00
2023-10	\$ 27.623.000,00
2023-11	\$ 27.400.000,00
2023-12	\$ 27.451.000,00
2024-01	\$ 20.895.550,00
2024-02	\$ 38.772.000,00
2024-03	\$ 38.128.000,00
2024-04	\$ 36.128.000,00
2024-05	\$ 36.850.000,00
2024-06	\$ 41.165.992,42
2024-07	\$ 43.298.561,13
2024-08	\$ 45.431.129,84
2024-09	\$ 47.563.698,54
2024-10	\$ 49.696.267,25
2024-11	\$ 51.828.835,96
2024-12	\$ 53.961.404,66
2025-01	\$ 56.093.973,37
2025-02	\$ 58.226.542,07
2025-03	\$ 60.359.110,78
2025-04	\$ 62.491.679,49
2025-05	\$ 64.624.248,19

Tabla 2: Proyección de ventas a 1 año



En la Tabla 2 se presenta la proyección de ventas basada en un modelo de regresión lineal simple[14]. Este modelo se utilizó para proyectar las ventas futuras basándose en los datos históricos ajustados. La regresión lineal es una técnica estadística empleada para modelar la relación entre una variable dependiente y una o más variables independientes.

Es importante destacar que esta proyección de ventas no considera diversas variables que podrían influir significativamente en los resultados. Entre estas variables se incluyen la inyección de capital para publicidad, el crecimiento del mercado, factores externos ajenos a la empresa, entre otros.

Continuando se obtiene como análisis a corto, mediano y largo plazo diferentes puntos clave para Inversiones Dandres:

En los primeros meses de la proyección, las ventas experimentan una disminución significativa en junio de 2023, con ventas de \$11,687,000. Esto se debe a la estacionalidad y la reducción del 35% aplicada para este mes.

A partir de julio de 2023, se observa una recuperación y un crecimiento sostenido hasta diciembre de 2023, con ventas estabilizándose alrededor de los \$27,451,000. En enero de 2024, las ventas disminuyen nuevamente a \$20,895,550, reflejando el impacto de la estacionalidad. Sin embargo, las ventas se recuperan rápidamente en febrero de 2024, alcanzando \$38,772,000. A lo largo del año 2024, las ventas muestran un patrón de crecimiento consistente, alcanzando \$53,961,404 en diciembre de 2024.

Para el primer semestre de 2025, se proyecta que las ventas continúen creciendo, alcanzando \$64,624,248 en mayo de 2025.

(corrección realizada por el jurado Alexis Navas)

G.10 Mercado Objetivo

La definición principal para el mercado objetivo de Recarga Ya son casas de apuestas extranjeras que tengan la necesidad de insertar métodos de recargas y pago de premios para sus usuarios en Colombia, ya que la empresa funciona como puente entre el jugador y la casa on line de apuestas (cliente final del emprendimiento).

Cabe resaltar que el mercado objetivo son las empresas extranjeras la cuales mismas se encargan de buscar a sus usuarios y de referirlos con RecargaYa donde tendrán la



experiencia de recargar y reclamar sus premios con completa seguridad, garantía y rapidez, así como también contar con un equipo de trabajo dispuesto a resolverle dudas sobre la plataforma de apuestas en la cual están participando.

Las principales características que se buscan son:

- Casa de apuestas fuera de Colombia
- Casa de apuestas con licencia para funcionamiento online en Colombia
- Casa de apuestas con plataforma de habla hispana
- Casa de apuestas que ofrezca ganancias mínimas del 5% por depósito
- Casa de apuestas con contacto directo no por terceros.

G.11 Competidores

Inversiones Dandres compite sobre diferentes frentes. El principal son los diferentes medios que tienen los usuarios en las plataformas de apuestas para las cuales se es intermediario. Tomando de ejemplo la casa de apuestas 1xbet donde se pueden ver diferentes maneras para el usuario de recargar y cobrar premios. Como se puede ver en la siguiente imagen.

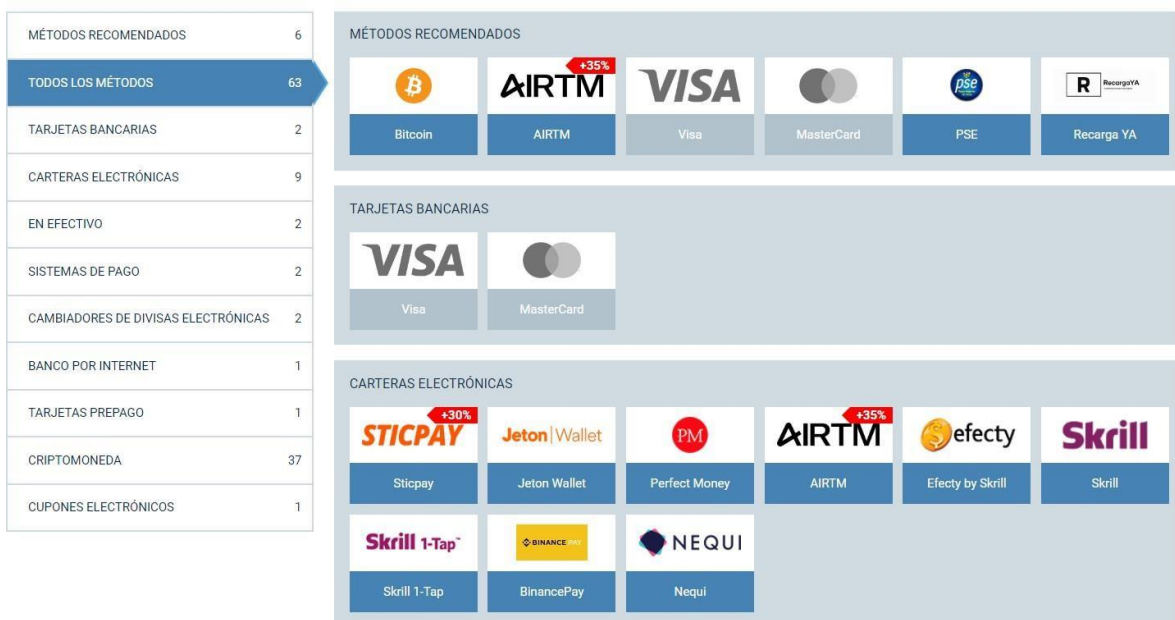


Ilustración 4 tomada de la página de 1xbet

De la ilustración 3 se puede dar evidencia de los métodos actuales que se encuentran en la plataforma de apuestas de 1xbet. Pagina que tiene algunos métodos conocidos en Colombia como lo son Pse, Efecty y Nequi. Así mismo se evidencia el botón de RecargaYa en la plataforma en la sección de métodos recomendados, debido a los buenos números que la plataforma le ha mostrado a la compañía.

Esta competencia es directa ya que al usuario ingresar a la sección de recargas tiene la variedad para elegir con que método recargar su cuenta de 1xbet. Es ahí donde RecargaYa debe buscar la manera de que el usuario lo escoja por encima de cualquier otra para obtener la comisión al hacerle su respectiva recarga.



COMPETIDOR	VENTAJA SOBRE RECARGAYA	DESVENTAJA SOBRE RECARGAYA
PSE	Cuenta con amplio recorrido en el mercado, además genera confianza por agrupar más de 15 bancos y está en la mayoría de las plataformas de pago digital	El tiempo de espera supera los 10 minutos. Además de que cobra a los usuarios una comisión entre el 5 y 8% por las recargas. No cuenta con un soporte específico para el usuario al tener problemas con su recarga.
TARJETA DE CREDITO	Medio conocido a nivel mundial. Genera confianza y facilidad a los usuarios para comprar cualquier producto o servicio. Además de la facilidad de diferir a cuotas su compra.	El cobro que realiza por transacción se encuentra en un rango de 3 a 5% dependiendo la tarjeta. Además, existe el miedo de las personas al registrar una tarjeta en una página de internet.
EFACTY	Medio local conocido y con presencia en gran parte del territorio colombiano.	La recarga debe hacerse de manera presencial en los puntos físicos. Muestra demora en las plataformas de apuestas para reflejar el saldo. Así mismo al ser un convenio, los empleados de efcty no cuentan con conocimiento para dar una explicación si llegase a existir una falla al momento de la recarga.
BILLETERAS DIGITALES	Medio con presencia en la mayoría de las plataformas digitales a nivel mundial. Fácil asesoría y respaldo de marca por antigüedad.	Para Colombia son medios poco conocidos para todos los usuarios. En algunos casos se debe pasar el dinero a terceros para poder retirar este mismo.
CRIPATOMONEDA	Medio con respuesta inmediata y sin cobro para los clientes. Cuenta con presencia en todas las plataformas digitales.	Muy poco conocido en Colombia. De difícil uso para una persona que no tenga conocimiento pleno de pagos on line.

Tabla 3: Competidores



Como se puede evidenciar en la tabla 3 RecargaYa tiene una competencia con varias dificultades, pero así mismo las ventajas son claras y concretas para cada uno de los competidores. La primera principalmente es contar con un equipo de trabajo (cajeros) que atienden al usuario no solo para tema de la recarga o retiro, sino también contara con una asesoría sobre temas de la plataforma. Cabe resaltar que la casa de apuestas no paga por hacer esto. Pero al hacerlo aumenta la posibilidad de que el usuario quiera volver a recargar con RecargaYa y no por otro medio que se encuentre en la plataforma.

Otro punto para resaltar es la seguridad que se le busca brindar al usuario, al ser una plataforma internacional los clientes tendrán temor de ingresar su dinero en este tipo de páginas. Es por esto que RecargaYa busca mostrarse como una empresa confiable y colombiana, dando, así como resultado que el usuario piense al recargar a una cuenta del país que tendrá más garantías y que su dinero no se va a perder en ningún momento.

Por último una clave fundamental para RecargaYa al tener contacto directo con el usuario es que podrá realizar diferentes tipos de promociones para la fidelización del cliente. Como por ejemplo darle un porcentaje por recargar con RecargaYa, es decir el cliente hace la recarga de un valor x y se le puede brindar un 2 o 3 por ciento de ese mismo valor y se le dará en esa misma recarga. Se busca que el cliente piense que acá ganará simplemente por recargar su cuenta, cosa que por otros medios de recarga no obtendrá.

Se perdera un porcentaje de utilidad, pero se obtendrá un cliente satisfecho que muy seguramente quiera volver a recargar con el servicio de RecargaYa sobre cualquier otro servicio que se encuentre disponible.

G.12 Principales Competidores (Empresas Similares)

Colpay: Empresa propiedad de COLPAY SOLUCIONES S.A.S, sociedad comercial con NIT 901268896 – 1, con domicilio principal en la ciudad de Medellín – Colombia, Somos una empresa multiservicios.

Presta el servicio de recargas a diferentes casas de apuestas Nacionales como lo son Betplay, Wplay. Yajuego, Rushbet. Entre otras casas de apuestas de menos impacto en Colombia.



Ilustración 5: Casas de apuestas a recargar Colpay

G.13 Estrategia Competitiva

Para tener la estrategia competitiva clara se debe ver el panorama competitivo actual.

PANORAMA COMPETITIVO ACTUAL					
Número de empresas semejantes	MUCHAS			X	POCAS
Numero de métodos en la plataforma	MUCHAS	X			POCAS
Numero de plataformas para convenio	MUCHAS		X		POCAS
Margen de Rentabilidad	ALTO		X		BAJO
Cantidad de usuarios de las plataformas	ALTO	X			BAJO

Tabla 4 Panorama competitivo

Teniendo en cuenta los puntos claves de la tabla 4 se concluye y se toman medidas las cuales se presentan a continuación.

RecargaYA cuenta con diferentes estrategias competitivas frente a la competencia:

Servicio al cliente: Al contar con un equipo de trabajo de 3 personas que responden los canales de atención. se busca fidelizar a los clientes mediante una buena asesoría después de la recarga o cobro de premio. Así mismo diseñar estrategias como lo es el “Buy now pay letter” como lo dice el artículo del diario Emprendedores [15]. estrategias que son innovadoras para este tipo de mercados ¿a qué apostador no le gustaría que le presten saldo? Es una de las ideas que se puede poner en practica inicialmente con los clientes que mas recarguen y que lleven un gran tiempo utilizando el servicio de la empresa. Se asumen riesgos, pero son ideas innovadoras en el mundo de las apuestas deportivas.

Todo ese tipo de cuestiones se realizará teniendo el contacto directo con el cliente a diferencia de los botones como PSE que no existe ese tipo de contacto. Otra de la estrategia competitiva fundamental es la capacitación de los empleados con los que cuenta RecargaYA para las plataformas que se tiene vinculación. Es decir, un cliente puede asesorarse en temas de las plataformas (no solo en temas de recargas y retiros) con los empleados de RecargaYA, no tendrá la necesidad de esperar el soporte técnico de la plataforma que suele ser un poco más demorado. Esta estrategia es fundamental

ya que permite que el cliente siga utilizando el método de recarga y de cobro de premios debido al buen trato que tuvo y la ayuda generada por el personal.

- Métodos de pago: Se logro una negociación con Bancolombia la cual integra una Plataforma llamada Wompi que abarca la mayor cantidad de métodos de pago que existen para las personas en Colombia. Esta alianza le permite a Inversiones Dandres ofrecerle al usuario la facilidad de realizar el pago por cualquier método. Después de recibirle el pago se procede a hacerle la recarga en la respectiva casa de apuestas que el cliente solicita. Al Wompi ser una pasarela de pagos [16] de Bancolombia ofrece tasas de cobro rentables para los negocios en Colombia. Es decir, se paga una comisión exactamente del 2,96 por ciento por cada persona que envía dinero pero así mismo se amplía el abanico de opciones para que los clientes envíen el dinero.

G.14 Ventaja Competitiva

VENTAJA COMPETITIVA ACTUAL					
Cantidad de Usuarios	MUCHOS	x			POCOS
Precios	ALTOS			x	BAJOS
Prestigio de los métodos de recarga	ALTO		X		BAJO
Canales de comunicación	MUCHOS	x			POCOS

Tabla 5 ventaja competitiva

Como se evidencia en la tabla numero 5 La principal ventaja con la que RecargaYA cuenta es el servicio al cliente semi personalizado, ya que por cada usuario que llegue a los canales de atención tendrá un asesor siempre disponible para atenderlo y recibir

su orden sea para recargar o retirar dinero de la plataforma. Se cuenta actualmente con un asesor fijo para cada rango de día, y así mismo se tiene un apoyo los días que se evidencia altos eventos deportivos, los cuales conllevan a gran números de recargas.

Esto permite hacer una relación estrecha con el usuario tanto para generarle seguridad al momento de utilizar el servicio, como para ofrecerle diferentes tipos de promociones para que este no utilice otro método de recarga, sino que siga volviendo a RecargaYA.

G.15 Estrategia de Crecimiento

RecargaYA tiene una estrategia de crecimiento bastante amplia por medio de las redes sociales. Ya que se planea hacer una inversión en las redes sociales más populares en Colombia como lo es Facebook, Instagram, Twitter, YouTube para la búsqueda de usuarios que tengan o no registro en las plataformas que se trabaja y puedan recargar y retirar con la plataforma de RecargaYA.

Principales Redes Sociales en funcionamiento actuales de la empresa:

INSTAGRAM

<https://www.instagram.com/recargaya6/>

FACEBOOK

<https://web.facebook.com/profile.php?id=100094769269248>

TWITTER

<https://twitter.com/RecargaYaa>

YOUTUBE

<https://www.youtube.com/@RecargaYa>

Estas redes están diseñadas para la búsqueda de clientes potenciales para el aumento de movimientos de recargas y pagos de premios. para así mismo aumentar el valor de la comisión y la utilidad a final de mes.



Otra estrategia de crecimiento clave es la de fidelizar al cliente que llega a los canales de atención. Como se menciona en el artículo “Marketing online, estrategias para ganar alcance y fidelizar” [17] una forma de crecimiento es recopilando clientes que lleguen mediante correos electrónicos, mensajes de texto entre otras opciones de contacto recordándoles el servicio que Inversiones Dandres ofrece o así mismo ofreciendo promociones para que vuelvan a utilizar el servicio.

Ya que cuando se fideliza al cliente este recargará y cobrará los premios solo con Inversiones Dandres y así mismo se obtendrá mayor número de transacciones y por ende mayor utilidad para la empresa.

RecaegaYA tiene como proyecto a presente y futuro estrategias claras de crecimiento fuerte como lo son:

1. Programas de Referidos
2. Alianzas Estratégicas
3. Optimización SEO y Contenido
4. Campañas de Marketing Digital
5. Eventos y Promociones Especiales
6. Expansión Geográfica
7. Mejora de la Experiencia del Usuario
8. Innovación y Diversificación de Servicios
9. Análisis de Datos y Personalización
10. Programas de Fidelización
11. Feedback y Mejoras Continuas
12. Optimización en la Captura de Clientes Potenciales

(corrección hecha por Alexis navas , donde menciona especificar las estrategias que se tienen)

G.16 Estrategia de Posicionamiento

RecargaYA se basa en diferentes tipos de estrategia de posicionamiento, enfocado principalmente en dos. El primero se trata de darle un posicionamiento basado en la competencia, se estudia a esta misma y al público se le busca la manera de decir “somos mejores que ellos”. Trabajando al cliente con diferentes aspectos como “con este recargo y no obtengo nada en cambio con RecargaYa me dan un porcentaje”. Así mismo dando bonos por referidos, solicitando a los clientes que cuenten porque prefieren otros métodos de recarga entre otras cosas se podrá lograr superar a la competencia.

La otra estrategia que se busca utilizar es basarse en los beneficios, “Basarnos en el bien que le causamos a nuestros clientes también es una forma de marcar nuestra posición.” Dichas afirmaciones son fundamentales para crear un plan de posicionamiento adecuado para la marca RecargaYa como se menciona en el artículo Guía del posicionamiento de marca [18].

Teniendo en cuenta las bases que se tienen para el posicionamiento se debe buscar que el cliente identifique RecargaYa como la empresa número 1 en Colombia para poder hacer sus recargas a casas de apuestas internacionales y siempre quieran buscar recargar o reclamar sus premios con esta misma.

G.17 Estrategia de Mercadeo

Para tener una estrategia de Mercadeo clara se utilizará el análisis de la industria de Porter especificado en el libro de principios de mercadeo [19] el cual se tiene claro los siguientes puntos:

13. La rivalidad entre los actuales participantes: en este ítem se busca ver cuáles son los medios de recarga que menos comisión le cobran al usuario tanto al momento de recargar como al momento de pagarle el premio. Así mismo verificar en cada uno de los métodos cuales llevan más demora para los procesos y cuales tienen los mejores canales de atención.

Teniendo en cuenta esta información, se podrá enfatizar en los puntos que la competencia tiene deficiente. En el tema de comisiones se logra tener una gran ventaja ya que RecargaYa no cobrara comisión a los usuarios debido a que ese porcentaje se resta de la utilidad que paga la casa de apuestas.

14. La amenaza de los nuevos ingresantes: RecargaYa no cuenta con un contrato de exclusividad con ninguna de estas casas de apuestas. Esto da pie a que otras empresas o personas en Colombia presten el mismo servicio. Porter identifica 6 barreras de ingreso importante, de las cuales a RecargaYa le favorecen las ultimas 4. Empezando por **Los requisitos de capital:** No todas las personas tienen una solvencia para recibir y pagar premios a los usuarios en Colombia. **Las desventajas de los costos:** Para una operación de tal magnitud y búsqueda de una alta rentabilidad, se tienen altos costos partiendo desde personal, equipos, impuestos entre otros gastos operacionales que no se ven a simple vista para iniciar con el negocio. **El acceso a los canales de distribución:** se debe tener una gran cantidad de clientes para hacer el negocio rentable. Esto implica tener diferentes medios para comunicarse con los usuarios , como Whatsaap Bussines , telegram premium entre otras herramientas para facilitar esta tarea. **Las regulaciones gubernamentales:** Para RecargaYa es fundamental funcionar de manera legal en Colombia es por esto que la figura que se tiene ante cámara de comercio es concreta y precisa para trabajo con empresas extranjeras. Situación que un posible ingresante no sepa manejar.



15. La amenaza de los productos o servicios sustitutos: Para RecargaYa es fundamental saber que las casas de apuestas extranjeras podrán lograr mejores condiciones con empresas más grandes, en las cuales por volumen de ventas puedan pagar menor comisión. Es por eso que se está en la constante búsqueda de más convenios con diferentes Plataformas de todo el mundo para abarcar un abanico más grande y así mismo no depender de una o dos plataformas online. La industria puede crear otra empresa que preste el servicio que RecargaYa presta es por eso que se busca ser la empresa pionera en Colombia con presencia en la mayor cantidad de casas de apuestas extranjeras posibles, para que el usuario al ver el logo en todas estas tenga una confianza mayor y se tenga una ventaja sobre futuras amenazas que se creen.
16. Los proveedores son más fuertes cuando: Hace mucha referencia al punto anterior teniendo en cuenta que la casa de apuestas puede lograr convenios que les generen menos costos en referencia de las transacciones recibidas. Así mismo se tiene la ventaja actual de ser un medio que busca en números generarles grandes ingresos de depósitos mensuales.
17. Los compradores tienen un gran poder cuando: En este punto Porter referencia un de los puntos más importantes para la empresa la cual se debe tener muy en cuenta. Este dice que las compras representan una porción significativa de los ingresos de los vendedores. Al traducir esto para el modelo de RecargaYa se dice que si el cliente no recarga o cobra premio no se obtendrá la utilidad. Por ende es un factor clave por no decir el más importante buscar que los clientes hagan sus recargas mediante el servicio de intermediario de Inversiones Dandres SAS.

Teniendo en cuenta los puntos anteriores la estrategia de mercadeo de RecargaYA con lleva al estudio del publico actual (apostadores en Colombia) para la creación de un sitio web que automatice y mejore el sistema de recepción de clientes. Se busca diseñar esta página en relación con factores claves como lo son datos demográficos de los clientes, datos geográficos y variables Psicográficas de los usuarios actuales.

Todo esto teniendo en cuenta que se realizaran encuestas puntuales a los clientes actuales con los que se trabaja día a día.



La finalidad de la pagina web es llegar al público objetivo mediante diferentes campañas publicitarias pagas para aglomerar la mayor cantidad de nuevos clientes que quieran recargar sus diferentes casas de apuestas internacionales.

G.18 El Despliegue de las Estrategias de Mercadeo y Ventas: Los Planes de Acción

MARKETING MIX	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS	INDICADOR DE CONTROL	PRESUPUESTO DE GASTOS Y MERCADERO	
PRODUCTO					Inversion	\$ 5.000.000
PRECIO	el servicio no tiene costo para los usuarios	Gerente general	Enero	Data		
PUBLICIDAD Y PROMOCION	Estudio de las fuerzas de porter para la creación y prmocion de pagina web que ataque al niche de mercado objetivo.	Gerente general	Junio	Entradas a la pagina web	Valor del estudio de mercado y creación de la pagina	\$ 1.750.000
CANALES DE DISTRIBUCION	Pagina web y redes sociales	Cajero y asesor comercial	Enero	Vistas a la pagina e interacciones con las redes	Salario + dominio de la pagina	\$ 2.300.000
FUERZA DE VENTAS	Darle porcenta a los clientes o posibles convenios para nuevos clientes referidos	Gerente general	Enero	Datos mensuales de cantidad de recargas realizadas	Ganancia neta por el punto	2%
SISTEMAS DE INFORMACION	las plataformas entregan el sistema de recargas y retiros - adquisicon de cuentas empresariales	Gerente General	Enero	La plataforma arroja toda la informacion de recargas y retiros que se solicite diairo , loas tansferencias de cuentas se pueden evidenciar en la web	Pago de canales digitales para los bancos y pagos de impuestos	\$ 220.000
ADMINISTRACION INTERNA	Oranizacion , horarios gestion diaria de actividades y programa de metas	Gerente General	Enero	Control de empleados y minuta del dia a dia actividades realizadas	Sueldo Gerente	\$ 1.306.000
SERVICIO	Programa implantado para el servicio y la atencion al cliente	Cajero	Enero	Encuesta de satisfaccion alealtoria	Sueldo Cajero	\$ 1.306.000

Tabla 6: estrategia de mercadeo y ventas

En la tabla de Marketing Mix se muestra las principales actividades para el funcionamiento del emprendimiento. Al igual que el responsable de cada actividad, teniendo en cuenta las diferentes funciones que estos ejercen. Se muestra el presupuesto que se tiene predeterminado para el trabajo mes a mes de la empresa y el sostenimiento de este en cada uno de sus ejes.

G.19 Plan de acción de ventas

Para RecargaYA cada mes desde que empezó el funcionamiento de los servicios de recaudo y pago de dinero en el mes de enero del 2023 ha ido incrementando el porcentaje de utilidad debido al aumento de transacciones tanto de recargas como de retiros de los clientes.

Se busca tener un plan de acción de ventas (en este caso aumento de transacciones) partiendo de los principios básicos de la venta. Primero se debe aclarar que existen dos tipos de venta la presencial y la no presencial como se menciona en el libro técnicas de ventas [20]. Inversiones Dandres puede tomar ambos rumbos, pero se enfocará en las ventas no presenciales ya que se es intermediario de plataformas en línea (internet).

En los que existen diferentes métodos tanto para la búsqueda de nuevos usuarios que no conozcan el servicio que se ofrece, como usuarios que hayan utilizado el servicio una única vez. Para el primer caso se trabaja en el área de mercadeo como se especificó previamente. Para los clientes “antiguos” se utilizarán diferentes mecanismos ya conocidos como: **Mailyng**. Recuperación de clientes via email genérico con mensajes llamativos o diferentes promociones. **Telemarketing** Llamada a los clientes gracias a que se cuenta con una base de datos en la cual se les pide el número de celular y se podrá utilizar para recuperarlos. **Venta On line** se busca que el cliente utilice la página web que se va a crear y todo sea de manera virtual.

H. ESTUDIO TECNICO

H.1 Análisis de Proveeduría

Para el análisis de proveeduría se realizó un estudio de cada uno de los implementos necesarios para efectuar la operación de intermediación para las casas de apuestas. Cabe resaltar que este estudio se hizo con diferentes puntos a consideración que se presentaran en el siguiente cuadro:

ANALISIS DE PROVEEDURIA					
		MARCA/PRECIO			
		TECNO	XIAOMI	KALLEY	OPPO
	CELULAR	\$ 650.000,00	\$ 759.000,00	\$ 548.000,00	\$ 682.000,00
PRODUCTO	COMPUTADOR	MARCA/PRECIO			
		HP	ASUS	LENOVO	ACER
		\$ 2.100.000,00	\$ 1.750.000,00	\$ 1.899.000,00	\$ 1.765.000,00
	SISTEMA CONTABLE	MARCA/PRECIO			
		WORLD OFFICE	ALEGRA	SIIGO	
		\$ 2.000.000,00	\$ 1.800.000,00	\$ 3.200.000,00	
	PASARELA DE PAGOS	MARCA/PRECIO			
		CUENTAS BANCARIAS		WOMPI	BOLD
	OPERADOR DE INTERNET	MARCA/PRECIO			
		CLARO	ETB	TIGO	MOVISTAR
		\$ 145.000,00	\$ 165.000,00	\$ 220.000,00	\$ 150.000,00

Tabla 7: Análisis de proveeduría

En la tabla 7 se puede ver la selección de los diferentes implementos para la operación del servicio del cajero de Inversiones Dandres en la cual se explicará a detalle la selección de cada uno de estos.

- **Celular:** se realizó la búsqueda de un equipo que contara con un sistema operativo moderno, al igual que una capacidad de memoria amplia, pero sin que sobrepasara costos. Se busco una gama media de celular en la que la marca TECNO mostro la mejor relación costo/beneficio teniendo una memoria de 256gb superando a los celulares de otras referencias competitivas.

- **Computador:** en el equipo de cómputo se buscó un equipo económico que cumpliera con las tareas requeridas y un sistema operativo de buena funcionalidad. Se evidenciaron diferentes marcas seleccionando así ASUS ya que cuenta con un sistema de ventilación mejor que sus competidores, esto es importante debido al uso constante que se le dará.
- **Sistema Contable:** para este ítem se tuvo en cuenta específicamente el costo, la funcionalidad en la nube y la recomendación especial de la contadora contratada. Es por esto que la selección fue de WORLD OFFICE.
- **Pasarela de pagos:** en este apartado se tuvo como opción tener cuentas bancarias en todos los bancos más comunes de Colombia, como al principio de la empresa se manejó, pero los bancos cobran un valor por transacción del 7% después de realizar 50 transacciones (se esta hablando de cuentas empresariales). Es por esto que se decidió la alianza con la pasarela de pagos WOMPI ya que cobra un impuesto fijo de 2.65% por pago recibido y cuenta con todos los medios de pago para Colombia. Incluida tarjeta de crédito.
- **Operador de internet:** la selección de este se debe a comentarios de personas cercanas a la empresa las cuales informaban inconvenientes con algunos de estos servidores de internet. Por otra parte, se buscó la opción que mas Megas y velocidad de respuesta ofreciera, siempre manteniendo un costo similar. Dejando así MOVISTAR como la mejor opción.

H.2 Proceso de Transformación del servicio

Para el servicio de recargas y retiros se necesitan 3 factores claves en el mecanismo, la aplicación para recargar las cuentas llamada Mobcash. El dinero que envía el cliente a las cuentas de RecargaYA. Y el proceso de la recarga o pago del premio para el cliente a donde la persona diga.

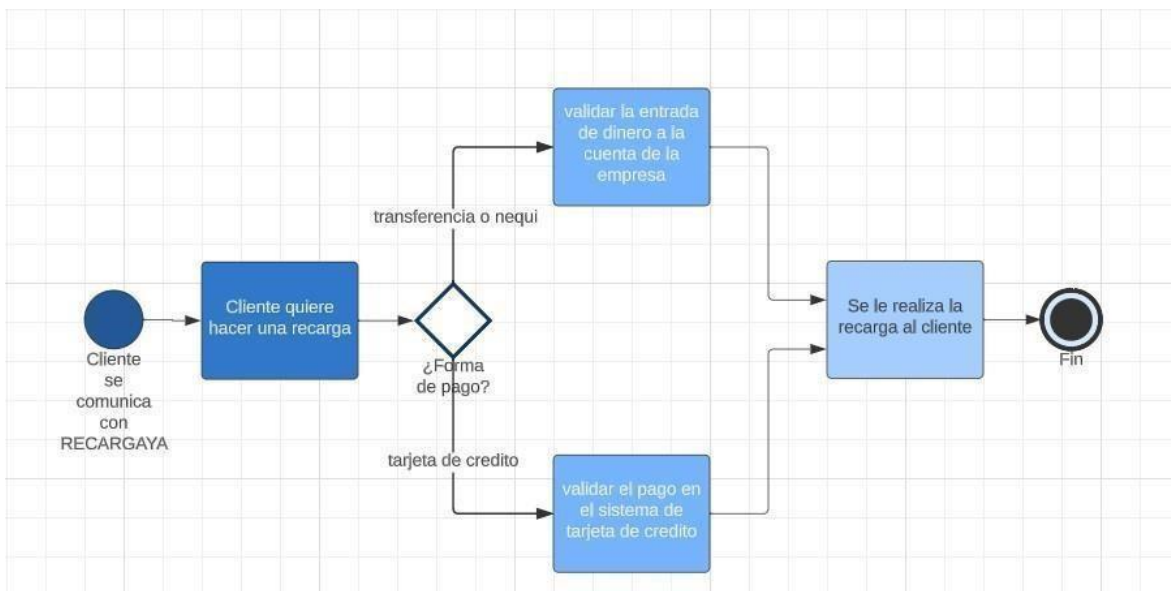


Ilustración 6: Proceso de Recarga

El diagrama anterior presenta el mecanismo básico de cómo funciona el sistema de cajero no hay ninguna novedad, puede haber contratiempos en el proceso tanto de retiro como de recarga, pero siempre se solucionan y se efectúa la tarea por el cajero.

El tiempo de demora de recarga varía entre 5 a 10 minutos, proceso en el cual el cajero verifica el número de usuario de la persona, recibe los datos solicitados y comprueba que el dinero se encuentre en las cuentas de RecargaYA.

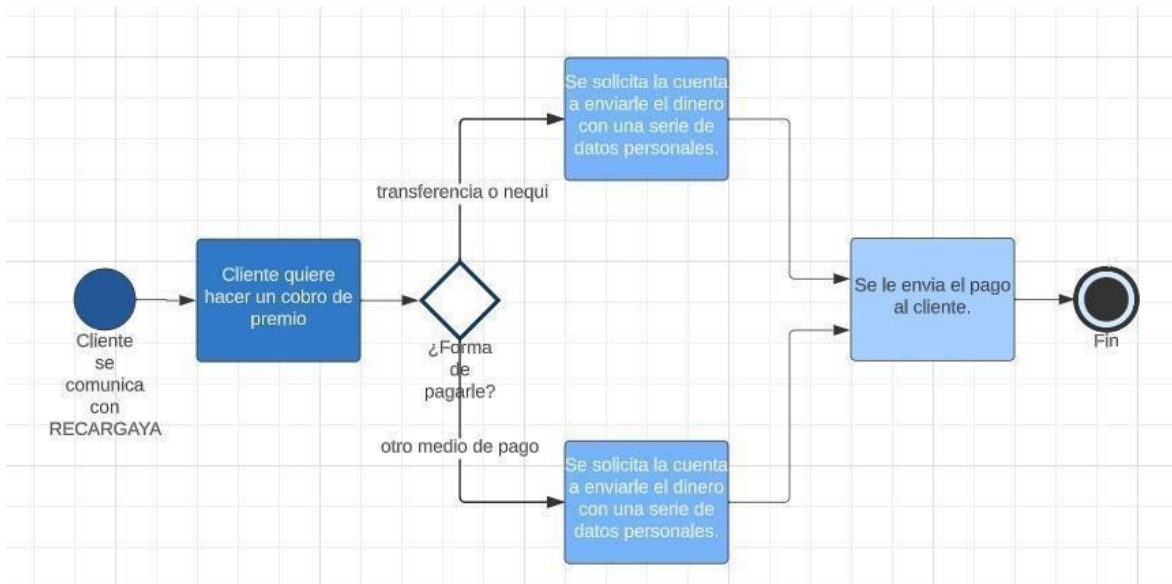


Ilustración 7: Proceso de retiro o cobro de premio

Para el proceso de pagar premio el proceso puede demorar un tiempo entre 10 a 20 minutos debido a que el cajero selecciona el código que le da el cliente, lo pone en la aplicación de mobcash. Después de que esta le dé el aval de que el dinero se puede retirar, el cajero procede a realizar el pago desde la cuenta de RecargaYA hasta la cuenta que el cliente determine pertinente.



H.3 Estudio de requerimientos

Tipo de Activo	Descripción	Cantidad	Valor	Mensual/Anual	Requisitos técnicos**
			Unitario*		
Infraestructura – Adecuaciones	Aplicación de mobcash (la brindan las casas de apuestas)	1	\$ 0		Aplicación que brinda la plataforma para realizar las recargas a las cuentas virtuales y cobrar los premios de las mismas.
	Pasarela de pagos	1	cobra por monto recibido	Mensual	Wompi es la pasarela de pagos que se utiliza para recibir los pagos de los apostadores , ya que cuenta con todos los medios de pago exclusivamente para Colombia.
	Cuentas bancarias	2	cobra por monto enviado	Mensual	Se necesita una cuenta bancaria por cada uno de los bancos mas comunes para realizar el pago de premios a los usuarios de las plataformas.
	Sistema Contable	1	\$ 2.000.000	Anual	Para mantener en adecuado funcionamiento la empresa se necesita un sistema que lleve acabo las tareas contables
	Oficina +servicios públicos	1	\$ 2.520.000	Mensual	La oficina presencial no será para los clientes . será de uso netamente de la empresa para la reunión del equipo de trabajo y toma de decisiones.
Gastos diferentes	Pago de seguridad social	1	\$1.912.000	Mensual	El pago de la seguridad social y pensiones varia dependiendo el numero de empleados al igual que el salario que estos devenguen.
	Pago de servicio de internet	1	\$150.000	Mensual	Se paga un servicio de internet para poder tener accesibilidad a este dentro de la oficina. para todos los equipos que se utilizan.
	Pago de aseo y otros gastos	/	\$180.000	Mensual	El aseo y demás gastos operacionales varían, pero el promedio mensual se encuentra en este costo
	Pago de Office	1	\$255.000	Anual	El pago de office para los computadores es necesario para que los cajeros lleven diferentes planillas de Excel con datos para la empresa.
Maquinaria y	Computador	3	\$ 1.750.000		Equipo con acceso a internet y funcionalidad adecuada a la época actual.
	Celular	3	\$ 650.000		Equipo con sistema operativo actualizado y capacidad de memoria superior a 128gb



Equipo	Escritorio y sillas	3	\$ 550.000		Utencilios necesarios para los cajeros y el trabajo diario de estos mismos
	Modem de internet	1	\$ 155.000		Se debe contar con un servicio de internet optimo ya que la mayoría de tareas se realizan de manera remota.
Recursos Humanos	Gerente General	1	\$ 4.353.000	Mensual	Se necesita el personal adecuado para la organización de la empresa , tanto labores tareas y negociaciones con las plataformas para las que se les presta el servicio.
	Cajero	3	\$ 1.353.000	Mensual	Se necesitan 3 cajeros que cumplan diferentes labores ademas de atender y realizar el proceso fundamental de la empresa RecargaYA
	Contador	1	\$ 2.000.000	Mensual	pago de nominas, llevar la empresa al día de impuestos y declaraciones frente a la DIAN, así mismo informar a la empresa cualquier desajuste en tema legal.

Tabla 8: Implementos para el funcionamiento

Para la ejecución del proyecto se necesitan 3 ramas fundamentales. En las que primero se encuentran la infraestructura y planeación del sistema el cual abarca desde cuentas bancarias hasta la oficina donde se ejecutara el trabajo.

Se necesitan maquinaria y equipos de buen funcionamiento ya que este es el pilar fundamental de la empresa que busca garantizar a los clientes un funcionamiento óptimo para sus usuarios. Por último, contamos con los recursos humanos en el que encontramos los funcionarios (cajeros) el gerente que se encarga de que la ejecución se haga a diario y el contador que es pieza fundamental para los números de la empresa.

Estos datos se encuentran estandarizados en base a la proyección de la demanda previamente presentada y cabe resaltar que pueden aumentar los requerimientos a medida que el mercado lo solicite o en manera de que se logren convenios con nuevas casas de apuestas y se requiera de más personal para el funcionamiento de la operación.

I. ESTUDIO ORGANIZACIONAL

I.1 Estructura legal jurídica

Cabe resaltar que esta empresa no tiene relación alguna con ser o oficiar como una casa de apuestas. Es por esto por lo que el ente regulador no será Coljuegos ya que esta entidad se encarga de las casas de apuestas en sí.

Para iniciar se hablará de la actividad Económica ejercida por Inversiones Dandres SAS. Siendo esta la numero 8299 denominada “Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas n.c.p.” [21] Actividad en la cual habla explícitamente y permite la siguiente función “Los servicios de recaudación de fondos a cambio de una retribución o por contrata.”

En base a esto la empresa está constituida legalmente y se permite su funcionabilidad en Colombia haciendo referencia también al **OFICIO 907500 DE 2021** presentado por la Dian que habla del ingreso para terceros en el cual aclara la modalidad en la que la empresa demuestra que la cantidad de dinero recogida no hace referencia a una utilidad. Se lleva a cabo un sistema contable en el que se muestra cada uno de los movimientos para demostrar ante la DIAN que la utilidad del ejercicio se basa en las transferencias mas no es dinero que se quede retenido para Inversiones Dandres.

Todo esto para evitar así un supuesto o problema por lavado de activos.

Por otro lado, se cuenta con un contrato que firman los usuarios el cual hace referencia a la ley 1581 Tratamiento de datos. La cual autoriza a la recopilación de datos personales de los usuarios con su debido consentimiento.

I.2 Manual de funciones

1. OBJETIVO

Determinar los perfiles del recurso humano perteneciente a INVERSIONES DANDRES S.A.S así como las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos.

2. ALCANCE

Aplica para todo el personal interno y directamente contratado por INVERSIONES DANDRES S.A.S y para todas las actividades que dicho personal realice por y para la Empresa en las jornadas laborales.

3. DEFINICIONES

Empleo: Desempeño de una actividad laboral que genera ingresos económicos o por la que se recibe una remuneración o salario.

Denominación del Cargo: se define como la identificación del conjunto de deberes, obligaciones y atributos de responsabilidades que constituyen cada actividad laboral.

Entrenamiento: Proceso educativo que debe garantizar la empresa para todos sus empleado

4. ABREVIATURAS

TL: Talento Humano

5. CONDICIONES GENERALES .

La descripción de cargos se realiza conforme a los niveles definidos en INVERSIONES DANDRES S.A.S., a las normas establecidas en el reglamento interno de trabajo y a las políticas y objetivos de la Empresa. La determinación y definición de la función delimitan las responsabilidades de cada uno de los miembros de COMERCIALIZADORA FLIGO S.A.S., así se reconoce quien es el cliente interno de cada cargo y como es el flujo de comunicación al interior de la Empresa para lograr las metas propuestas.

La empresa se compromete con sus responsabilidades para con todo el personal con su parte legal e interna:

- Dar a cada empleado el lugar, herramientas y material indicado para poder desarrollar sus actividades.
- Instruir, capacitar e implementar metodologías que le permitan a los empleados realizar de manera adecuada los procedimientos internos.
- Proveer a todo el personal de la seguridad social e industrial completa: Sistemas de salud, sistema de prevención de riesgos, sistemas de garantía



DESCRIPCIÓN DE CARGOS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo: <u>GERENTE GENERAL</u>	Proceso: ADMINISTRAR
Jefe Inmediato GERENTE GENERAL	Subordinados AUXILIARES ADMINISTRATIVO (CAJERO)
PERFIL DEL CARGO	
Educación	➤ Profesional con título en Ingeniería Industrial o Administración de empresas
Formación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fundamentos de administración ➤ Conocimiento en finanzas ➤ Conocimientos en manejo de recursos para la empresa ➤ Conocimiento en talento humano ➤ Conocimiento en contabilidad básica ➤ Conocimiento de la planeación y programación de empresa
Habilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toma de Decisiones ➤ Solución de problemas ➤ Comunicación ➤ Trabajo en equipo ➤ Liderazgo



	<ul style="list-style-type: none">➤ Gestión de Información➤ Gestión y Manejo de Recursos – con responsabilidad.➤ Identificar, transformar e innovar procedimientos
Experiencia	<ul style="list-style-type: none">➤ No se requiere experiencia previa.
OBJETIVOS DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none">- Garantizar el funcionamiento acorde de la empresa INVERSIONES DANDRES S.A.S- Ser la autoridad y responsable de pago de nóminas y manejo de personal de la empresa- Es responsable por la programación, ejecución y solución de problemas de la empresa en cualquiera de los ámbitos requeridos.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none">- a) Diseñar el plan de trabajo de los empleados de la empresa con el fin de llegar al objetivo de maximizar la utilidad. Realizando horarios , estrategias de mejora para el aumento de transacciones y así mismo el aumento de la utilidad de INVERSIONES DANDRES S.A.S	



b) Realizar investigación de mercados para posibles nuevas estrategias de mejoramiento constante.

- c) Elaborar los procedimientos para cada uno de los empleados y para los puestos de la empresa.
- d) Asegurar que se realice la capacitación permanente del personal a su cargo y que esta se adapte a las necesidades;
- e) Verificar que se cumpla cada uno de los requerimientos previamente establecidos por las directrices de INVERSIONES DANDRES S.A.S
- f) Realizar nuevas negociaciones con diferentes casas de apuestas para aumentar el abanico de opciones de ganancia.
- g) Realizar informe mensual de gastos, ingresos y presupuesto de cada mes .

AUTORIDAD DEL CARGO

- Mandato total sobre todos los subordinados de la empresa.
- Evaluación y toma de decisión respecto al incremento o cambio de personal en la empresa.
- Proyección de plan de acción de ventas con directrices claras para cada uno de los meses.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo:

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Proceso:

PROCESO DE RECARGAS Y PAGO DE PREMIOS



Jefe Inmediato	Subordinados
GERENTE GENERAL	NO TIENE
PERFIL DEL CARGO	
Educación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Para menores de 40 años, Bachiller Académico o Técnico ➤ Para mayores de 40 años, Educación Básica Primaria
Formación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fundamentos del sistema contable y dominio de office ➤ Conocimiento básico de uso de celular y computador ➤ Conocimiento básico de atención al cliente
Habilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solución de problemas ➤ Atención y concentración ➤ Comunicación ➤ Trabajo en equipo ➤ Proactividad
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No requiere experiencia laboral
OBJETIVO DEL CARGO	
Realizar actividades de recepción de solicitudes de los clientes para ejecutar la recarga o pago de premio que el cliente solicite.	
<p>- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responder mensajes de manera adecuada por los medios de comunicación de la empresa. - Resolver lo más ágil posible las solicitudes que pueden llegar a tener los clientes con respecto al proceso a ejecutar. - Llevar las cuentas diarias de la empresa. - Presentar informe diario de ingresos y egresos de la empresa. <p>Completar el sistema contable para cada uno de los clientes que utiliza el servicio de INVERSIONES DANDRES S.A.S</p>	

J. ESTUDIO FINANCIERO

J.1 Presupuesto de ingresos

En base al flujo de efectivo proyectado que se tiene para Inversiones Dandres (documento que se presentara tanto en anexos como mas adelante en el documento). Se puede concluir que:

Ventas de Contado:

2024: \$442,005,600
2025: \$699,951,160
2026: \$1,029,125,421.5

Las ventas de contado para el cierre del 2024 proyectan acercarse a los \$442.000.000, siguiendo esa línea de proyección para el cierre del 2026 se espera que las ventas cierren alrededor de \$1.029.000 al finalizar el año. Dejando así un gran saldo a favor al realizar el ejercicio.

J.2 Egresos Proyectados

Año	Mantenimiento y Servicios	Pagode Impuestos	Pagode Nómina	OtrosGastos
2024	\$113,207,010.4	\$34,392,968.8	\$95,832,000	\$190,748,529.4
2025	\$205,671,256.2	\$60,833,924.9	\$172,051,500	\$329,138,074.3
2026	\$238,254,614.7	\$74,726,528.8	\$195,875,225	\$420,237,457.3

Tabla 9: egresos proyectados a 3 años

La tabla 9 hace referencia a los tipos de egresos que tiene Inversiones Dandres, asi mismo la proyeccion de estos. Los cuales al pasar los años ira en aunemto, donde el mantenimiento y servicios, al igual que el item de otros gastos son los de mayor valor, por consiguieten los



que se deben tener mas en cuenta ante cualquier situacion de la empresa.

J.3 Flujo de efectivo proyectado

FECHA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25
Saldo Inicial	1.624.034,00	7.608.894,00	13.951.421,20	20.658.768,94	23.296.409,08	26.710.856,21	29.761.209,65	39.153.097,48	49.609.504,71	49.183.657,30
Ingresos										
Ventas de Contado	36.128.000,00	36.850.560,00	37.587.571,20	39.466.949,76	41.440.297,25	44.341.118,06	43.010.884,51	45.161.428,74	47.419.500,18	49.316.280,18
Cobros de ventas a crédito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prestamo Otorgado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Ingresos	36.128.000,00	36.850.560,00	37.587.571,20	39.466.949,76	41.440.297,25	44.341.118,06	43.010.884,51	45.161.428,74	47.419.500,18	49.316.280,18
Egresos										
Mantenimiento servicios	8.309.440,00	8.475.628,80	8.645.141,38	9.077.398,44	9.531.268,37	10.198.457,15	9.892.503,44	10.387.128,61	10.906.485,04	11.342.744,44
Pago de impuestos	2.528.960,00	2.579.539,20	2.631.129,98	2.762.686,48	2.900.820,81	3.103.878,26	3.010.761,92	3.161.300,01	3.319.365,01	3.452.139,61
Pago de nómina	7.986.000,00	7.986.000,00	7.986.000,00	7.986.000,00	7.986.000,00	7.986.000,00	7.986.000,00	7.986.000,00	7.986.000,00	7.986.000,00
Pago de Seguridad social	1.912.500,00	1.912.500,00	1.912.500,00	1.912.500,00	1.912.500,00	1.912.500,00	1.912.500,00	1.912.500,00	1.912.500,00	1.912.500,00
Pago de servicios públicos	722.560,00	737.011,20	751.751,42	789.339,00	828.805,94	886.822,36	860.217,69	903.228,57	948.390,00	986.325,60
Pago de alquiler	1.806.400,00	1.842.528,00	1.879.378,56	1.973.347,49	2.072.014,86	2.217.055,90	2.150.544,23	2.258.071,44	2.370.975,01	2.465.814,01
Pago de mantenimiento	180.640,00	184.252,80	187.937,86	197.334,75	207.201,49	221.705,59	215.054,42	225.807,14	237.097,50	246.581,40
Pago de publicidad	1.445.120,00	1.474.022,40	1.503.502,85	1.578.677,99	1.657.611,89	1.773.644,72	1.720.435,38	1.806.457,15	1.896.780,01	1.972.651,21
Pago Honorarios Profesionales	2.000.000,00	2.000.000,00	2.000.000,00	2.000.000,00	2.000.000,00	2.000.000,00	2.000.000,00	2.000.000,00	2.000.000,00	3.452.139,61
Otros Gastos	1.083.840,00	1.105.516,80	1.127.627,14	1.184.008,49	1.243.208,92	1.330.233,54	1.290.326,54	1.354.842,86	1.422.585,01	1.479.488,41
Otros costos	2.167.680,00	2.211.033,60	2.255.254,27	2.368.016,99	2.486.417,83	2.660.467,08	2.580.653,07	2.709.685,72	2.845.170,01	2.958.976,81
Total Egresos	30.143.140,00	30.508.032,80	30.880.223,46	31.829.309,63	32.825.850,11	34.290.764,62	33.618.996,68	34.705.021,51	35.845.347,59	38.255.361,11
Total Flujo de Caja Económico	7.608.894,00	13.951.421,20	20.658.768,94	28.296.409,08	31.910.856,21	36.761.209,65	39.153.097,48	49.609.504,71	61.183.657,30	60.244.576,38
Financiamiento										
Pago de préstamos Otros Bancos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Inversion Maquinaria y Equipo	-	-	-	5.000.000,00	5.200.000,00	7.000.000,00	-	-	12.000.000,00	-
Dian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Financiamiento	-	-	-	5.000.000,00	5.200.000,00	7.000.000,00	-	-	12.000.000,00	-
TOTAL FLUJO DE CAJA FINANCIERO	7.608.894,00	13.951.421,20	20.658.768,94	23.296.409,08	26.710.856,21	29.761.209,65	39.153.097,48	49.609.504,71	49.183.657,30	60.244.576,38
	0,21	0,38	0,55	0,72	0,77	0,83	0,91	1,10	1,29	1,22

Tabla 10: Flujo de efectivo proyectado

Al ser una empresa activa se presenta un flujo de efectivo real desde el mes de abril de 2024. Se puede resumir que los ingresos totales para el cierre del año actual son de \$442.000.000. así mismo el costo de ventas total es de \$105.408.000. entre otros ítems a resaltar. El ejercicio proyecta una utilidad neta de \$50.165.000 para el primer año de proyección. Siguiendo el orden de la proyección y sin afectación de factores externos, para el año 2026 la utilidad neta para fin de año seria de \$70.236.000.

J.4 Balance general

INVERSIONES DANDRES SAS
NIT 901.726.824-7
ESTADO DE LA SITUACION FINANCIERA
31 de Diciembre de 2023
Expresados en pesos colombianos COP

<u>ACTIVO</u>	<u>31-dic-23</u>	<u>PASIVO</u>	<u>31-dic-23</u>
Activo corriente		Pasivo corriente	
Disponibles	10.487.369	Obligaciones financieras	0
Deudores comerciales	0	Proveedores	0
Otros deudores	0	Cuentas por pagar	0
		Impuestos, gravámenes y tasas	0
		Obligaciones laborales	3.305.127
		Otros pasivos	1.376.504
		Provisiones	0
Total activo corriente	10.487.369	Total pasivo corriente	4.681.631
		Pasivo Largo plazo	
Propiedades, planta y equipo, neto	0	Obligaciones Financieras	-
Cargos diferidos	40.000.000	Proveedores	-
Total activo no corriente	40.000.000	Total pasivo No Corriente	0
		TOTAL DEL PASIVO	4.681.631
		PATRIMONIO	
TOTAL DEL ACTIVO	50.487.369	Aporte social	20.000.000
		Resultados de ejercicios	25.805.738
		Resultados del ejercicio Anteriores	0
		Convergencia NIIF	0
		TOTAL PATRIMONIO	45.805.738
		TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	50.487.369


DANIEL ANDRES BARRERA
Representante Legal
CC 1,013,684,640 de Bogotá


PAOLA CAMARGO HILARIÓN
Contadora Publica
217923-T

Tabla 11: Balance general

La tabla 11 muestra el balance general de Inversiones Dandres, donde muestra el total de activos, pasivos y patrimonio de la empresa para el cierre del año 2023. muestra una estructura financiera equilibrada, con un patrimonio sólido que representa aproximadamente el 91% del total de activos. La empresa no tiene deudas a largo plazo, y sus pasivos corrientes son manejables en comparación con sus activos corrientes, lo que puede sugerir una buena liquidez. Este balance muestra una posición financiera estable y una capacidad para financiar las operaciones y proyectos futuros sin necesidad de recurrir a financiamiento externo significativo.

J.5 Indicadores Financieros

Se realizó las operaciones en un archivo de Excel, el cual se encontrará como anexo para el plan de negocios. La tabla que se presentará a continuación es el resumen en base al balance general y el estado de resultados.

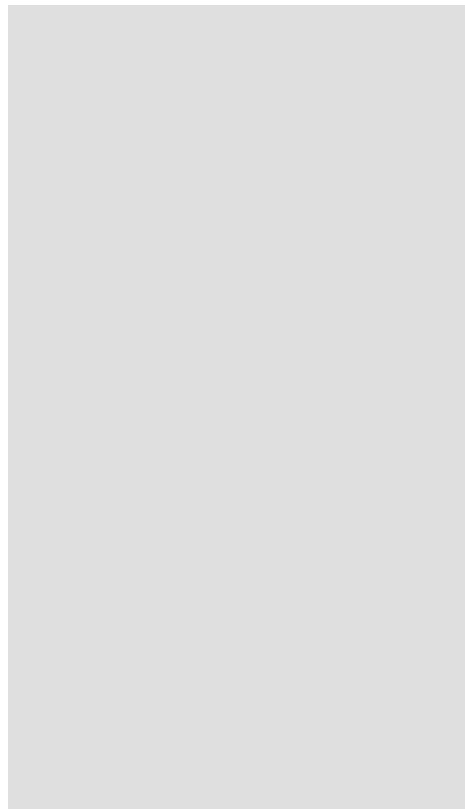


Tabla 12: Indicadores Financieros

- El primer indicador Razón Corriente que se obtiene: realizando la operación activo corriente dividido sobre el pasivo corriente. El cual dio un valor de 2.24 indica que la empresa tiene \$2.24 en activos corrientes por cada \$1 de pasivos corrientes. Esto sugiere una buena liquidez a corto plazo, lo que permite a la empresa cubrir sus obligaciones a corto plazo sin dificultades significativas.
- Prueba Ácida es un indicador que se obtiene realizando activo corriente menos inventario, todo dividido sobre el pasivo corriente. Dando como resultado 2.24 ya que no se cuenta con inventarios, confirma que la empresa mantiene una excelente capacidad para cumplir con sus pasivos corrientes, incluso sin considerar inventarios. Esto es una

señal de una fuerte posición de liquidez.

- Razón de endeudamiento se obtiene dividiendo el pasivo corriente sobre el activo corriente. Dando como resultado 0.093 indica que solo el 9.3% del total de activos está financiado con deuda. Esto refleja una baja dependencia de financiamiento externo, lo cual es positivo para la estabilidad financiera de la empresa.
- Razón de deuda sobre patrimonio se obtiene tomando el total de pasivo, dividiéndolo sobre el patrimonio. Dando como resultado de la operación 0.102, se muestra que la empresa tiene una proporción muy baja de deuda en relación con su patrimonio. Esto significa que la empresa está en su mayoría financiada por el capital de los socios, reduciendo el riesgo financiero.
- Margen bruto se obtiene cuando se toma la utilidad bruta, se divide sobre los ingresos operacionales netos y se multiplica por cien. Dando como resultado 76.05% indica que la empresa retiene \$76.05 de cada \$100 de ingresos después de cubrir los costos directos de ventas. Da a entender una fuerte capacidad para generar ingresos brutos.
- Margen operacional se obtiene al tener la utilidad operacional sobre los ingresos operacionales netos, todo multiplicado por cien. Dando como resultado 30.41% muestra que, después de cubrir todos los gastos operativos, la empresa retiene \$30.41 de cada \$100 de ingresos.
- El margen neto se obtiene cuando se toma la utilidad total del ejercicio y se divide sobre ingresos operacionales netos. Todo esto multiplicado por cien. Dando, así como resultado 29.22%, muestra que la empresa obtiene una utilidad neta de \$29.22 por cada \$100 de ingresos. Lo cual se puede tomar como una rentabilidad considerablemente buena.
- Rotación de activos totales se obtiene tomando ingresos operacionales netos, sobre total de activos, dando como resultado 1.75 indica que la empresa genera \$1.75 en ingresos por cada \$1 invertido en activos.

Indicador	Valor
Periodo de Recuperación de la Inversión (años)	6.63
Punto de Equilibrio (unidades)	8,061
Retorno sobre la Inversión (ROI) (%)	51.12%
Valor Presente Neto (VPN)	\$ 702.960,00
Tasa Interna de Retorno (TIR) (%)	11.47%

Tabla 13: indicadores proyectados

- Periodo de recuperación de la inversión se obtiene tomando la inversión inicial dividido sobre el flujo de efectivo anual. En base a la proyección y balance general (documentos que también se encuentran en los anexos) se obtiene como resultado 6.63 años. Esto significa que la empresa tardará un poco más de seis años en recuperar la inversión inicial a través de los flujos de efectivo netos generados por sus operaciones.
- Punto de equilibrio se toman los costos fijos totales, se dividen sobre precio de venta de la unidad menos costo variable por unidad. Dando como resultado en unidades 8,061 unidades. Este es el volumen de ventas necesario para cubrir todos los costos fijos y variables, sin obtener ni pérdidas ni ganancias. El total de \$80,610,000 pesos representan el ingreso anual necesario para que Inversiones Dandres SAS alcance su punto de equilibrio. Esto significa que la empresa debe generar ingresos de 80,610,000 pesos en un año para cubrir todos sus costos fijos y variables. A partir de este nivel de ingresos, cualquier ingreso adicional se considerará ganancia.
- Para el retorno sobre la inversión es necesario tomar la utilidad neta y dividirla sobre



la inversión inicial, todo esto multiplicarlo por cien. Para obtener de resultado 51.12%. Esto indica que, por cada peso invertido, la empresa genera una ganancia de 51.12 centavos. Un ROI de más del 50% es un indicador muy positivo de rentabilidad para cualquier empresa, por que da a entender que la inversión realizada está generando retornos significativos.

- Valor presente neto se calcula sumando los flujos de efectivo futuros descontados al presente y restando la inversión inicial. Dando un valor en pesos de 702,960.76. Un VPN positivo sugiere que el proyecto es rentable y que los flujos de efectivo futuros descontados al presente superan la inversión inicial.
- Tasa interna de retorno se toma encontrando la tasa de descuento r que hace que el VPN sea igual a cero. Teniendo en cuenta esto se obtiene un 11.47% significa que, anualmente, la empresa Inversiones Dandres se espera que genere una tasa de retorno del 11.47% sobre la inversión inicial.

J.6 Declaración de renta

Datos personales		5. No. Identificación Tributaria (NT)		6. DV		7. Primer apellido		8. Segundo apellido		9. Primer nombre		10. Otros nombres		
		9 0 1 7 2 6 8 2 4		7										
11. Razón social INVERSIONES DANDRES S.A.S													12. Cód. dirección seccional 3 2	
24. Actividad económica		7 0 2 0		25. Cód. Si es una corrección indique		26. No. Formulario anterior		27. Tarifa SIMPLE consolidada		1 6				
Patrimonio		28. Total patrimonio bruto		0		29. Pasivos en el país y en el exterior		0		30. Total patrimonio líquido		0		
Grupos de actividades empresariales desarrolladas		Ingresos brutos anuales en todo el país (Sin incluir ganancias ocasionales)		Ingresos brutos anuales en el exterior (Sin incluir ganancias ocasionales)		Ingresos gravados con impuesto nacional al consumo de comidas y bebidas		Impuesto nacional al consumo		69		0		
Grupo 1		31		0		32		0		70		0		
Grupo 2		33		88,304,000		34		0		71		0		
Grupo 3		35		0		36		0		72		0		
Grupo 3 (sic)		39		0		40		0		73		0		
Grupo 6		41		0		42		0		74		0		
Total ingresos brutos sin incluir ganancias ocasionales		43		88,304,000		44		0		75		0		
Ingresos no constitutivos de renta		44		0		45		88,304,000		76		0		
Total ingresos gravables		45		88,304,000		46		1,413,000		77		0		
Impuesto SIMPLE		46		1,413,000		47		883,000		78		0		
Componente ICA territorial anual		47		883,000		48		530,000		79		0		
Valor componente SIMPLE nacional		48		530,000		49		2,205,000		80		0		
Aportes al Sistema General de Pensiones a cargo del empleador		49		2,205,000		50		0		81		0		
0.2% ingresos por ventas y servicios con medios de pagos electrónicos		50		0		51		0		82		0		
Ganamen a los movimientos financieros		51		0		52		2,205,000		83		0		
Total descuentos		52		2,205,000		53		0		84		0		
Impuesto neto SIMPLE		53		0		54		0		85		0		
Retenciones y adiciones a título del impuesto de renta practicadas antes de pertenecer al Régimen SIMPLE		54		0		55		0		86		0		
Anticipo de renta liquidado en el año gravable anterior		55		0		56		0		87		0		
Anticipos impuesto SIMPLE efectivamente pagados		56		0		57		0		88		0		
Saldo a favor por impuesto SIMPLE declaración año anterior		57		0		58		0		89		0		
Saldo a pagar por impuesto SIMPLE		58		0		59		0		90		0		
Por extemporaneidad por impuesto SIMPLE		59		0		60		0		91		0		
Por corrección por impuesto SIMPLE		60		0		61		0		92		0		
Otras sanciones por impuesto SIMPLE		61		0		62		0		93		0		
Total sanciones por impuesto SIMPLE		62		0		63		0		94		0		
Total saldo a pagar por impuesto SIMPLE		63		0		64		0		95		0		
Total saldo a favor por impuesto SIMPLE		64		0		65		0		96		0		
Por extemporaneidad por ICA territorial anual		65		0		66		0		97		0		
Por corrección por ICA territorial anual		66		0		67		0		98		0		
Otras sanciones ICA territorial anual		67		0		68		0		99		0		
Total sanciones ICA territorial anual		68		0		69		0		100		0		
Ajustes mayores anticipos SIMPLE		108. Bim. 1		110. Bim. 3		112. Bim. 5		114. Bim. 1		116. Bim. 3		118. Bim. 5		
Ajustes mayores valores impuesto nacional al consumo de comidas y bebidas		109. Bim. 2		111. Bim. 4		113. Bim. 6		115. Bim. 2		117. Bim. 4		119. Bim. 6		
120. No. Identificación signatario		121. DV												

Ilustración 7: Declaración de renta

Para cerrar el estudio financiero se presenta la declaración de renta de Inversiones Dandres donde se muestra que el ejercicio de los documentos anteriores es acorde a la declaración presentada ante la Dian. Se muestra que la empresa cumple con el debido pago de los respectivos impuestos y retenciones sobre las ganancias como está estipulado por ley.

Los anexos de los documentos completos, proyección de flujo de caja, balance general y declaración de renta se encontrarán en la carpeta junto con el documento actual.

(corrección realizada por el jurado Alexis navas)

K. CONCLUSIONES

En base al plan de negocios presentado se puede concluir que INVERSIONES DANDRES S.A.S además de ser una empresa innovadora en Colombia, busca satisfacer la necesidad de los usuarios que cuentan con casas de apuestas internacionales y quieren recargar estas mismas o cobrar sus premios.

Así mismo se muestra una empresa con una proyección de crecimiento amplia y con bases estructurales sólidas, con un plan de mercadeo interesante. Así como con una investigación de mercado que satisface la necesidad que busca la empresa.

Como proyecto empresarial presenta una utilidad bastante alta, con proyecciones al alza. Así mismo cuenta con toda la normativa técnico legal para estar en funcionamiento en Colombia. Buscando siempre el bienestar de sus socios y empleados de esta misma.

El plan de negocios abarca desde la información de las casas de apuestas, la información de los usuarios en Colombia , los nichos objetivos y así mismo las estrategias de ventas y crecimiento.

K. BIBLIOGRAFIA:

[1]

(S/f). Gov.co. Recuperado el 7 de abril de 2024, de <https://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/306576/informe-de-coljuegos-en-cifras--corte-a-mayo-de-2022/>

[2]

Cuéllar, P. (2023, septiembre 25). Así funcionan las apuestas deportivas en Colombia. Valora Analitik. <https://www.valoraanalitik.com/2023/09/25/apuestas-deportivas-onlineasioperan-en-colombia/>

[3]

País, E. (2023, septiembre 15). *¿Cuáles son las mejores y más seguras casas de apuestas en Colombia?* El País. <https://www.elpais.com.co/economia/cuales-son-las-mejores-y-mas-seguras-casas-de-apuestas-en-colombia-1537.html>

[4]

Invitado, C. (2024, enero 9). *Apuestas: una industria en auge en Colombia*. Más Colombia. <https://mascolombia.com/apuestas-industria-en-auge-en-colombia/>

[5]

1xBet es reconocida como Operador de Apuestas Deportivas del Año en América Latina. (s/f). OneFootball. Recuperado el 11 de mayo de 2024, de <https://onefootball.com/es/noticias/1xbet-es-reconocida-como-operador-de-apuestas-deportivas-del-ano-en-america-latina-37725733>

[6]

Conozca cómo lucha Coljuegos contra las casas de apuestas que operan de manera ilegal. (s/f). Diario La República. Recuperado el 1 de marzo de 2024, de

<https://www.larepublica.co/ocio/conozca-como-lucha-coljuegos-contra-las-casas-deapuestas-que-operan-ilegalmente-3082562>

[7]

M. Osorio, «Triunfo o realización: ¿Qué es el éxito? - AméricaEconomía | AméricaEconomía», América economía, 9 de noviembre de 2010.

<https://www.americaeconomia.com/articulos/reportajes/triunfo-o-realizacion-que-es-elexito> (accedido 3 de noviembre de 2022).

[8]

C. J. S. Martínez, «CAMPAÑA DE NEUROMARKETING PARA LA EMPRESA SPORTIUM APUESTAS DEPORTIVAS», p. 28, 2018.

[9]

Juegos de azar: ¿Quiénes y en qué apuestan en Colombia? (s/f). Org.co. Recuperado el 29 de abril de 2024, de <https://acis.org.co/portal/content/noticiasdelsector/juegos-de-azar-%C2%BFqui%C3%A9nes-y-en-qu%C3%A9-apuestan-en-colombia>

[10]

Gamez magazine, «Colombia: Un 60% de la población apuesta a juegos de suerte y azar», Games Magazine, 25 de diciembre de 2017.

<https://www.gamesmagazine.biz/colombia/nota/colombia-un-60-de-la-poblacin-apuesta-ajuegos-de-suerte-y-azar> (accedido 7 de octubre de 2022).

[11]

Carranza, K. (2022, abril 13). Las mejores empresas para giros en Colombia. Rankia.

<https://www.rankia.co/blog/cuentas-bancarias-corrientes-ahorro-nomina/5338943><https://www.rankia.co/blog/cuentas-bancarias-corrientes-ahorro-nomina/5338943>-mejores-empresas-para-giros-colombiamejoresempresas-para-giros-colombia

[12]

(S/f). Gov.co. Recuperado el 1 de marzo de 2024, de <https://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/306696/coljuegos-registra-crecimiento-de-24-en-recaudo-para-el-primer-trimestre-de-2023-frente-al-mismo-periodo-del-ano-anterior/>

[13]

Facebook. (s/f). Facebook.com. Recuperado el 1 de marzo de 2024, de https://eses.facebook.com/business/help/318580098318734?id=369013183583436&content_id=aN8pSt8raFmz7wS&ref=sem_smb&utm_term=dsa-1723143329438&gclid=Cj0KCQiA84CvBhCaARIsAMkAvkJ92TDLm0x8joEcp3jOaic91IKN HV6ta2D9xbaKJRSd1bqb8Kozz7YaArKwEALw_wcB&gad_source=1

[14]

Betancourt, D. (2016, febrero 24). Descubre cómo pronosticar la demanda con la regresión lineal. Ingenio Empresa. <https://www.ingenioempresa.com/regresion-lineal/>

[15]

5 tendencias en pago online para impulsar tus ventas. (2024, abril 10). Emprendedores. <https://emprendedores.es/marketing-y-ventas/ecommerce-marketing-y-ventas/tendencias-pago-online/>

[16]

¿Qué es Wompi? (s/f). Wompi.com. Recuperado el 13 de mayo de 2024, de https://wompi.com/es/co/que-es-wompi?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwxLKxBhA7EiwAXO0R0Ao_tDzT0bZXxCSUm nSVatwzrzCVRXyqr_IzV01eLoLP_nqgXjiHIRoCq1QQAvD_BwE

[17]

Marketing online, estrategias para ganar alcance y fidelizar. (2024, marzo 21). Emprendedores. <https://emprendedores.es/marketing-y-ventas/estrategias-marketing-online-mailrelay/>



[18]

Corrales, J. A. (2021, febrero 3). *Guía del posicionamiento de marca: cómo consolidar la fuerza de tu empresa en el mercado consumidor*. Rock Content - ES; Rock Content. <https://rockcontent.com/es/blog/posicionamiento-de-marca/>

[19]

Céspedes Sáenz, A. (2010). *Principios de mercadeo: (5 ed.)*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usta/69059?page=467>.

[20]

Arenal Laza, C. (2017). *Técnicas de venta: UF0031: (ed.)*. España, Spain: Editorial Tutor Formación. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usta/44231?page=9>.

[21]

Con el fin, de explicarte de una forma más detallada que labores Leer Más. (2024, mayo 6). DIAN-RUT. <https://dian-rut.com/codigo-ciiu/8299/>



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1704

