

ÍNDICE

1.ANÁLISIS EXTERNO.....	2
1.1.Micro entorno	2
1.2.Macro entorno	4
2.ANÁLISIS INTERNO	7
3.ANÁLISIS DE FODA	8
3.1.Estrategia	10
4.PLAN OPERATIVO	11
5.PLAN DE MARKETING.....	13
5.1.Análisis del producto	13
5.2.Análisis de precio	14
5.3.Análisis de la promoción	15
5.4.Análisis de plaza	16
6.PLAN DE RECURSOS HUMANOS	17
6.1.Reclutamiento y Selección de Personal	17
6.2.MANUAL DE ORGANIZACIÓN	18
6.3.POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES	19
7.PLAN DE FINANZAS	20
7.1.Estructuración de Precios:	20
7.2.Análisis de Costos	21
7.3.Presupuesto Anual y Control Financiero	21
7.4.Riesgos financieros	22
8.ESTUDIO JURIDICO FISCAL.....	22
9.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	24
BIBLIOGRAFIA	27

1. ANÁLISIS EXTERNO

1.1. Micro entorno

1.1.1. Análisis de la demanda o clientes potenciales

Como grupo de asesores creemos que nuestros clientes potenciales serían los jóvenes de la ciudad de Santa Cruz ya que esta cuenta con mayor número de empresas en las cuales los jóvenes pueden ir a trabajar y destacar con los asesoramientos que les brindemos sin importar el tamaño de la empresa (ya sea PyMEs hasta grandes corporaciones) o el sector a la que esta se dedique (ya sea agroindustria, comercio, servicios y tecnología.). La demanda sería alta, por la necesidad de asesoría contable en sistemas inteligentes debido a la digitalización y a las exigencias del entorno fiscal boliviano.

También creemos que los jóvenes de la ciudad de La Paz serían parte de nuestros clientes potenciales, ya que esta es la sede de gobierno y uno de los principales centros de servicios financieros y jurídicos del país. Muchas de las empresas e instituciones del sector público y privado están aquí. Nuestras asesorías ayudarían a los jóvenes a trabajar en sectores como finanzas, consultoría, tecnología, educación y entidades gubernamentales. Además, empresas internacionales con sede en La Paz tienen necesidades de cumplimiento fiscal. La demanda sería alta a moderada ya que si bien hay una presencia más fuerte de grandes empresas y entidades gubernamentales, las PyMEs también están en crecimiento y requieren asesoría especializada para adaptarse a la nueva normativa fiscal.

Nuestro número estimado de clientes potenciales es amplio, ya que en Bolivia se estima que hay aproximadamente 5000 a 7000 empresas que podrían necesitar asesoría en sistemas contables inteligentes.

En nuestras ventas estimadas, como primer objetivo podría ser capturar el 10% de este mercado potencial en el primer año, lo que representaría como 500 clientes en Bolivia.

Al mercado potencial lo podemos dividir de la siguiente manera:

- ❖ **PyMEs en proceso de digitalización:** Empresas pequeñas y medianas que buscan modernizar sus sistemas contables para mejorar la eficiencia y cumplir con las normativas fiscales.
- ❖ **Grandes empresas y corporaciones:** Necesitan asesoría especializada para integrar sistemas ERP y otros sistemas de contabilidad inteligentes.
- ❖ **Sector público y ONGs:** Organizaciones que requieren cumplir con normativas fiscales y optimizar sus recursos financieros.

El mercado objetivo para el servicio de asesoría contable en sistemas contables inteligentes está compuesto por:

- ❖ **PyMEs** de todos los sectores (comercio, agroindustria, servicios, etc.)
- ❖ **Grandes empresas** que buscan optimizar sus procesos contables e integrarse con sistemas más avanzados como **ERP**.
- ❖ **Freelancers** y **emprendedores** que necesitan asesoría básica pero eficiente para gestionar sus finanzas.

Los hábitos de consumo del mercado objetivo son:

- ❖ **Interés en soluciones eficientes:** Las empresas buscan optimizar procesos y reducir costos mediante la adopción de sistemas contables inteligentes.
- ❖ **Búsqueda de soluciones a largo plazo:** Los clientes potenciales buscan relaciones de largo plazo con los asesores contables, por lo que la capacitación continua y el soporte postventa son esenciales.

Las características de nuestro consumidor son:

- ❖ **Tipo de cliente:** Empresas pequeñas y medianas, así como algunas grandes corporaciones que necesitan asesoría personalizada para adoptar sistemas contables inteligentes.
- ❖ **Decisores clave:** Directores de Finanzas, Contadores, Gerentes Generales y Propietarios de Empresas.
- ❖ **Interés en la optimización:** Buscan principalmente ahorro de tiempo y reducción de errores contables mediante el uso de tecnologías avanzadas

1.1.2. Competidores

Las firmas de contadores locales o consultoras independientes que brindan servicios tradicionales de asesoría contable y se están adaptando a nuevas tecnologías podrían ser competidores relevantes.

- ❖ **Firmas de auditoría y contabilidad:** Firmas como BDO Bolivia, Deloitte Bolivia, Grant Thornton Bolivia y otras firmas regionales como KPMG Bolivia o PricewaterhouseCoopers (PwC) tienen presencia en el país y ofrecen tanto servicios contables tradicionales como soluciones de tecnología aplicada a la contabilidad.
- ❖ **Consultoras locales en tecnología financiera:** Existen consultoras más pequeñas que se están especializando en la implementación de sistemas de contabilidad en la nube,

como Auditoria y Consultoria Tributaria (ACT), Contabilidad Global y otros despachos que incorporan software contable inteligente como QuickBooks y Xero.

En Bolivia, las soluciones de facturación electrónica también tienen un impacto en la contabilidad, ya que el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) ha implementado requisitos obligatorios de facturación electrónica para ciertos sectores y tamaños de empresas. Algunas empresas que ofrecen soluciones de facturación electrónica y que están integradas con sistemas contables inteligentes son:

- ❖ **Factura Fácil:** Una plataforma que ayuda a las empresas a generar facturas electrónicas, integradas con los sistemas contables y tributarios.
- ❖ **SysCont:** Ofrece software de facturación electrónica, contabilidad y cumplimiento tributario, utilizado por muchas PYMES en Bolivia.
- ❖ **Factura Express:** Proporciona herramientas para la emisión de facturas electrónicas, así como integración con sistemas contables y tributarios del país.

1.2. Macro entorno

Situación política: En los últimos años, Bolivia ha experimentado inestabilidad política debido a protestas y cambios de gobierno, lo que podría generar incertidumbre.

❖ **Oportunidades:**

- El gobierno ha promovido la digitalización y el uso de la tecnología en diversas áreas, lo que puede facilitar la adopción de sistemas contables inteligentes en el sector público y privado.

❖ **Amenazas:**

- La inestabilidad política o cambios en las políticas gubernamentales pueden generar incertidumbre para las empresas que dependen de normativas fiscales o de tecnología digital.
- Desconfianza en el sector privado debido a las políticas intervencionistas del gobierno y a la fuerte regulación en ciertos sectores económicos.

Situación económica: El país enfrenta desafíos económicos, como la dependencia de las materias primas, la pobreza y la informalidad laboral.

❖ **Oportunidades:**

- La creciente necesidad de digitalización de las PYMES y grandes empresas ofrece una gran oportunidad para el servicio de asesoría en sistemas contables, inteligentes, especialmente con la automatización contable y optimización fiscal.

❖ **Amenazas:**

- La volatilidad económica, especialmente debido a los precios de los commodities, puede afectar la capacidad de las empresas para invertir en nuevas tecnologías.
- La informalidad laboral sigue siendo un desafío, lo que puede limitar la adopción de sistemas contables formales, ya que muchas empresas operan sin registros contables claros.

Situación social: Bolivia es un país con una gran diversidad cultural y una población joven, aunque con importantes brechas en términos de educación, empleo y acceso a tecnologías.

❖ **Oportunidades:**

- La población joven y creciente en el sector tecnológico crea una demanda de soluciones innovadoras en contabilidad, especialmente entre los emprendedores y las pequeñas empresas.
- El enfoque social del gobierno para promover la inclusión económica y la formalización de las pequeñas empresas puede incrementar la adopción de sistemas contables inteligentes.

❖ **Amenazas:**

- Desigualdad social: Las diferencias económicas entre las zonas urbanas y rurales pueden generar una brecha en la adopción de soluciones tecnológicas, limitando el mercado objetivo en ciertas áreas.
- El nivel de educación contable en muchas pequeñas empresas y emprendedores es bajo, lo que podría dificultar la implementación de sistemas contables avanzados.

Resumen de Oportunidades y Amenazas:

❖ Oportunidades:

- Creciente digitalización de la economía, promovida por el gobierno y la formalización de empresas.
- Mercado potencial entre jóvenes empresarios y empresas en crecimiento que buscan eficiencia y cumplimiento tributario.
- Crecimiento de la clase media y la necesidad de optimizar los procesos contables en PYMES.

❖ Amenazas:

- **Inestabilidad política** y cambios regulatorios pueden generar incertidumbre en la adopción de nuevas tecnologías.
- **Brecha digital** y falta de infraestructura tecnológica en zonas rurales.
- **Resistencia cultural** a la digitalización y a la implementación de tecnologías avanzadas en empresas tradicionales.

1.2.1. Producto/mercado

Análisis del Comportamiento del Mercado

❖ Tendencias del mercado:

- **Creciente digitalización:** Las empresas adoptan cada vez más tecnologías basadas en la nube para optimizar la contabilidad.
- **Formalización y cumplimiento tributario:** Las normativas fiscales, como la facturación electrónica, impulsan la demanda de sistemas contables inteligentes.
- **Reducción de costos:** Las empresas buscan automatizar y reducir la carga administrativa, favoreciendo la adopción de estas tecnologías.

❖ Clientes objetivo:

- **PYMES:** Buscan soluciones accesibles, fáciles de implementar y económicas.
- **Freelancers:** Prefieren herramientas simples para la gestión de impuestos y facturación.

¿Qué vende?

El servicio ofrece asesoría y consultoría para implementar sistemas contables inteligentes en empresas. Esto incluye la selección e implementación de software contable en la nube (como QuickBooks, Xero, etc.), automatización de procesos contables, capacitación, soporte técnico, y asesoría fiscal.

¿A quién vende?

Se vende a PYMES, startups, grandes empresas y freelancers que buscan mejorar su eficiencia contable, reducir errores humanos y cumplir con las normativas fiscales mediante la adopción de tecnología avanzada.

¿Cómo está hecho?

El servicio se basa en software de contabilidad en la nube, con integración de automatización, inteligencia artificial y cloud computing para simplificar procesos como la facturación, conciliación bancaria y generación de informes. También incluye capacitación personalizada y asesoría continua.

2. ANÁLISIS INTERNO

❖ Fortalezas:

- **Ofrecimiento Integral:** La empresa proporciona soluciones completas (selección, implementación, soporte) con **software contable avanzado y automatización.**
- **Tecnología Avanzada:** Uso de **IA y plataformas en la nube** para mejorar la eficiencia y precisión en los procesos contables.
- **Capacitación y Soporte:** Ofrecimiento de **entrenamiento personalizado y soporte continuo** a clientes.
- **Equipo Capacitado:** Personal especializado en contabilidad y tecnología, lo que asegura una alta calidad en los servicios.

❖ Debilidades:

- **Dependencia de Proveedores Externos:** La empresa depende de **proveedores de software contable**, lo que limita su flexibilidad y control sobre las herramientas utilizadas.

- **Resistencia al Cambio:** Algunos clientes pueden mostrar **resistencia a adoptar nuevas tecnologías**, lo que podría dificultar la implementación de soluciones.
- **Escasez de Personal Especializado:** Existe una **falta de expertos** en áreas clave como inteligencia artificial o integración de sistemas ERP, lo que limita la capacidad de ofrecer soluciones complejas.
- **Sobrecarga en Soporte Postventa:** Un aumento rápido en la demanda puede **sobrecargar los recursos** de soporte y afectar la calidad del servicio.

3. ANÁLISIS DE FODA

❖ Fortalezas (F):

- **Oferta Integral de Servicios:** La empresa proporciona una solución completa que abarca desde la selección e implementación de software contable hasta soporte técnico y asesoría continua, lo que le otorga una ventaja sobre los competidores que solo brindan servicios aislados.
- **Uso de Tecnología Avanzada:** La implementación de automatización e inteligencia artificial (IA) mejora la eficiencia, la precisión y la capacidad de adaptación de los sistemas contables a las necesidades específicas de los clientes.
- **Capacitación y Soporte Personalizado:** La empresa ofrece entrenamiento personalizado y soporte continuo, lo que garantiza que los clientes maximicen el uso de los sistemas y mantengan la eficiencia a largo plazo.
- **Equipo Especializado:** El personal altamente capacitado en áreas como contabilidad y tecnología proporciona servicios de alta calidad y genera confianza en los clientes.

❖ Oportunidades (O):

- **Crecimiento de la Digitalización en Bolivia:** La adopción de tecnologías basadas en la nube está aumentando, especialmente entre las PYMES que buscan soluciones de contabilidad más accesibles y automatizadas.
- **Reformas Fiscales y Regulaciones:** Las nuevas normativas fiscales, como la facturación electrónica, generan una demanda creciente por sistemas contables inteligentes que permitan cumplir con las regulaciones gubernamentales de manera eficiente.

- **Expansión de Mercado:** La empresa puede expandir su presencia en mercados más amplios, incluyendo sectores en crecimiento como comercio electrónico, fintech, y startups, que requieren sistemas contables modernos.
 - **Oportunidades Internacionales:** La **globalización** de los negocios y la posibilidad de ofrecer servicios en línea crean oportunidades para atraer clientes fuera de Bolivia, ampliando el alcance de la empresa.
- ❖ **Debilidades (D):**
- **Dependencia de Proveedores Externos:** La empresa depende de proveedores de software contable, lo que limita la flexibilidad y el control sobre las herramientas que utilizan los clientes.
 - **Falta de Innovación Propia:** Si la empresa no invierte en el desarrollo de soluciones propias o en la mejora continua de sus servicios, podría depender demasiado de las plataformas de terceros, lo que podría hacerla menos competitiva a largo plazo.
 - **Escasez de Personal Especializado:** La falta de expertos en áreas emergentes como inteligencia artificial y sistemas ERP puede dificultar la expansión de los servicios y la adaptación a nuevas demandas del mercado.
 - **Resistencia al Cambio:** Muchas empresas, especialmente en sectores tradicionales, pueden ser reacias a adoptar nuevas tecnologías y procesos automatizados, lo que puede limitar la penetración de mercado.
- ❖ **Amenazas (A):**
- **Competencia Intensa:** Existen muchas empresas en Bolivia y a nivel internacional que ofrecen servicios similares de asesoría contable, especialmente con la creciente digitalización. Esto puede generar presión sobre los precios y la calidad del servicio.
 - **Inestabilidad Económica y Política:** La inestabilidad política y económica en Bolivia podría afectar la capacidad de las empresas para invertir en soluciones tecnológicas, afectando la demanda de servicios de asesoría contable inteligente.
 - **Riesgos Tecnológicos:** Los problemas técnicos, como fallos en la infraestructura de software o ataques cibernéticos, pueden afectar la confianza de los clientes y generar costos adicionales para la empresa.
 - **Regulaciones Cambiantes:** Los cambios frecuentes en las regulaciones fiscales y normativas gubernamentales pueden generar incertidumbre para las

empresas que dependen de estas soluciones, lo que requiere actualizaciones constantes en los sistemas y podría afectar la satisfacción de los clientes.

3.1. Estrategia

Propuesta de valor

La propuesta de valor de la empresa se centra en ofrecer un servicio de asesoría integral en sistemas contables inteligentes para empresas de diversos tamaños, con un enfoque especial en PYMES y startups que buscan modernizar sus procesos contables, optimizar costos y cumplir con las normativas fiscales de manera eficiente.

Misión de la empresa

La misión de la empresa es ofrecer soluciones contables inteligentes que permitan a las empresas de todos los tamaños optimizar sus procesos financieros, reducir errores humanos y cumplir con las normativas fiscales mediante el uso de tecnologías avanzadas, proporcionando un acompañamiento cercano, personalizado y accesible para cada cliente.

La empresa existe con la razón de transformar la forma en que las empresas gestionan sus finanzas, permitiéndoles enfocarse en su crecimiento y productividad mientras nosotros nos encargamos de la complejidad contable.

Visión de la empresa

La visión de la empresa es ser el líder en asesoría y soluciones contables inteligentes en Bolivia y la región, reconociendo por su capacidad de innovación, calidad de servicio y compromiso con el éxito de sus clientes. En el futuro, la empresa aspira a expandirse internacionalmente, ofreciendo sus soluciones de contabilidad digital a mercados emergentes, siendo reconocida como la empresa de referencia en la digitalización y optimización de procesos contables en América Latina.

4. PLAN OPERATIVO

La "planta de producción" o el lugar donde se brindarán los servicios estará basado en un modelo de oficina digital. Dado que el servicio es principalmente asesoría y consultoría en sistemas contables inteligentes, no se requiere una planta física tradicional, sino que se utilizará una oficina central para el equipo de soporte, ventas y formación.

Los principales procesos de producción de la empresa no están basados en manufactura tradicional, sino en la prestación de servicios digitales. Los procesos clave incluyen:

- ❖ **Consultoría Inicial:** Diagnóstico de las necesidades del cliente y selección de la solución de software contable más adecuada.
- ❖ **Implementación del Sistema Contable:** Instalación y configuración del software contable, ajustado a las necesidades fiscales y operativas del cliente.
- ❖ **Capacitación:** Formación personalizada sobre el uso del sistema contable, tanto en su operativa diaria como en su uso para la generación de reportes fiscales.
- ❖ **Soporte Continuo:** Asistencia técnica y consultoría continua para resolver problemas, actualizaciones y asesoría en cumplimiento tributario.
- ❖ **Automatización y Optimización:** Implementación de **automatización de procesos** contables y configuraciones personalizadas que optimicen las operaciones del cliente.

Dado que el servicio es digital, el layout se centrará en la organización eficiente de los equipos de trabajo y el uso de herramientas digitales. Las áreas clave serán:

- ❖ **Área de Consultoría:** Grupo de asesores que trabajan con los clientes para determinar sus necesidades y ofrecerles la mejor solución contable.
- ❖ **Área de Capacitación y Soporte:** Personal encargado de ofrecer formación continua a los clientes y proporcionar soporte técnico.
- ❖ **Administración y Finanzas:** Equipo encargado de gestionar los aspectos financieros, administrativos y de facturación de la empresa.

Los costos unitarios estarán relacionados principalmente con los servicios prestados y la infraestructura digital utilizada:

- ❖ **Costos unitarios:**
 - **Consultoría Inicial:** Costo de horas de consultoría (por asesor).

- **Capacitación:** Costo por sesión de capacitación o formación continua.
- **Soporte Continuo:** Costo por hora de soporte técnico.
- ❖ **Costos totales:**
 - **Infraestructura tecnológica:** Plataformas en la nube, licencias de software y herramientas de automatización.
 - **Sueldos y salarios:** Pago a asesores, consultores y personal de soporte.
 - **Marketing y Ventas:** Gastos en campañas de marketing digital y desarrollo de relaciones con los clientes.
 - **Administración:** Costos generales de gestión y operaciones.

Las normas de calidad se centran en garantizar que el servicio cumpla con los siguientes principios:

- ❖ **Precisión y confiabilidad:** Los sistemas contables deben garantizar una correcta conciliación bancaria, generación de informes y cumplimiento fiscal.
- ❖ **Satisfacción del cliente:** Medición continua de la satisfacción del cliente mediante encuestas y feedback.
- ❖ **Cumplimiento normativo:** Asegurarse de que los sistemas y procesos estén siempre actualizados con las normas fiscales y tributarias locales.
- ❖ **Tiempo de respuesta:** El tiempo de respuesta ante problemas o solicitudes de soporte debe ser rápido, con un objetivo de menos de 24 horas.

Los seguros que la empresa necesitaría incluyen:

- ❖ **Seguro de responsabilidad civil profesional:** Para cubrir posibles errores o fallos en el servicio que puedan afectar a los clientes.
- ❖ **Seguro de ciberseguridad:** Para proteger los datos de los clientes y la infraestructura tecnológica frente a ciberataques o violaciones de seguridad.
- ❖ **Seguro de propiedad:** Para proteger los equipos informáticos y otros activos físicos de la empresa.
- ❖ **Seguro de salud para empleados:** Para ofrecer beneficios a los empleados que trabajen en la oficina o de forma remota.

5. PLAN DE MARKETING

Ofrecemos un servicio de asesoramiento contable para el sistema operativo de ICONTAB, para aprender a usarlo correctamente y realizar operaciones contables de la manera más fácil posible.

Lo que esperamos que espere el cliente de nosotros además de lo básico que es el asesoramiento, es implementar el sistema contable ICONTAB en sus trabajos, así como la instalación del sistema, el manejo del sistema, soporte del sistema en caso de que tenga fallas y no solo el asesoramiento al sistema contable ICONTAB sino que también el asesoramiento e instalación de otros sistemas contables que pueda ayudar a realizar operaciones contables de manera sencilla.

A medida que el servicio y la relación con el cliente evolucionen, el producto se ampliará con capacidades más avanzadas y personalizadas. Esto incluirá:

- ❖ Integración avanzada con otros sistemas empresariales (CRM, ERP, etc.), brindando una visión holística de las operaciones de la empresa.
- ❖ Desarrollo de un sistema contable completamente integrado que se adapte a la cultura y los procesos únicos de cada empresa, permitiendo la toma de decisiones más informadas y el control completo de las finanzas.

5.1. Análisis del producto

Atributos del Producto o Servicio (Diseño):

- ❖ **Interfaz amigable y fácil de usar:** Navegación intuitiva, accesible desde varios dispositivos.
- ❖ **Automatización inteligente:** Integración de IA para tareas contables repetitivas y generación de reportes automáticos.
- ❖ **Seguridad y cumplimiento:** Protección de datos con encriptación avanzada y cumplimiento normativo.
- ❖ **Escalabilidad y personalización:** Adaptable a diferentes industrias y empresas de distintos tamaños.

Calidad del Producto o Servicio:

- ❖ **Precisión y fiabilidad:** Resultados exactos en cálculos y reportes.
- ❖ **Rendimiento rápido y eficiente:** Procesamiento de datos ágil.
- ❖ **Actualización constante:** Software actualizado según cambios fiscales y normativos.
- ❖ **Soporte proactivo:** Atención constante a dudas y problemas de los usuarios.

Servicio de Apoyo al Cliente:

- ❖ **Garantía de satisfacción:** Reembolso o prueba gratuita para asegurar confianza.
- ❖ **Mantenimiento y actualizaciones:** Actualizaciones regulares para mejorar el sistema.
- ❖ **Soporte técnico y consultoría:** Disponibilidad de chat en vivo, correo y teléfono, con acceso a consultoría personalizada.
- ❖ **Centro de atención y portal de autoayuda:** Soporte por medio de un call center, base de conocimientos y resolución de problemas comunes.
- ❖ **Reclamos y sugerencias:** Sistema fácil para que los clientes puedan enviar quejas o sugerencias.

5.2. Análisis de precio

El precio del servicio se centrará en el valor percibido que el servicio aporta al cliente, más que en el costo de producción o los precios de la competencia. En este caso, el cliente está pagando por la automatización, la personalización, la eficiencia y la capacidad de tomar decisiones más informadas gracias al uso de tecnología avanzada como la inteligencia artificial. Por lo tanto, el precio debe reflejar el impacto que tiene el servicio en la optimización de las operaciones y la mejora de la rentabilidad del cliente. Ya que ofrecemos un servicio de asesoramiento pero también ofrecemos la instalación del sistemas operativo ICONTAB y el uso de este.

La elasticidad precio de la demanda del servicio dependerá del nivel de competencia en el mercado y del valor percibido por los clientes. Dado que se trata de un servicio especializado, basado en la tecnología y la eficiencia, se podría esperar que la elasticidad sea relativamente inelástica (poco sensible a pequeños cambios en el precio), especialmente si el servicio proporciona ventajas claras de optimización y ahorro de tiempo a los clientes.

Política de Modificación de Precios

- ❖ **Revisión periódica:** Se podría implementar una política de revisión de precios anualmente o semestralmente, basada en factores como la inflación, cambios en los costos operativos o mejoras en el producto.
- ❖ **Precios escalonados:** La modificación de precios podría seguir una estrategia de precios escalonados según el tamaño de la empresa o la cantidad de usuarios (por ejemplo, precios más bajos para pequeñas empresas y precios más altos para grandes corporaciones).
- ❖ **Precios por niveles de servicio:** Dependiendo del paquete de funcionalidades contratado (asesoramiento básico, medio, avanzado), los precios pueden ajustarse en consecuencia.

Para diferenciarse de la competencia y atraer a los clientes, algunas estrategias clave pueden incluir:

- ❖ **Propuesta de valor única:** Enfatizar que el servicio ofrece una solución personalizada y adaptable a cada empresa, con soporte y consultoría en tiempo real, lo que hace que el servicio sea mucho más que un software genérico.
- ❖ **Soporte superior:** Ofrecer un servicio al cliente excepcional que incluya soporte 24/7, consultoría personalizada, y formación continua sobre cómo optimizar el uso del software.
- ❖ **Casos de éxito:** Mostrar testimonios de clientes satisfechos o estudios de caso que demuestren cómo el servicio ha mejorado la eficiencia y reducido costos para otras empresas.
- ❖ **Transparencia en precios:** Ser claros y transparentes sobre los precios, sin cargos ocultos, lo cual genera confianza y lealtad a largo plazo.

5.3. Análisis de la promoción

Pensamos promocionar nuestro servicio a través de redes sociales y mediante radios.

- ❖ **Publicidad digital:** Se utilizarán plataformas de publicidad en línea como Google, Instagram, Facebook y otras redes para llegar a empresas y profesionales del sector contable y financiero.

- ❖ **Publicidad en medios especializados:** Publicidad en revistas, portales y blogs dedicados a la tecnología, finanzas y contabilidad. Estos medios son ideales para llegar a un público que ya está interesado en optimizar sus procesos contables.

El mensaje debe centrarse en los principales beneficios que los clientes potenciales valoran más, tales como:

- ❖ **Eficiencia y ahorro de tiempo:** “Automatiza tus procesos contables y ahorra horas de trabajo manual”.
- ❖ **Optimización financiera:** “Toma decisiones más informadas con análisis predictivos y reportes en tiempo real”.
- ❖ **Cumplimiento garantizado:** “Cumple con todas las normativas fiscales sin esfuerzo, mantente al día con las actualizaciones automáticas”.
- ❖ **Escalabilidad y personalización:** “Una solución que crece contigo. Personaliza el sistema a las necesidades de tu empresa”.

El mensaje debe ser claro, directo y enfocado en la propuesta de valor del servicio, enfatizando la simplicidad, la tecnología avanzada y los beneficios tangibles.

5.4. Análisis de plaza

Canal Directo:

- ❖ **Sitio web propio:** El canal principal será el sitio web de la empresa, donde los clientes podrán obtener información detallada sobre el servicio, realizar consultas, registrarse para adquirir el servicio de manera directa.
- ❖ **Soporte directo y consultoría personalizada:** La venta puede incluir un contacto directo con el equipo de ventas o consultores, quienes ayudarán a personalizar la implementación del sistema y resolver dudas específicas sobre el uso del servicio.

Canal Indirecto (opcional):

- ❖ Aunque el canal directo es el principal para un servicio basado en tecnología, se puede considerar la posibilidad de trabajar con socios estratégicos o distribuidores especializados en software o consultoría contable que puedan ofrecer el servicio como parte de su oferta.

Se medirá la efectividad de la distribución mediante:

- ❖ **Tasa de conversión del sitio web:** El porcentaje de visitantes que se convierten en clientes.
- ❖ **Tiempo de respuesta y calidad del soporte:** Eficiencia en la atención al cliente.
- ❖ **Costos de adquisición de clientes (CAC):** Rentabilidad de los canales de marketing y ventas.
- ❖ **Retención y satisfacción del cliente:** Tasa de retención y niveles de satisfacción a largo plazo.
- ❖ **Feedback de clientes y socios:** Opiniones sobre el proceso de compra y uso del servicio.
- ❖ **Tiempo de implementación:** Rapidez en la activación y uso del servicio por parte del cliente.

6. PLAN DE RECURSOS HUMANOS

6.1. Reclutamiento y Selección de Personal

Se tiene como objetivo contratar a personas con conocimientos en contabilidad y manejo de ICONTAB para ofrecer capacitaciones de alta calidad. La estrategia que se utilizará será identificación de Necesidades: Definir los perfiles de puesto necesarios para la operación, tales como instructores de ICONTAB, asesores contables, personal de soporte técnico y equipo marketing para promocionar nuestros cursos y asesoría.

6.1.1. Perfil de Candidatos:

Instructores: Especialistas en contabilidad con experiencia en el uso de ICONTAB.

Asesores de soporte técnico: Personas con habilidades en soporte técnico y comprensión básica de contabilidad.

Equipo de ventas: Profesionales con experiencia en ventas de software o servicios educativos.

Fuentes de Reclutamiento: Universidades, plataformas como LinkedIn, trabajopolis, etc., redes sociales y recomendaciones de profesionales del sector.

Proceso de Selección: Entrevistas técnicas, pruebas prácticas en ICONTAB y evaluación de habilidades pedagógicas (en el caso de los instructores).

6.2. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El objetivo del manual de organización para la empresa es fundamental, tiene como propósito proporcionar una guía detallada de la organización, describiendo las funciones de los cargos, y responsabilidades de cada área de la empresa. Esta guía ayuda a los empleados a facilitar la comunicación y la coordinación.

6.2.1 Descripción de Roles y Funciones

1. Director General

- Supervisar todas las operaciones de la microempresa.
- Tomar decisiones estratégicas.
- Establecer la visión y misión de la empresa.
- Gestionar las relaciones con socios y clientes clave.

2. Coordinador de Capacitación

- Diseñar y planificar los programas de capacitación del sistema contable ICONTAB.
- Supervisar a los formadores y asegurar la calidad de la capacitación.
- Evaluar el desempeño de los participantes y la efectividad del programa.
- Mantener actualizados los materiales de capacitación.

3. Formador

- Impartir las sesiones de capacitación a los clientes.
- Crear materiales didácticos y recursos de aprendizaje.
- Proporcionar retroalimentación a los participantes.
- Mantenerse actualizado sobre las nuevas características del sistema ICONTAB.

4. Coordinador de Ventas y Marketing

- Desarrollar e implementar estrategias de marketing para promocionar los servicios de capacitación.
- Identificar oportunidades de negocio y gestionar relaciones con clientes potenciales.
- Analizar el mercado y la competencia para ajustar la oferta de servicios.
- Coordinar campañas de publicidad y promociones.

5. Técnico de Soporte

- Brindar asistencia técnica a los participantes durante y después de la capacitación.
- Resolver problemas técnicos relacionados con el sistema ICONTAB.
- Mantener un registro de incidencias y soluciones.
- Colaborar con el formador para mejorar la experiencia de aprendizaje.

6. Administrativo

- Gestionar la documentación y los registros de la empresa.
- Manejar la contabilidad básica y la facturación.
- Coordinar la logística de las sesiones de capacitación (reservas, instalaciones, etc.).
- Apoyar en la gestión de recursos humanos.

6.3. POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES

Los horarios que se llevarán a cabo serán desde las 08:30am hasta las 16:30pm.

También se llevarán a cabo capacitaciones continuas a los empleados, acerca de las actualizaciones del sistema ICONTAB, de las nuevas normas que tendrán que aplicar, y también se proporcionara capacitación de servicio al cliente para poder asegurarnos que nuestros clientes están recibiendo el mejor trato posible.

6.3.1. Inducción y Capacitación Interna

El objetivo de las capacitaciones e inducciones, es lograr que los nuevos empleados comprendan la cultura y los objetivos de la empresa, así como la operación del sistema ICONTAB. También que se familiaricen con sus nuevos cargos, y la manera en que se lleva la empresa y así poder tener un ambiente laboral eficiente.

6.3.2 Programa de Inducción: Se hará una presentación sobre los valores de la empresa, estructura organizacional y objetivos a corto y largo plazo.

6.3.3 Capacitación en el Sistema ICONTAB:

Se realizarán capacitaciones intensivas para el nuevo personal de instrucción y soporte en el uso del sistema contable ICONTAB, enfocadas en sus aplicaciones prácticas para clientes. También se realizar pruebas de certificación que demuestren que el dominio del software y de

las habilidades pedagógicas, ya que estarán trabajando constantemente en la enseñanza de este programa.

6.3.4 Capacitación Continua: Brindaremos acceso a talleres y actualizaciones periódicas sobre el sistema contable ICONTAB, nuevos módulos, actualizaciones o funcionalidades, así como también seminarios y talleres en temas como técnicas de enseñanza, comunicación efectiva y gestión de equipos.

6.4 Desarrollo y Gestión del Talento

Como fomento al desarrollo profesional y las habilidades de los empleados a mejorar el servicio de capacitación, se otorgarán bonos como incentivo a las personas que cumplan el objetivo mensual de alcanzar el mayor número de clientela.

Se establecerán evaluaciones semestrales a todo nuestro personal, para así poder analizar si han cumplido con el objetivo establecido. De caso contrario, se evaluará donde ha existido deficiencias y se trabajara para poder mejorarlas.

6.5 Retención y Bienestar del Personal

Como fomento al desarrollo profesional y las habilidades de los empleados a mejorar el servicio de capacitación, se otorgarán bonos y/o días libres adicionales como incentivo a las personas que cumplan el objetivo mensual de alcanzar el mayor número de clientela.

También reconocimiento público por los logros destacados en las reuniones, y en los boletines internos de la empresa. De esta manera se pretende mantener un ambiente de trabajo positivo que motive a los empleados a maximizar todo su potencial.

7. PLAN DE FINANZAS

Como plan de finanzas en la empresa se tiene como objetivo proyectar las fuentes de ingresos de la empresa. Ya sea por cursos en línea, presenciales, o servicios de consultoría y soporte del sistema contable ICONTAB que busquen ayuda personalizada.

7.1. Estructuración de Precios:

Crear paquetes diferenciados (básico, intermedio, avanzado) para atraer a distintos tipos de clientes y establecer precios competitivos y accesibles. Así como también paquetes personalizados para aquellos que busquen ayuda personalizada

7.2. Análisis de Costos

Se necesita identificar y reducir los costos operativos para poder optimizar la rentabilidad de la empresa.

7.2.1 COSTOS FIJOS

Se tiene como costo fijo la renta del local que es donde se realizaran las capacitaciones presenciales, y los sueldos y salarios de todo el personal.

7.2.2 COSTOS VARIABLES

Dentro de los costos variables se tiene todo el material que se utilizara para las capacitaciones, tales como: manuales, guías, acceso al sistema, computadoras portátiles si es que estas fueran necesarias, etc.

También todo lo que es publicidad y marketing, ya que se realizaran campañas digitales para poder atraer a nuevos clientes.

Tecnología y Software, para licencias y mantenimiento de plataformas para cursos en línea, herramientas de pago y gestión de usuarios.

Se evaluarán alternativas como el uso de plataformas en línea para reducir la necesidad de instalaciones físicas, optimización de publicidad en redes sociales o acuerdos con empresas de contabilidad para compartir costos.

7.3. Presupuesto Anual y Control Financiero

Se pretende establecer un presupuesto detallado que sirva de guía para el control de ingresos y gastos. Mediante una proyección de ingresos, y gastos mensuales incluyendo las altas demandas de ciertos meses. También se debe incluir un apartado para casos de emergencias con un aproximado de 10-15% del presupuesto para imprevistos

Se realizarán monitoreo de ingresos y gastos para comparar con el presupuesto y ajustar conforme a las desviaciones.

Tendremos informes financieros mensuales y trimestrales para evaluar la rentabilidad de cada línea de negocio (presencial, en línea, consultoría).

7.4. Riesgos financieros

Existen varios tipos de riesgos a los que pueden estar expuestas las organizaciones asociadas a su **gestión financiera**, que afectan sus resultados y que es necesario entender y administrar prudentemente: el **riesgo de crédito**, el riesgo de mercado, el **riesgo de liquidez**, el **riesgo operacional** (que incluye al tecnológico y al legal) y los riesgos relacionados con la adecuación de los niveles de capital en función a los activos sujetos a riesgo.

7.4.1. Riesgo de liquidez

Esto sucede cuando que la empresa no cuenta con suficiente efectivo disponible para cubrir sus gastos y deudas a corto plazo. En consultoría, esto es especialmente importante, ya que los pagos de los clientes pueden retrasarse, afectando el flujo de caja.

Este riesgo se refiere a la posibilidad de que algunos clientes no paguen o se atrasen significativamente. En consultoría, las cuentas por cobrar (dinero que los clientes te deben) son un activo importante y cualquier atraso o impago puede ser problemático.

7.4.3 Riesgo Operativo

Aunque no es un riesgo estrictamente financiero, los riesgos operativos pueden tener un impacto financiero significativo. Esto incluye problemas en la gestión de proyectos, en la asignación de recursos o en el control de calidad de los servicios.

8. ESTUDIO JURIDICO FISCAL

8.1 Forma Jurídica de la Empresa

- **Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL):** Si tiene varios socios, esta estructura permite dividir las responsabilidades y limitar la responsabilidad a los aportes de cada socio.

8.2 Requisitos Legales y Registro

- **Registro en Fundempresa:** Para obtener la matrícula de comercio.
- **Inscripción en el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN):** Obtener el Número de Identificación Tributaria (NIT) para la emisión de facturas y el cumplimiento de obligaciones fiscales.

- **Licencia de Funcionamiento Municipal:** Emitida por el gobierno municipal correspondiente.
- **Afiliación a la Caja Nacional de Salud y AFPs:** En caso de tener empleados, es obligatorio cumplir con las normas de seguridad social.

8.3 Obligaciones Fiscales

La empresa debe cumplir con diversas obligaciones fiscales dependiendo de su forma jurídica y del tipo de actividades:

- **Impuesto al Valor Agregado (IVA):** Se aplica a todos los servicios facturados. La empresa debe presentar declaraciones mensuales de IVA al SIN.
- **Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE):** Grava las ganancias anuales. La tasa en Bolivia es del 25%, y las declaraciones deben presentarse anualmente.
- **Retenciones de impuestos:** La empresa debe realizar retenciones de impuestos sobre los salarios de los empleados (RC-IVA) y otros pagos a terceros cuando aplique.
- **IT (Impuesto a las Transacciones):** Se aplica a las transacciones comerciales, y en el caso de una empresa de servicios, se calcula sobre el total facturado.

8.4. Normativa Contable y de Auditoría

La empresa deberá aplicar principios de contabilidad generalmente aceptados en Bolivia, y en algunos casos, deberá someterse a auditoría financiera:

- **Normas Contables:** Aplicar las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para pequeñas y medianas empresas.
- **Auditoría Externa:** Si la empresa crece en facturación o volumen de operaciones, podría estar sujeta a auditorías externas obligatorias, especialmente si se estructura como una S.A.

8.5. Protección de Datos y Responsabilidad por Servicios Educativos

En el caso de los servicios de capacitación, existen aspectos legales sobre la protección de los datos de los clientes (incluyendo datos de sus finanzas). La empresa deberá tener políticas de confidencialidad claras y, de ser posible, contar con contratos que delimiten sus responsabilidades en la asesoría que brinda sobre el sistema contable ICONTAB.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La capacitación en sistemas contables como ICONTAB se ha vuelto primordial para mejorar la eficiencia y precisión en la gestión financiera de las empresas. La investigación confirma que existe una necesidad creciente en el mercado boliviano de servicios especializados en formación para el uso de este sistema, tanto en el sector empresarial como entre individuos que buscan profesionalizarse, o simplemente informarse. Es por eso que con nuestros cursos y capacitaciones se podrán obtener resultados positivos para todo aquel que quiera aprender.

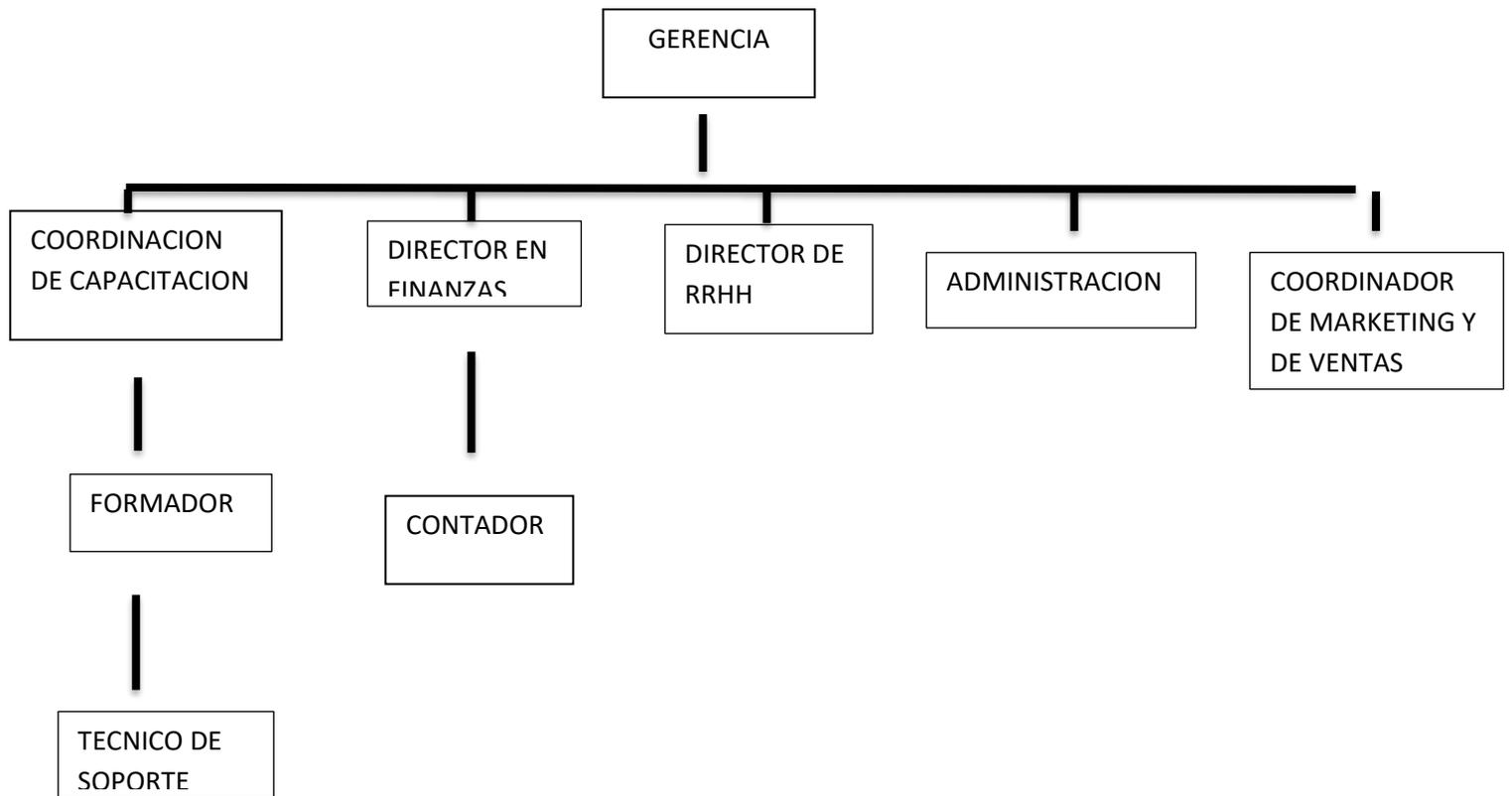
Luego de esta investigación podemos reconocer el valor de la capacitación continua para mantener actualizados a los empleados en las herramientas contables más recientes.

ICONTAB se posiciona como una opción eficaz y accesible para la gestión financiera de empresas de distintos tamaños, y nuestra empresa de capacitación se propone brindar todas las herramientas necesarias para que esta sea de manera efectiva.

Dado que el sistema ICONTAB puede ser algo nuevo para algunas personas, es recomendable ofrecer cursos adaptados a diferentes niveles de conocimiento (básico, intermedio, avanzado), lo cual facilitará la asimilación de los contenidos y mejorará la experiencia de aprendizaje. Además, incluir módulos de práctica permitirá a los participantes aplicar los conocimientos en escenarios que suceden día a día en las empresas.

ANEXOS 1

ORGANIGRAMA



ANEXO 2

BALANCE INICIAL

EMPRESA:

ACTIVOS

ACTIVOS

CORRIENTES

DISPONIBLE

Caja 15,000.00

Banco 20,000.00

ACTIVOS NO CORRIENTES

Muebles y enseres 4,000.00

Equipos de
computacion 10,000.00

Material de oficina 1,000.00

TOTAL ACTIVOS 50,000.00

PATRIMONIO

Aporte de los socios 50,000.00

TOTAL PASIVO Y

PATRIMONIO 50,000.00

BIBLIOGRAFIA

<https://www2.deloitte.com/bo/es/pages/risk/solutions/riesgos-financieros-info.html>

<https://www.personio.es/glosario/plan-de-recursos-humanos/>

<https://es.wikipedia.org>