



Fortalecimiento en la prestación de servicios financieros de entidades bancarias y sus respectivas Plataformas digitales en la Corresponsal Multiservicios San Luis, San José de Cúcuta

Nohora Leonor López Zapata

Edwin Leonardo Villegas Zapata

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente (Santander)

Centro Universitario Cúcuta (Norte de Santander)

Programa Contaduría Pública

septiembre de 2025

Fortalecimiento en la prestación de servicios financieros de entidades bancarias y sus respectivas Plataformas digitales en la Corresponsal Multiservicios San Luis, San José de Cúcuta

Nohora Leonor López Zapata

Edwin Leonardo Villegas Zapata

Monografía presentado como requisito para optar al título de Contador Público

Asesor(a)

Mauricio León Ramírez Piedrahita

Magister En Administración De Empresas E Innovación.

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente (Santander)

Centro Universitario Cúcuta (Nortde de Santander)

Programa Contaduría Pública

septiembre de 2025

## Dedicatoria

Esta convicción va en conjunto a muchas motivaciones en el transcurso de toda nuestra carrera, motivaciones personales, familiares e incluso la misma universidad a la cual tenemos mucho que agradecerle, ya que en ella dejamos una huella bastante grande donde nuestras carencias de conocimientos avanzan a conformarnos en persona con oportunidades profesionales y éticas, destacando que los sueños y las metas sí se cumplen con dedicación, disciplina y perseverancia.

El dominio de nuestra dedicatoria va más allá que a la universidad, también a nuestros propios compañeros ya que fueron pilares importantes en nuestro crecimiento profesional, ellos también hicieron parte de los seres especiales y momentos en los que nos motivaban a continuar y no a desvanecer del esfuerzo que estábamos haciendo por superarnos cada día más, hoy recogemos el resultado de un compromiso, una constancia y una dedicación a lo que realmente queríamos llegar.

A todos y a cada uno de los docentes que hicieron partícipes de este crecimiento, su dedicación, su aporte, todo valor que nos enriqueció como personas profesionales, nos enseñaron muchos valores éticos, disciplinarios donde comprendimos la importancia de tener visiones críticas y a presentar o asumir cambios retadores para hacer mejor personas para la sociedad y hoy en día nos formamos en seres que hacen parte de una comunidad hacia el bienestar, nuestra carrera como contaduría pública es el éxito de mucha disciplina, compromiso y perseverancia, donde nos enseña la importancia de una planeación y una transparencia ética.

Tenemos que reconocer la importancia de ver siempre soluciones, no quedarnos en la especulación o en el problema, cuando vencemos un problema ganamos una estrategia mucho más grande y de mayor valor, un valor que nos genera cada día más oportunidad de grandeza y de personas como profesionales, finalmente hoy podemos decir culminamos nuestra carrera con mucho compromiso y entusiasmo fortaleciéndonos de mucho conocimiento y muchos valores éticos para enfrentarnos a un camino lleno de mucha adversidad y lleno de oportunidades para aquel que realmente logre lo que se propone.

## **Agradecimientos**

Con la mayor gratitud queremos expresar nuestro agradecimiento hacia todas las personas que tuvieron presente y a la institución universitaria que hizo parte de todo este desarrollo de aprendizaje, de este proyecto de investigación, no enfocándonos en obtener un resultado individual, si no trabajar en comunión dando un buen resultado, con mayor constancia, dedicación y siempre enfocados en la meta, el sueño por el cual estamos trabajando hoy en día y con mayor gratitud y entusiasmo podemos decir se ha logrado lo propuesto.

En primer lugar, le damos gracias a Dios y a la familia, que fueron seres importantes dentro de nuestro crecimiento profesional, cada día nos motivaban a continuar con este proceso y a seguir insistiendo en poder alcanzar esa meta y podemos decir que hoy en día nos convertimos en una inspiración para aquellos que quieren o dudan en tomar la decisión de poderse superar profesionalmente, hacer parte del camino universitario conlleva a muchos obstáculos, pero el resultado es maravilloso.

Agradecimiento desde la universidad que nos brindó el conocimiento, la oportunidad de podernos capacitar para hoy en día ser profesionales como contadores públicos, ser unas personas con mucha capacidad de oportunidades, personas con capacidad de enfrentarse a un mundo lleno de retos, aun sabiendo y comprendiendo que siempre habrá la mejor manera para buscar la solución a los obstáculos, nos fundó con principios profesionales y muy éticos.

Sin desmeritar también el trabajo de los docentes que hicieron parte de nuestro conocimiento, de nuestro aprendizaje y todo este proyecto profesional, esos seres que tuvieron la capacidad de sabernos apoyar, guiar y ante todo tenernos paciencia, así mismo a todos y a cada uno de nuestros compañeros que desde un principio o los que llegaron en su debido momento han hecho parte de nuestro aprendizaje y han sumado a nuestro conocimiento, que nos han apoyado y no han motivado para tomar esa fuerza de aliento para poder continuar en este aprendizaje, hoy por medio de este proyecto, el cual estamos agradecidos con Multiservicio San Luis, ubicado en el barrio San Rafael, San José de Cúcuta, hacemos parte de un emprendimiento el cual nos brindó conocimiento, capacidad para podernos destacar como seres profesionales adquiriendo ética y aprendizaje en cómo poder saber conseguir un resultado, para un buen final y saber tomar decisiones, de manera muy cordial y directa agradecemos a todos los seres que estuvieron presente en nuestro caminar y todo nuestro proyecto de aprendizaje, a cada uno por haber aportado un granito de arena para nosotros poder lograr esta meta, el éxito no es solo de nosotros sino de todos los que nos rodean y agradecemos nuevamente a Dios por esa dicha que tenemos como seres emprendedores y profesionales.

## Contenido

Lista de tablas .....	9
Lista de anexos.....	12
Resumen.....	13
Abstract .....	14
Introducción .....	15
CAPÍTULO I. Generalidades.....	17
1 Generalidades .....	17
1.1 Situación problema .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.1.1 Formulación.....	17
1.1.2 Variables.....	22
1.2 Objetivos .....	25
1.2.1 Objetivo general.....	25
1.2.2 Objetivos específicos.....	25
1.3 Justificación e impacto.....	26
1.4 Marco Referencial.....	28
1.4.1 Antecedentes .....	31
1.4.2 Marco teórico.....	32
1.5 Diseño metodológico.....	35
1.5.1 Método o Tipo de investigación.....	36
1.5.2 Población .....	37
1.5.3 Técnicas e instrumentos de medición y análisis .....	40
1.6 Análisis de datos Cuantitativos y Cualitativos. ....	43
1.6.1 Análisis Cuantitativos: .....	44
Tabla 8 .....	54
Tabla 9 .....	56
Tabla 10 .....	59
Tabla 11 .....	63
Tabla 12 .....	64

CAPÍTULO III.....	77
CAPÍTULO IV.....	99
Referencias.....	124
Anexos .....	127

### Lista de tablas

Tabla 1 Aportes específicos	18
Tabla 2 interpretación de resultados financieros	19
Tabla 3 Estrategias de fortalecimiento financiero	20
Tabla 4 Análisis visual y complementario	21
Tabla 5 Variables e Indicadores para el impacto de las estrategias	22
Tabla 6 Variables e Indicadores para el impacto de las estrategias	23
Tabla 7 Clasificación de Segmentación	39
Tabla 8 Balance general Corresponsal Bancario San Luis	46
Tabla 9 Ejecuciones de Ingresos, Costos y Gastos en Multiservicios San Luis – 2024	48
Tabla 10 Ejecuciones de Ingresos, Costos y Gastos en Multiservicio San Luis 2025	49
Tabla 11 Estado de Resultados Simplificado del Multiservicios San Luis	51
Tabla 12 Proyección Financiera 2026 en Multiservicio San Luis	52
Tabla 13 Transacciones y operaciones diarias	54
Tabla 14 Proyección de Ingresos para 2026 mensuales en Multiservicios San Luis	56
Tabla 15 Preguntas de la entrevista a Gerente del Multiservicio San Luis	59
Tabla 16 Indicadores Anuales	63
Tabla 17 General de Indicadores Financieros en Multiservicios San Luis	64
Tabla 18 Matriz FODA – Multiservicio San Luis	70
Tabla 19 Basado en el modelo (Parasuraman et al., 1988)	79

Tabla 20 Oportunidades, fortalezas y mejoras en Multiservicio San Luis.	81
Tabla 21 Capacitación en alfabetización digital	82
Tabla 22 Capacitación en alfabetización digital	83
Tabla 23 Integración de herramientas tecnológicas	84
Tabla 24 Fidelización y marketing digital	85
Tabla 25 Alianza estratégica con entidades financieras y educativas	86
Tabla 26 Cronograma de ejecución	88
Tabla 27 Proyección de impacto estratégico	91
Tabla 28 Recomendaciones estratégicas para la gerencia del Multiservicio San Luis	96
Tabla 29 Síntesis de conclusiones estratégicas	97
Tabla 30 Enfoque de la viabilidad financiera en el Multiservicio San Luis	99
Tabla 31 Síntesis del análisis	101
Tabla 32 Dimensiones de la viabilidad financiera en el proyecto	102
Tabla 33 Flujo de Caja Proyectado 2025–2026 en Multiservicio San Luis	104
Tabla 34 Punto de Equilibrio Financiero del Multiservicio San Luis (2026)	105
Tabla 35 Tabla de flujo y cálculo estimado del VAN	106
Tabla 36 Indicadores Financieros Proyectados del Multiservicio San Luis (2025–2026)	107
Tabla 37 Evaluación de Costos de Implementación del Proyecto	108
Tabla 38 Indicadores Financieros Clave del Proyecto Multiservicio San Luis (2026)	111
Tabla 39 Desempeño de Indicadores Financieros Clave (2026)	112
Tabla 40. Indicadores numéricos de viabilidad financiera 2025–2026	115

**Lista de figuras**

Figura 1 Ilustración de su Ubicación	61
Figura 2 Presentación de su Fachada	62
Figura 3 Presentación de Instalaciones	62
Figura 4 Segmentación de clientes según la localidad.	66

### **Lista de anexos**

Evidencia del contrato con coordinadora	120
Pagos de las comisiones del mes.	121
Pagos de las tasas comisionables del mes	122
Evidencia de las transacciones realizadas al mes.	123
Cartas de intención	124
Aceptación de propuesta de opción de grado.	125
Cartas de autorización de la persona representante del Multiservicio San Luis.	126

## Resumen

El proyecto se basa en el fortalecimiento, caracterizaciones de los clientes del Multiservicio San Luis, ubicado en el barrio San Rafael Av. 3 #22-88, nuestro mayor objetivo es basado en marcar la composición local, realizar una mayor impactación en el mercado comunal, ya sean empresas, condominios, estudiantes o a quienes accedan el servicio de correspondencia bancaria, giros, pagos de facturas, papelería y trámites adicionales, nuestro mayor enfoque va hacia orientación de la generación de servicios competitivos y asequibles hacia el cliente cotidiano, contando con la ventaja de nuestra ubicación, la ampliación de nuestro servicios hace parte de nuevas proyecciones sosteniendo nuevos emprendimientos orientados hacia la calidad el servicio e innovación, adaptándonos cada día a los avances tecnológicos que la necesidad nos haga adquirir para poder generar un servicio con calidad.

**Palabras clave:** Fortalecimiento empresarial, Fidelización de Clientes, Transformación Digital, Servicio financiero, Inclusión financiera.

### **Abstract**

The project is based on strengthening and characterizing the clients of the San Luis Multiservice, located in the San Rafael neighborhood, Av. 3 #22-88. Our main objective is based on defining the local composition and achieving a greater impact on the community market, whether they are businesses, condominiums, students, or those who access the bank correspondence service, money orders, bill payments, stationery, and additional procedures. Our main focus is on guiding the generation of competitive and affordable services for everyday customers. Taking advantage of our location, the expansion of our services is part of new projections, supporting new ventures oriented towards quality of service and innovation, adapting daily to the technological advances that the need compels us to acquire in order to generate a quality service.

**Keywords:** Business Strengthening, Customer Loyalty, Digital Transformation, Financial Services, financial inclusion.

## Introducción

El proyecto de multiservicio San Luis ubicado en la Av. 3 # 22-88 en barrio San Rafael, está enfocado metodológicamente descriptivo y analítico, se tuvo presente la combinación teórica en estrategias administrativas, gestión de clientes y competitividad empresarial, referente a operaciones cotidianas debido a los comportamientos de la misma clientela, de esta manera se nos permite con contrastar las teorías con prácticas para podernos facilitar en la identificación de fortalezas, oportunidades y metas con base a todo lo relacionado con el negocio o estudio del local.

El estudio se basa en identificar la necesidad de las características, los segmentos de clientes con mayor frecuencia y rentabilidad, con el fin de proponer mejores estrategias para mayor crecimiento y posicionamiento en la zona, impactando con una calidad de servicio.

Mediante esta investigación debemos tener claridad de nuestro mayor objetivo, que en este caso es Fortalecer y diversificar los servicios prestados por el corresponsal bancario y centro de multiservicios, integrando estrategias que apunten a la expansión del portafolio, mejora en la atención, fidelización del cliente y posicionamiento estratégico en la zona.

Identificamos que por la falta de construcción de gestión de cliente y la optimización de recursos disponibles, se puede estar generando cierta dificultad, lo que en algunos casos limita los servicios de multiservicio, es donde el mercado requiere más demanda, en este caso se realiza un análisis contundente donde buscamos satisfacer la necesidad del cliente competitivamente en servicios y captando la capacidad de la adaptación a las tendencias digitales.

Con esa investigación respecto al proyecto de multiservicio San Luis no solo identificamos las falencias, sino que también tratamos de generar alternativas y mejores estrategias orientadas hacia el cumplimiento de nuevas metas con proyecciones a largo y corto plazo, sin bajar la dinámica competitiva.

## **CAPÍTULO I. Generalidades**

### **1 Generalidades**

#### **1.1.1 Formulación**

En la formulación del proyecto se presenta un análisis formal orientado al fortalecimiento de la estructura financiera, con el objetivo de mejorar la calidad, rapidez y seguridad en las operaciones. Este enfoque busca reducir la congestión en los procesos y aumentar la eficacia del servicio, promoviendo el uso adecuado de plataformas digitales, lo cual requiere una mayor capacitación para minimizar errores y agilizar las transferencias. Asimismo, se plantea una optimización operativa que permita mejorar los procesos internos, garantizar la continuidad del crecimiento y elevar la calidad del servicio, con miras a lograr una mayor fidelización de los clientes. Todo lo anterior contribuye al respaldo de la sostenibilidad empresarial, con proyecciones de mejora a corto y largo plazo. En este sentido, Porter destaca que la sostenibilidad es un factor clave para diferenciarse dentro de los gremios empresariales, al integrar aspectos sociales y medioambientales en la estrategia corporativa.

#### **Aportes Contables, Analíticos Y Financieros.**

##### **Aportes contables: fortalecimiento del control interno y la gestión financiera**

Se identifican principales debilidades con respecto a los micros servicios, con ausencia en controles contables, lo cual permite la visualización de la liquidez real, flujos de efectivo y una

rentabilidad operativa, de este modo se recomienda al Multiservicio San Luis implementar sistemas de registro contable estandarizado y digital, logrando facilitar el control y tomas de decisiones.

**Tabla 1**

***Aportes específicos***

<b>Componente contable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Beneficio esperado</b>
<b>Sistema contable digital (tipo SIIGO o Alegra)</b>	Implementar un software de contabilidad con registro diario automático de ingresos y egresos.	Mejora la trazabilidad de las operaciones y reduce errores humanos.
<b>Conciliación bancaria mensual</b>	Cruzar registros contables con extractos de corresponsalía bancaria y caja.	Garantiza transparencia y coherencia entre la información contable y real.
<b>Política de provisiones contables</b>	Crear provisiones para contingencias y mantenimiento de equipos.	Aumenta la solidez patrimonial y reduce impactos imprevistos.
<b>Control de caja y arqueos semanales</b>	Formular un protocolo interno para arqueos y conciliaciones.	Fortalece la disciplina contable y la cultura financiera.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

De este modo se logra permitir que los estados financieros no se vean solo como un requisito formal, sino que a su vez sea una herramienta de gestión, respaldando las decisiones y estrategias, también tomadas como una evidencia de transparencia empresarial ante cualquier inversionista o entidad acreditada.

**Aportes analíticos: interpretación de resultados financieros.**

Los análisis financieros no solo deben limitarse con respecto a la presentación de cifras, también deberían saber interpretar la rentabilidad y la estabilidad del Multiservicio San Luis, para estos análisis buscamos implementar indicadores claves, logrando permitir métodos para medir el desempeño, la eficiencia y la sostenibilidad.

**Tabla 2*****interpretación de resultados financieros***

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Liquidez Corriente</b>	Activo Corriente / Pasivo Corriente	Capacidad de cubrir obligaciones a corto plazo. Ideal $\geq 1,5$ .
<b>Margen Neto (%)</b>	Utilidad Neta / Ingresos Totales	Indica la ganancia después de gastos. Ideal $\geq 8\%$ .
<b>ROE (Rentabilidad del Patrimonio)</b>	Utilidad Neta / Patrimonio	Mide la rentabilidad sobre los recursos aportados por los socios.
<b>Punto de Equilibrio</b>	Costos Fijos / (1 - Costos Variables/Ventas)	Nivel mínimo de ingresos para no tener pérdidas.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

**Análisis e interpretación de resultados**

Se identifica en los resultados del 2024 – 2026, una muestra de tendencia positiva en utilidades neta y un gran margen en crecimiento del 7,5% al 9,5%, permitiendo que las estrategias financieras implementen mejoras en el control de gastos y diversificación de servicios, hacen parte del crecimiento en rentabilidad.

Identificando que el punto de equilibrio disminuya progresivamente, de esta manera identificamos que el multiservicio requiere menos ingresos para realizar cubrimiento de costos fijos, basándonos en el reflejo de la eficiencia operativa y la sostenibilidad del Multiservicio San Luis, logrando comportamientos en crecimiento, con respecto a los indicadores, avances financieros, consiguiendo equilibrio estable y rentable, obteniendo mayor capacidad en la reinversión de utilidades mediante la modernización tecnológica y el capital humano.

**Aportes financieros: estrategias de crecimiento progresivo.**

No se logra conseguir un crecimiento financiero mayor con respecto a las ventas, se tiene que lograr una reinversión, permitiendo una estructura sostenible, mediante esa reinversión también lograr un control de costos y planificación estratégica.

Tabla 3

*Estrategias de fortalecimiento financiero*

<b>Estrategia</b>	<b>Acción específica</b>	<b>Impacto financiero</b>
<b>Reinversión de utilidades</b>	Destinar 20% de la utilidad anual a capital de trabajo.	Aumenta liquidez y reduce dependencia de créditos externos.
<b>Diversificación de servicios</b>	Implementar recargas digitales, giros, pagos de facturas en línea y corresponsalia bancaria extendida.	Incrementa los ingresos por comisión y la frecuencia de transacciones.
<b>Digitalización contable</b>	Migrar registros manuales a software con reportes automáticos.	Optimiza tiempo, mejora control de gastos y proyecciones.
<b>Educación financiera</b>	Capacitar al personal en análisis básico de costos y márgenes.	Mejora decisiones operativas y reduce gastos innecesarios.
<b>Alianza estratégica con entidades locales</b>	Negociar convenios con bancos o cooperativas locales.	Genera flujo constante de clientes y nuevos ingresos.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Esta aplicación disciplinaria busca en las estrategias, permitir un crecimiento sostenible entre el 10% y el 15% anual, manteniendo al Multiservicio San Luis rentable, competitivo y con toda la capacidad de lograr una expansión en servicios regionales.

**Profundización en la situación problema**

El Multiservicio San Luis presenta dificultades con respecto a la baja digitalización en procesos, limitado control contable, generando una brecha entre el volumen operativo, en la eficiencia operativa, bajarle a la rentabilidad real del multiservicio, logrando implementar estrategias en campo de transformación contable y financiera, corriendo riesgos el multiservicio a un estancamiento o pérdida competitiva, por ende las estrategias planteadas con respecto a la digitalización, control contable, automatización, capacitación financiera y reinversión de utilidades, mantienen la necesidad inmediata en una opción, no solo las acciones logran actuar sobre dicha situación, sino que también logramos anticiparnos a escenarios de crecimiento y estabilidad económica.

**Tabla 4*****Análisis visual y complementario***

<b>Año</b>	<b>Tipo de análisis</b>	<b>Ingresos (COP)</b>	<b>Gastos (COP)</b>	<b>Utilidad (COP)</b>	<b>Margen Neto (%)</b>
<b>2024</b>	Ejecución	44.058.297	40.339.468	3.718.829	8,4%
<b>2025</b>	Ejecución	48.953.663	34.306.576	14.647.087	9,1%
<b>2026</b>	Proyección	56.296.713	52.485.321	3.811.392	6,8%

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Se logra mantener un margen positivo mediante los años ejecutados y se estandariza una proyección para el 2026, logrando evidenciar control en costos y manteniendo un crecimiento sostenible con respecto a la rentabilidad y confirmando viabilidad en las estrategias que se implementaron.

En conjunto de los aportes contables, lo analítico y lo financiero, el Multiservicio San Luis logra pasar de una propuesta operativa a un modelo integral de gestión financiero, logrando que todo lo contable haga parte al eje de planeación y de toma de decisiones, podemos evidenciar mediante los indicadores, que el multiservicio es viable, rentable y sostenible, siempre y cuando se mantenga una disciplina contable, invirtiendo en digitalización, ejecutando estrategias coherentes con respecto a los buenos resultados financieros y proyectándolos a la sostenibilidad del multiservicio.

### 1.1.2 Variables

En esta sección se identifican las características y objetivos del proyecto, con el propósito de promover la eficiencia operativa, la fidelización de los clientes y la sostenibilidad del establecimiento. Para ello, se plantea una serie de recomendaciones orientadas a la definición de variables e indicadores que permitan evaluar el impacto de las estrategias implementadas y facilitar el seguimiento de los procesos internos.

**Tabla 5**

#### *Variables e Indicadores para el impacto de las estrategias*

<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>
Satisfacción del cliente	Frecuencia y calidad de servicios en el Multiservicios San Luis.
Eficiencia operativa	Control de tiempos en el uso de los procesos.
Estrategias de mejora	Fomentar optimización en los procesos, capacitación y el uso de avances tecnológicos.
Viabilidad financiera	Manejos adecuados en rentabilidades y costos.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Se realiza de manera propia con el fin de identificar algunos factores para poder desarrollar estrategias, esta tabla cuenta con dos factores, que son variable e indicadores, en el área de indicadores contamos con la satisfacción del cliente, eficiencia operativa, estrategias de mejora, viabilidad financiera, donde realmente lo que buscamos es poder identificar el verdadero resultado en los clientes, ya que el servicio es totalmente diseñado pensado en ellos, para lograr identificar esos puntos de calidad y eficiencia cada día.

Se lo agrega identificar características, objetivos, componentes del proyecto, resaltando el propósito y promover eficiencia operativa, fidelización en clientes y sostenibilidad financiera del Multiservicios San Luis, la variable corresponde a la necesidad de medir impactos en estrategias, implementadas sobre las áreas operativas, administrativas, contables y financieramente logrando realizar seguimientos en los desempeños del proyecto y sustentar dichas decisiones empresariales bajo datos evidenciados y certificados.

Buscamos un enfoque con respecto al fortalecimiento contable y financiero, logrando una gran gestión de recursos, en compañía de datos confiables y análisis oportunos, garantizando la estabilidad económica, consiguiendo la sostenibilidad del multiservicio.

Tabla 6

***Variables e Indicadores para el impacto de las estrategias***

<b>Variable</b>	<b>Indicadores propuestos</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Finalidad de medición</b>
<b>Satisfacción del cliente</b>	Nivel de fidelización, frecuencia de uso del servicio, número de reclamos atendidos satisfactoriamente.	Operativa	Evaluar la calidad del servicio y la relación con los usuarios.
<b>Eficiencia operativa</b>	Tiempo promedio de atención, reducción de errores en transacciones, número de operaciones diarias.	Administrativa	Medir la capacidad de respuesta y el cumplimiento de estándares de atención.
<b>Rentabilidad financiera</b>	Margen neto (%), rentabilidad sobre activos (ROA), rentabilidad sobre patrimonio (ROE).	Financiera	Determinar la capacidad del multiservicio para generar utilidades sostenibles.
<b>Liquidez</b>	Razón corriente (activo corriente / pasivo corriente), flujo de caja disponible.	Financiera	Analizar la capacidad del negocio para cubrir sus obligaciones a corto plazo.
<b>Control contable</b>	Número de conciliaciones realizadas, exactitud en los registros contables, cumplimiento de arqueos semanales.	Contable	Verificar la transparencia y consistencia de la información financiera.
<b>Estrategias de mejora</b>	Número de capacitaciones implementadas, adopción de herramientas tecnológicas, reducción de costos administrativos.	Estratégica	Evaluar el impacto de las acciones para el fortalecimiento y modernización del servicio.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

El análisis en la variable permite identificar el nivel en eficiencia sostenibilidad y crecimiento del Multiservicio San Luis, dando un enfoque íntegro, logrando que la información que se obtenga, de resultados para la formulación de las políticas internas del control financiero, la optimización de recursos, la proyección de ingresos y planeación estratégicas a largo plazo.

De ese mismo modo buscamos fortalecer nuestra cultura contable, mediante usos digitales, conciliaciones bancarias y análisis de indicadores financieros, reflejando resultados reales del estado económico del multiservicio, teniendo en cuenta que no solo las variables actúan al seguimiento operativo, que también se logra una visión empresarial centrada, respecto a la transparencia contable la estabilidad económica y la mejora continua.

En conclusión, estas acciones garantizan mantener el proyecto en coherencia directa a su propósito general, fortaleciendo las prestaciones de servicio financieros y digitales, a partir de la gestión contable, sólida estructura financiera y sostenible con una operatividad eficiente, todos contribuyendo al crecimiento de Multiservicio San Luis.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Fortalecer la prestación de servicios financieros de entidades bancarias y sus respectivas Plataformas digitales en la Corresponsal Multiservicios San Luis, San José de Cúcuta.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Analizar el contexto financiero y el comportamiento del mercado en la zona, para oportunidades de mejora en la prestación de servicios financieros de la Corresponsal Multiservicios San Luis, San José de Cúcuta.

Proponer estrategias para la mejora en la prestación de servicios y el uso adecuado de las plataformas digitales en la Corresponsal Multiservicios San Luis, San José de Cúcuta.

Identificar la viabilidad financiera de las estrategias propuestas, para la mejora prestación de servicios y el uso adecuado de las plataformas digitales en la Corresponsal Multiservicios San Luis, San José de Cúcuta.

### 1.3 Justificación e impacto

El Multiservicio San Luis, ubicado en el barrio San Rafael (Av. 3 #22-88) de la ciudad de Cúcuta, surge como una iniciativa orientada al fortalecimiento de la prestación de servicios financieros y comerciales en zonas con limitaciones de acceso oportuno y de calidad. Su propósito es ofrecer a la comunidad una atención eficiente y asequible, mediante un portafolio diversificado que incluye servicios como corresponsal bancario, papelería y mensajería, tanto a nivel local como nacional. El enfoque está dirigido a atender las necesidades de hogares, empresas, condominios, estudiantes y habitantes de la comuna, contribuyendo al desarrollo económico y social del entorno, Ana María prieto fue quien represento en el 2006 al 2015 un proyecto por medio de la universidad de los Andes, para los corresponsales bancarios, se realiza cierta investigación respecto a los impactos, en realidad fue un estudio cuantitativo que lo que busca es identificar la diferencia, la viabilidad que hay en el en métodos de ahorro, créditos microcréditos.

La propuesta busca consolidar una relación de confianza con la comunidad, fundamentada en valores como la responsabilidad, honestidad y transparencia. Para ello, se promueve la capacitación continua en el uso de plataformas digitales, con el fin de mejorar la calidad del servicio, reducir errores operativos y agilizar los procesos transaccionales. Esta estrategia permite avanzar hacia una atención más eficiente, fortaleciendo la fidelización de los clientes y posicionando al multiservicio como un actor clave en la zona, Para el 2023 por medio de la pontificia universidad Javeriana generan otro proyecto, en donde buscamos es abarcar un estudio para evaluar la efectividad de los corresponsales bancarios zonas rurales y en zonas expuestas en Colombia, es coordinado por Tovar Méndez y González Romero María Camila, la

efectividad de ese proyecto lo que busca es destacar la eficiencia bancaria, evidenciar el impacto que se genera con la facilidad del acceso a productos de ahorro, crédito en estos lugares.

El impacto del proyecto se refleja en la optimización de recursos y procesos internos, así como en la generación de ventajas competitivas que favorecen la sostenibilidad del negocio. A través de una planificación estratégica, se proyecta una expansión progresiva del servicio, adaptándose a las exigencias del entorno digital y respondiendo a las necesidades cambiantes de la comunidad.

Aunque se reconocen los desafíos que implica la constante actualización tecnológica, el compromiso con la mejora continua permitirá consolidar una empresa competitiva en términos de servicio, procesos y calidad, a comparación de Luis Carlos Ramos Combaritza, llevan otro papel con los corresponsales donde buscan es generar la bancarización, es llevar a cabo el estudio dando a conocer la importancia de hacer parte de estos mecanismos bancarios en Colombia.

## 1.4 Marco Referencial

Multiservicio San Luis siempre busca poder implementar mecanismos de acercamiento con los servicios financieros y transacciones, siempre de la mano con la población implementando mayor cobertura, pudiendo llegar a mayores canales, donde en realidad se destaca es por la calidad de servicio, seguridad transaccional, avance tecnológico y la confianza que genera a la comunidad.

Marco normativo, decreto 2233 del 2006, ese habla sobre los reglamentos que se rigen para la prestación de servicio financieros en los establecimientos a través de corresponsales, La ley 1328 del 2009 conlleva es la normatividad financiera de protección hacia el consumidor financiero.

Marco científico y empírico, es el impacto en cobertura e inclusión, ese se rige bajo el aumento que ha generado el corresponsal en servicios de cobertura de la mano de calidad de su servicio.

Georeferenciación y focalización este sí va debido a su localidad estratégica, en cada punto se destaca por la competitividad que genera ante los otros tiene a sus alrededores y qué tan eficaz es el servicio para lograr la fidelización del cliente.

Adopción tecnológica y factores determinantes, este va más de la razón de avance tecnológico, que tanto se capacita, que capacidad tienen para acoplarse a los avances tecnológicos financiero, para prestar un servicio con calidad, con seguridad y con eficiencia.

Marco práctico buenas prácticas y lecciones aplicables ese se basa en experiencias ya ejecutadas en proyectos en Colombia.

Formalizar vínculos contractuales con una entidad financiera, esta se rige bajo el decreto 2233 donde permite a las entidades por medio de las políticas correspondientes los contratos para poder ejercer las operaciones financieras.

Programa de capacitación continua en este proceso se busca es una constante capacitación donde podamos aprender a ejercer y a prestar un servicio con calidad y con herramientas avanzadas.

Implementar medidas robustas de seguridad digital y privada, esa se basa en el fortalecimiento de la confianza, del usuario en las plataformas que se manejan en el corresponsal.

Monitoreo y métricas operativas, se evalúa dependiendo de la cantidad de transacciones o el tiempo en atención, se evalúa monetariamente tanto en horas pico como en cantidad de errores, satisfacción del cliente y esta va de la mano en poder generar estrategias de mejoría.

Fundamentar conocimiento científicos, normativos y práctico, para poder fortalecer nuestro propósito referente al marco referencial en multiservicios San Luis, es lo que se busca para mejorar el servicio y la eficiencia comercial teniendo en cuenta de que se presentan antecedentes donde la correspondencia bancaria en Colombia se regula inicialmente desde el decreto 2233 del 2006, lo que busca es poder ampliar sus coberturas a áreas rurales y urbanas con bancos de la República, no tengan acceso pero pues de cierta manera se pueda prestar el servicio impulsando programas de oportunidades permitiendo descongestionar gestiones bancarios.

De cierta manera se ha logrado una gran reducción en costo de transacciones mejorando su calidad de servicio, en zonas urbanas y más sin embargo se identifican cada día más retos en cuanto a capacitaciones tecnológicas de transacción para poder lograr una sostenibilidad empresarial.

Multiservicio San Luis se adapta a la necesidad de la comunidad optimizando operaciones mediante la eficiencia para poder lograr la fidelización de los clientes, adicional a eso buscamos la transformación en plataformas digitales que nos generen seguridad y confianza del servicio, con esto lo que buscamos es mejores atención en horas pico, garantizar procesos internos, incrementar la confianza de los clientes respecto a las plataformas digitales.

Tenemos presente en la importancia de lograr y obtener las bases teóricas en especial como satisfacción de los clientes, que nos genere a su vez la fidelización la innovación tecnológica, lo cual hace que el servicio sea mucho más eficiente y el desarrollo comunitario que de esa manera vamos logrando en la fidelización y más conocimiento dentro del mercado que es lo que estamos buscando para poder generar esa amplitud como empresarial.

### 1.4.1 Antecedentes

Gracias a los esfuerzos de las entidades financieras y los corresponsales bancarios se ha fortalecido todo el tema de los contextos laborales con respecto al servicio y a la eficiencia, se han optimizado más procesos del 2023, banca y economía generaron un informe donde subrayan la gran cobertura bancaria con un 100% durante el año efectuado, más sin embargo no se dejan de persistir los desafíos que hay constantes por la falta de actualizaciones de plataformas, capacitación al personal con su calidad y con su avances tecnológicos financieros, todo esto con el fin de lograr la eficiencia y la agilidad en el servicio. Por medio de Asobancaria se ha generado mucha flexibilización financiera, aplicaciones y corresponsales bancarios, gran calidad de estrategias comerciales y de fortalecimiento financiero, logrando la fidelización de los clientes manteniendo la objetividad y la sostenibilidad de los negocios financieros.

Con multiservicios San Luis lo que buscamos es fortalecer de la mano de los avances con implementaciones de investigación, donde cotidianamente estudian el mercado de nuestros clientes para poder identificar las necesidades, falencias y conseguir mayor calidad eficiencia y flexibilidad, generando así también la calidad en su confianza con los usuarios trabajando de la mano de la actualización de las plataformas y constante capacitación de personal, con la finalidad de que se busca es mejorar la inclusión financiera en Colombia de la cual hacemos parte y estamos dando el mejor servicio. El presente proyecto se fundamenta en conocimientos científicos, normativos y prácticos que respaldan la necesidad de fortalecer la prestación de servicios financieros y comerciales en el Multiservicio San Luis. Esta iniciativa busca mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio, respondiendo a las demandas de la comunidad del barrio San Rafael en Cúcuta.

Uno de los antecedentes normativos más relevantes es el Decreto 2233 de 2006, expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cual reglamenta los servicios financieros prestados por los establecimientos de crédito a través de corresponsales. Este decreto tiene como objetivo ampliar la cobertura bancaria en zonas rurales y urbanas, especialmente en áreas sin presencia directa de entidades financieras, permitiendo así descongestionar las gestiones bancarias tradicionales. Gracias a esta regulación, se ha logrado una reducción significativa en los costos de transacción y una mejora en la calidad del servicio en zonas urbanas. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la capacitación tecnológica del personal, aspecto clave para alcanzar la sostenibilidad empresarial en el contexto actual. El Multiservicio San Luis se adapta a las necesidades de la comunidad mediante la optimización de sus operaciones, buscando generar fidelización a través de la eficiencia y la transformación digital. La implementación de plataformas tecnológicas seguras y confiables permite mejorar la atención en horarios de alta demanda, garantizar procesos internos y fortalecer la confianza de los clientes. Asimismo, se reconoce la importancia de incorporar fundamentos teóricos relacionados con la satisfacción del cliente, la innovación tecnológica y el desarrollo comunitario, elementos que contribuyen al posicionamiento estratégico del multiservicio en el mercado local y a una expansión empresarial sostenible basada en principios de calidad, eficiencia y responsabilidad social.

#### **1.4.2 Marco teórico**

La inclusión financiera es equitativo y oportuno hacia los servicios bancarios, generando una calidad y eficiencia, respaldado por propuestas de Multiservicio San Luis, según Demirguc Kunt, Klapper y Singer en el 2017 busca ampliar coberturas y reducir barreras de ascenso a nuestro servicio financieros, fomentando en especial la confianza y el fortalecimiento, enfocándose tradicionalmente en sectores excluidos a estos servicios, promoviendo movilidad social, formación económica y crecimiento empresarial.

La transformación digital hace de sistemas digitales, ejes estratégicos, corresponsales bancarios, mejores digitalizaciones, procesos seguros de fidelización en clientes nuevos, proveedores en entidades bancarias y todo con el fin de poder implementar nuevas plataformas tecnológicas, generando mejores servicios financieros, comerciales, educativos y logísticos logrando mayores estabilidades en ecosistemas digitales. cada día optimizando más recursos y consiguiendo una experiencia excelente en calidad de servicio.

Multiservicio San Luis busca ser modelo de lo que se combina en la inclusión financiera y los ecosistemas digitales, basándose en las necesidades de la comunidad, generando eficiencia, seguridad y sostenibilidad, haciendo parte del desarrollo socioeconómico en zonas rurales, innovando procesos, generando responsabilidades sociales y competitividad empresarial.

El canal de correspondencia bancaria ha experimentado una transformación significativa gracias a la digitalización de sus procesos, lo que ha permitido mejorar la eficiencia, agilidad y seguridad en la prestación de servicios. Esta evolución responde a las necesidades del cliente, fortaleciendo la confianza y la fidelización. Según Demirguc-Kunt, Klapper y Singer (2017), la expansión de los servicios bancarios es un factor clave en la inclusión financiera, ya que permite incrementar el acceso y la confianza de los usuarios.

El Multiservicio San Luis, al integrar servicios financieros, comerciales, educativos y logísticos, busca implementar estrategias que optimicen la atención al cliente y mejoren la eficiencia operativa.

De acuerdo con Porter (1985), la diversificación de procesos genera ventajas competitivas al añadir valor y fortalecer la posición estratégica de una organización.

La satisfacción y fidelización del cliente constituyen el eje central del proyecto. Kotler y Keller (2006) afirman que la satisfacción se construye a través de experiencias positivas, atención personalizada y recomendaciones dentro de la comunidad, lo que permite diferenciarse en la prestación del servicio. En este sentido, la zona de influencia del Multiservicio San Luis, al ser comunitaria, ofrece oportunidades para implementar estrategias de eficiencia y cercanía con el cliente. La transformación digital es un componente esencial en el fortalecimiento del servicio como corresponsal bancario. La incorporación de sistemas tecnológicos innovadores y herramientas de comunicación permite reducir errores, optimizar procesos internos y mejorar la gestión del tiempo y los recursos. Esta competitividad operativa se traduce en una ventaja estratégica para el negocio.

La gestión operativa debe articularse con los recursos humanos, tecnológicos y financieros. Mintzberg (1979) destaca la importancia de la estructuración interna para lograr un mejor control de las conciliaciones, reducir errores y aumentar la eficiencia organizacional. Asimismo, Lambin (1995) señala que enfatizar las necesidades del consumidor es la estrategia más efectiva del

mercado, ya que permite diseñar acciones a corto, mediano y largo plazo, adaptadas al entorno y a las demandas emergentes.

Por su parte, Gitman y Zutter (2012) subrayan la relevancia de mantener una sostenibilidad financiera, lo cual permite identificar ingresos con precisión y proyectar inversiones seguras y estables. Esta visión contribuye a una competitividad empresarial basada en estrategias sólidas y oportunidades de crecimiento.

Finalmente, una de las estrategias más efectivas es la atención personalizada, que genera experiencias únicas para cada cliente. Este enfoque fortalece la confianza, la seguridad y la percepción del servicio, impactando directamente en la fidelización y la satisfacción del usuario.

### **1.5 Diseño metodológico**

El diseño metodológico constituye la ruta estructurada que orienta el desarrollo de la investigación, definiendo las estrategias, métodos, técnicas y recursos necesarios para alcanzar los objetivos planteados. En el caso del proyecto Multiservicios San Luis, ubicado en la Av. 3 #22-88 del barrio San Rafael en Cúcuta, este diseño se convierte en el eje organizador del proceso investigativo, permitiendo identificar la situación problemática, recopilar información del entorno y analizar las dinámicas del mercado local.

La propuesta metodológica integra elementos teóricos y empíricos, articulando el análisis de los servicios de corresponsalía bancaria, papelería y mensajería con la observación directa de los usuarios, entre ellos comunidades, estudiantes, condominios y empresas. Esta integración permite orientar la investigación hacia la comprensión de cómo mejorar la prestación de servicios, fortalecer la fidelización de los clientes y garantizar la sostenibilidad financiera del establecimiento.

En síntesis, el diseño metodológico no solo delimita el qué y el cómo investigar, sino que asegura que los resultados obtenidos respondan de manera práctica, coherente y contextualizada a las necesidades de la comunidad y a los objetivos de crecimiento del multiservicio.

### **1.5.1 Método o Tipo de investigación**

El proyecto se propone desde el caso de multiservicio San Luis donde lo que buscamos es explorar descriptivamente y con propósitos, comprendiendo los contextos, características del mercado locativo, planteando estrategias de mejora, fortaleciendo las críticas con el fin de poder evaluar y generar un mejor servicio al cliente, de acuerdo con Hernández Sampieri en el año 2014 lo descriptivo busca especificar perfiles, características, propiedades importantes de la comunidad, explorar ampliamente y estudiando contextos particulares con el sector de los corresponsales y multiservicios incluyendo las necesidades comunitarias, empresariales y trascendentales.

Los resultados implican el análisis contextual convirtiéndolas en eficiencias para la toma de decisiones y formulación de estrategias para poder optimizar servicios operativos, lograr fidelización, asegurar sostenibilidad para poder superar teóricamente impactos directos en la gestión empresarial, con propuestas reales y contundentes, de esta manera también se logra enfocar cualitativa y cuantitativamente, permitiendo riquezas interpretativas con evidencia empírica, comprendiendo las motivaciones, percepciones y expectativas reales a través del servicio y la satisfacción del cliente, entrevistas semiestructuradas con punto a favor de visiones profundas de fidelización y satisfacción, analizar satisfactoriamente la fidelización interna para lograr los

objetivos financieros, operativos y rentables, obteniendo una triangulación de ambos enfoques, permitiendo ampliar la validez y con seguridad de unos resultados de investigación.

### **1.5.2 Población**

Se compone de distintos grupos de clientes, la cual se interactúa frecuentemente con características, necesidades y expectativas particulares con la cual buscamos evaluar potencial, servicio y proyectar nuevas estrategias consiguiendo fidelización y crecimiento en el punto de Multiservicio San Luis, algunos grupos que hacen parte de este proyecto como lo es hogar, empresas, condominios, urbanizaciones, estudiantes, trabajadores independientes, migrantes, instituciones locales, funcionarios públicos y privados, usuarios ocasionales y adultos mayor este dato se basa en optimizarlo directamente del departamento administrativo nacional del DANE, lo cual nos muestra cifras reales con qué comunidad estamos contando actualmente a nivel locativo en San José de Cúcuta, hay un promedio de 711,715 habitantes y para la zona del barrio San Rafael hay un promedio de 6000 residentes, en el año 2018 esas proyecciones van desde poblaciones urbanas con un 95%, esos datos van variando dependiendo la fluidez constante de la comunidad.

### 1.5.2.1 Muestra

Con base a la poca población del sector del barrio San Rafael en la ciudad de Cúcuta, donde se encuentra la empresa ubicada, el Multiservicio San Luis, se logra identificar una serie de segmentación de la cual está conformada la clientela cotidiana, varía porcentualmente debido a la necesidad de la comunidad, equivaliéndose de algunos grupos más que de otros, de algunas características o algunas necesidades específicas, estas expectativas son evaluativas por medio de multiservicio San Luis, de manera muy racional al servicio que se genera en el corresponsal bancario.

Se optó por manejar un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido al almacenamiento de información esto se caracteriza por parte de los usuarios que se utilizan de manera aleatoria, dependiendo su disponibilidad, accesibilidad y disposición en cada uno de ellos para poder participar en la muestra, se tiene en cuenta de que el primer objetivo es tomar la muestra de primera mano, de parte de los mismos usuarios, sobre la calidad del servicio que se brinda en Multiservicio San Luis.

De acuerdo a los análisis que se ha generado nuestros servicios hacia la clientela, la investigación que se ha realizado define una serie de segmentación, donde tenemos clientes como los hogares, empresas, condominios, organizaciones, estudiantes, trabajadores independientes, migrantes, instituciones locales, funcionarios públicos y privados, usuarios ocasionales y adultos mayores, de esta manera es más práctico para nosotros llegar a tener un punto de identificación y poder generar estrategias basándonos en qué segmentación es más nuestros usuarios.

Por medio de estos muestreos no respaldados y evidenciados, buscamos es identificar los fáciles accesos y la disponibilidad de acuerdo con los contextos de la comunidad del barrio San Rafael, en la calidad de prestar nuestros servicios financieros, para conseguir un aumento en fidelización, de esta manera se efectúa según Hernández Fernández y Baptista de 2014.

**Tabla 7**

***Clasificación de Segmentación***

<b>Segmentación</b>	<b>Porcentaje</b>
Hogares	50 %
Empresas y negocios cercanos	10 %
Condominios / urbanizaciones	8 %
Estudiantes	12 %
Adultos mayores	6 %
Trabajadores independientes / informales	6 %
Migrantes / población en tránsito	6 %
Funcionarios y empleados (fijos)	1 %
Usuarios ocasionales / de paso	1 %

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Se realiza de manera propia, buscamos es identificar nuestros clientes por medio de un sondeo de segmentaciones para identificar qué tipo de clientes son los que más frecuentan nuestros servicios de corresponsal bancario.

### 1.5.3 Técnicas e instrumentos de medición y análisis

Esta investigación se destaca como descriptiva con enfoques mixtos, con técnicas cualitativas y cuantitativas no experimentales, ya que se busca demostrar con hechos reales y determinados, el pensamiento de Hernández Sampieri en el 2014, era que teníamos que tener claridad de esos propósitos y objetivos a los que buscamos llegar, especialmente en identificar las necesidades y la satisfacción del cliente, determinar esas características, identificando cada perfil para generarle una calidad de servicio especial, ya sea dependiendo de la correspondencia u otros de los servicios que se generan en Multiservicio San Luis, generamos estrategias operativas con mayores avances tecnológicos que nos lleven a la fidelización de nuestros clientes.

Diseños y fases, se trata de tener claridad de la problemática y objetivos, en este caso se genera una serie de características con cualidades y procesos diferentes, tales como; identificaciones documentales y marco teórico, diseño de instrumentos, pruebas piloto, selecciones de muestras, procesamientos y limpieza de datos, análisis, triangulación e integración de resultados e informe final, estos hacen parte de la investigación, nos conlleva a un análisis muy contundente, donde identificamos una población con una serie de necesidades, estrategias para el momento de proponer capacitaciones sobre las herramientas viables y podernos mantener con avances tecnológicos, consiguiendo la fidelización y satisfacción de nuestros clientes, de cierta manera siempre buscamos fortalecer y sostener la rentabilidades de nuestro proyecto.

Población tipo de muestra y de tamaño muestral, es conocer la población de nuestro interés, ya que en este caso estamos localizados en el barrio San Rafael de la ciudad de Cúcuta, en este caso prestamos un servicio como multiservicio San Luis, mediante la investigación que se realizó por medio DANE en el 2018 contamos con una cantidad de 6.000 residentes a nuestro alrededor, este

tipo de muestra son enfocados a garantizar resultados de una investigación sobre la segmentación en la que más le estamos brindando el servicio, es aprender a justificar nuestra labor por medio de la satisfacción de nuestros clientes.

En este caso lo más apropiado para nosotros es realizar una muestra cualitativa, que nos proporcione datos contundentes donde podamos hacerlo por medio de entrevistas informantes, obteniendo cifras que nos reflejen un resultado para los momentos de una toma de decisión, ya que esas decisiones son de interés tanto para el área administrativa como para nuestros proveedores y para ver la efectividad que se está generando y seguir implementando avances y estrategias de mejoría para conseguir una eficiencia en calidad de servicio.

Como parte de la investigación conllevamos a implementar encuestas donde logremos destacar esas falencias y oportunidades a mejorar, nuestros usuarios son los que nos facilitan la implementación de las entrevistas para lograr los resultados deseados, basándonos en que todo proceso cuenta con una línea de aprendizaje, de igual manera se busca despertar el interés y demostrarle a nuestros clientes el valor propio que tenemos nosotros como compañía en el barrio San Rafael, nuestro mayor propósito es generar servicios de calidad, eficiencia, agilidad, transparencia y confianza obteniendo como resultado una mayor rentabilidad, clientes satisfechos y mayor fidelización de nuestros clientes.

## CAPÍTULO II

### **2. Análisis de Contexto Financiero y Comportamiento de Mercado.**

Investigación de enfoque mixto, combinando análisis cuantitativo y cualitativo para obtener un diagnóstico integral del contexto financiero y del comportamiento del mercado local,

Se realizaron análisis en contextos financieros debido a los comportamientos de Multiservicio San Luis, son fundamental para identificar sus movimientos económicos, locales, regionales, influyendo en la sostenibilidad, identificando percepciones en clientes frecuentes, con este análisis se abordan enfoques mixtos, integrando herramientas cuantitativas y cualitativas con el fin de obtener análisis integral para el momento de la toma de decisiones.

Enfoque metodológico mixto: cuantitativo, nos ofrece indicadores financieros de trabajo como flujo de cajas, ratios de liquidez y endeudamiento, niveles de ventas mensuales y variaciones en los servicios que se prestan en el corresponsal multiservicio San Luis, giros y corresponsal bancaria, siendo competidores directos, en cualitativo se identifica de manera entrevista, observación directa a clientes y autores, en este caso se cuenta con la comunidad, permitiendo identificar ventajas, facilidad de trámites y contando con la disponibilidad de canales digitales, buscamos identificar estrategias para poder implementar motivaciones y expectativas.

Con los textos financieros se busca operar en Multiservicio San Luis, identificando sus características como factores macroeconómicos locales y nacionales, aspectos micro financieros internos, oportunidades de apoyo financiero, buscamos un crecimiento impactos, implementar tasas de interés, créditos, aumentos formales laborales, generar mayor cantidad de servicios,

consiguiendo una mayor estabilidad financiera, sujetándonos a la eficiencia, teniendo en cuenta optimizaciones de riesgos, también se evalúa mucho los comportamientos del mercado local, preferencias de los consumidores, competencia basada al alrededores del Multiservicio San Luis, por calidad, servicio y tendencias, identificar ese potencial en el mercado para poder fortalecer esas falencias y poder implementar estrategias de mejoría, tener oportunidad de crecimiento y bases sólidas para obtener proyecciones con visión clara.

### **1.6 Análisis de datos Cuantitativos y Cualitativos.**

Existe una relación entre los análisis cuantitativos y cualitativos, en este caso el cuantitativo indica lo que está pasando y el cualitativo el por qué pasa, entre ambos ofrecen un servicio de visión integral donde se presentan percepciones explicativas, los análisis cuantitativos ofrecen información numérica, estadísticas viable, tendencias que nos permitan evidenciar objetivamente, se caracteriza por su medición numérica ofreciendo objetivos generalizables, los análisis cualitativos no nos generan numéricas, genera percepciones, opciones, experiencias y generando características descriptivas como, por qué y cómo, teniendo como objetividad profundidades de los temas y motivaciones.

### 1.6.1 Análisis Cuantitativos:

Consiste en generar información numérica, permitiendo identificar patrones, tendencias, relación entre variables y gráficas otorgando objetividad a la investigación en Multiservicio San Luis, implica seguimiento en ventas, ingresos, transacciones diarias, números de clientes, tiempo de espera, niveles de comisión, frecuencia uso de servicio financieros y proporción de clientes por segmento, objetivo más claro es proporcionar un diagnóstico objetivo y variable, ineficiencia e identificar tendencias, proyectando la sostenibilidad, facilitar la toma de decisiones y como ventaja genera cifras reales permitiendo analizar.

Logrando un enfoque contable y financiero, se adquiere a que el análisis, sea mayor relevancia al permitir interpretar los datos registrados de los estados financieros, logrando transformación en herramientas para el momento de la toma de decisión, de este modo las cifras obtenidas se posibilitan al evaluar liquidez, rentabilidad y solidez económica en el Multiservicio San Luis, logrando relacionar los movimientos contables con los resultados financieros reales, entre esto se busca obtener unos elementos estratégicos, para que hagan parte del análisis cuantitativo con la orientación hacia lo contable y financiero.

El control de registros contables se basa en la verificación de ingresos y egresos diarios, por medio de las conciliaciones bancarias y arqueo de caja.

La evaluación de indicadores financieros analiza el margen neto, manteniendo rentabilidad sobre el patrimonio y rentabilidad sobre los activos, logrando un equilibrio determinado con respecto a la capacidad del multiservicio.

Por medio de la proyección de ingresos y gastos se logran estimaciones a corto, mediano plazo, permitiendo escenarios anticipados financieramente, logrando la optimización de recursos y planificación de la reinversión de utilidades.

Por medio del monitoreo de flujo efectivo se realizan los seguimientos periódicos, respecto a las entradas y salidas, garantizando estabilidad operativa y liquidez.

Logramos identificar que por medio del enfoque cuantitativo no solo se logra la medición respecto a la eficiencia operativa sino que también se logra fortalecer el control contable y la gestión financiera manteniendo en el Multiservicio San Luis la sostenibilidad, transparencia y la capacidad de dar respuesta a tiempo a los cambios, que se presentan con respecto al mercado, se logra evidenciar la solidez, la viabilidad económica, la estabilidad y a su vez el crecimiento sostenible, respecto a las proyecciones y las estrategias implementadas.

#### **1.6.1.1 Revisión y análisis de estados financieros y reportes contables de la Corresponsal Multiservicios San Luis.**

Es una herramienta para poder argumentar los estados reales demostrando la estabilidad del multiservicio San Luis, en base al balance se busca argumentar sobre su estructura financieras, activos corrientes, patrimonios y poder identificar la verdadera rentabilidad buscando fortalecer las oportunidades.

**Tabla 8*****Balance general Corresponsal Bancario San Luis***

<b>ACTIVOS</b>	<b>Valor (COP)</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>Valor (COP)</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>Valor (COP)</b>
<b>ACTIVOS</b>		<b>PASIVO</b>		<b>PATRIMONIOS</b>	
<b>CORRIENTES</b>		<b>CORRIENTES</b>			
Caja y Bancos	27.300.000	Obligaciones financieras (Corto Plazo)		Capital	27.3000.000
Cuentas por cobrar (clientes)	0	Cuentas por pagar a proveedores		Reservas	
Inventarios (papelería, insumos)	5.000.000	Gastos acumulados por pagar		Unidades Acumuladas	5.000.000
Otros activos corrientes	30.000.000	Otros pasivos corrientes		Muebles y Enseres	30.000.000
<b>Total, Activos Corrientes</b>	<b>62.300.000</b>	<b>Total, Pasivos Corrientes</b>		<b>Total, Patrimonio</b>	<b>62.300.000</b>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Se muestra la situación real mediante el balance general, pudiendo argumentar para un análisis contundente con cifras reales.

La revisión del estado financiero y reportes contable en Multiservicio San Luis, se logra analizar la gestión contable y financiera basándonos en información sobre ingresos, gastos para poder descubrir la verdadera utilidad que nos está generando, mediante los resultados que presenta el balance del Multiservicio San Luis, se observa que está en un porcentaje de cero endeudamiento, contando con recursos propios con un patrimonio neto, obteniendo una fortaleza con términos de estabilidad autónoma, con bases sólidas en apalancamiento financiero para expandir sus operaciones, se refleja un 43,8% en activos, indicándonos una alta capacidad para cubrir obligaciones, existen pasivos corrientes con una razón máxima de solvencia, más sin embargo refleja eficiencia, no genera obligaciones financieras, posee liquidez generando

inversiones productivas, excelente capacidad de pago, potencial en optimización financiera y no presenta bajos riesgos financieros con facilidad accesos de créditos, en este caso se genera utilidad operativa, liquidez y control de costos, interpreta una rentabilidad estable o superior al promedio del 10% y 15% se buscó tener fortalezas y debilidades de la siguiente manera, generando una liquidez inmediata, buena capacidad de pago por si usan posicionamiento sólido y como debilidades, las rentabilidades de bajo potencial, falta de inversiones, ausencia y políticas de inversión.

**Tabla 9*****Ejecuciones de Ingresos, Costos y Gastos en Multiservicios San Luis – 2024***

<b>MES</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>GASTOS FIJOS (ARRIENDO, LUZ, INTERNET)</b>	<b>GASTOS NÓMINA</b>	<b>GASTOS POR PRESTACIONES DE SERVICIO</b>	<b>GASTOS ADICIONALES</b>
<b>enero</b>	\$2.400.528,60	\$605.955,60	\$1.670.115,60	\$900.000	\$99.000
<b>febrero</b>	\$2.438.892,00	\$618.075,00	\$1.670.115,60	\$900.000	\$180.000
<b>marzo</b>	\$3.466.867,50	\$605.955,60	\$1.670.115,60	\$900.000	\$315.000
<b>abril</b>	\$3.242.352,60	\$618.075,00	\$1.670.115,60	\$900.000	\$243.900
<b>mayo</b>	\$3.404.470,23	\$605.955,60	\$1.670.115,60	\$900.000	\$180.000
<b>junio</b>	\$3.574.693,75	\$618.075,00	\$1.670.115,60	\$900.000	\$180.000
<b>julio</b>	\$3.753.428,43	\$605.955,60	\$1.670.115,60	\$900.000	\$405.000
<b>agosto</b>	\$3.941.099,85	\$618.075,00	\$1.670.115,60	\$900.000	\$180.000
<b>septiembre</b>	\$4.138.154,85	\$605.955,60	\$1.670.115,60	\$900.000	\$180.000
<b>octubre</b>	\$4.345.062,59	\$618.075,00	\$1.670.115,60	\$900.000	\$180.000
<b>noviembre</b>	\$4.562.315,71	\$605.955,60	\$1.670.115,60	\$900.000	\$180.000
<b>diciembre</b>	\$290.431,50	\$618.075,00	\$1.670.115,60	\$900.000	\$315.000
<b>totales</b>	<b>\$44.058.297,71</b>	<b>\$7.344.181,20</b>	<b>\$20.041.387,20</b>	<b>\$10.800.000,00</b>	<b>\$2.637.900,00</b>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Este caso, se implementa tabla en resultado del año 2024, lo cual cuenta con un 10% menos de rentabilidad neta, en comparación al siguiente año, en general a lo que refleja el año 2025, esta ejecución ilustra una reducción en ingresos, como en gastos del 10%, reflejando un bajo

escenario mediante la información de transacción digital, permitiéndonos evidenciar mejoras en el año 2025.

**Tabla 10**

***Ejecuciones de Ingresos, Costos y Gastos en Multiservicios San Luis 2025***

2025	INGRESOS	GASTOS FIJOS (ARRIENDO, LUZ, INTERNET)	GASTOS NOMINA	GASTOS POR PRESTACIONES DE SERVICIO	GASTOS ADICIONALES
ENERO	\$2.667.254,00	673.284	1.855.684	1.000.000	110.000
FEBRERO	\$2.709.880,00	686.750	1.855.684	1.000.000	200.000
MARZO	\$3.852.075,00	673.284	1.855.684	1.000.000	350.000
ABRIL	\$3.602.614,00	686.750	1.855.684	1.000.000	271.000
MAYO	\$3.782.744,70	673.284	1.855.684	1.000.000	200.000
JUNIO	\$3.971.881,94	686.750	1.855.684	1.000.000	200.000
JULIO	\$4.170.476,03	673.284	1.855.684	1.000.000	450.000
AGOSTO	\$4.378.999,83	686.750	1.855.684	1.000.000	200.000
SEPTIEMBRE	\$4.597.949,83	673.284	1.855.684	1.000.000	200.000
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
<b>TOTALES</b>	<b>\$33.733.875.33</b>	<b>\$6.113.420.00</b>	<b>\$16.701.156.00</b>	<b>\$9.000.000,00</b>	<b>\$2.181.000,00</b>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Con base la estructura del análisis que se efectúa desde los estados financieros y reportes del corresponsal bancario se logra evidenciar una utilidad de \$ 3,594,253,91 anual, ya que de esta manera se observa un crecimiento mensual del 15%, su objetivo es evaluar viabilidad y potencial en el crecimiento del Multiservicio San Luis, generando análisis de flujos de ingresos y gastos, además genera fortaleza en las tomas de decisiones, se busca implementar herramientas digitales

que generen rentabilidad y sostenibilidad para el corresponsal, algunos de nuestros objetivos más específicos son; identificar tendencia, proyectar escenarios, evaluar la rentabilidad, analizar transiciones y el análisis financiero del 2025 demuestra una utilidad de \$3,594,253,91, con un aproximado del 7,3% de rentabilidad anual sobre ingresos de \$48,953,663,99 reflejando costos fijos, los ingresos mensuales evidencian claramente ascendencia del 2,6 millones en enero y más de 5 millones en noviembre generando crecimiento, mediadamente análisis mensuales se logra evidenciar un 12,5%, este porcentaje va sujeto al crecimiento de los servicios corresponsales, se proyecta una demanda para el año 2026 en aumento, en transacciones del 15% anual, incrementando clientes nuevos con un 10%, generando también una proyección total promediadamente de \$56,296,000, este rango estimado está del 4,5 a 5 millones anuales variables en gastos, por medio de las variaciones esperadas en los canales presenciales se percibe un 70% en operaciones y canales digitales un 30%, consiguiendo una estimación en proyección por los canales digitales del 45% y los canales presenciales del 55% generando un cambio de reducción de tiempos en operativos, esta información es en base a la trayectoria con la que ya se cuenta en el Multiservicios San Luis, debido a los años ya transcurridos, mejorando el servicio al cliente y los costos administrativos en Multiservicios San Luis, se busca una posición financiera sólida en crecimiento y proyecciones positivas, reinvertir parte de la utilidad en capacitaciones e innovaciones digitales y marketing digital.

**Tabla 11*****Estado de Resultados Simplificado del Multiservicios San Luis***

<b>Concepto</b>	<b>Valor (COP)</b>	<b>% sobre Ingresos</b>
Ingresos Totales	\$48.953.663,99	100%
Gastos Fijos (arriendo, luz, internet)	\$8.160.202,08	16,7%
Gastos de Nómina	\$22.268.208,00	45,5%
Prestaciones de Servicio	\$12.000.000,00	24,5%
Gastos Adicionales	\$2.931.000,00	6,0%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$3.594.253,91</b>	<b>7,3%</b>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Se busca identificar la rentabilidad que genera en Multiservicios San Luis, se identifica que un 7,3% de rentabilidad, generando eficiencia en manejo de gastos operativos, controlando un equilibrio entre gastos y costos, manteniendo un margen de utilidad positivo a comparación de los sectores comerciales de alrededor en la localidad de San Rafael, con emprendimientos de diferentes razones comerciales como, colegios, supermercados, estaciones de servicios, centros de salud, restaurantes, condominios, veterinarias, ferreterías u otros, generando una utilidad del 5% y 8%, en Multiservicio San Luis se logra generar un flujo de caja estable, aumento constante mensuales.

**Tabla 12*****Proyección Financiera 2026 en Multiservicio San Luis***

<b>Concepto</b>	<b>Valor Proyectado (COP)</b>
Ingresos Totales	\$56.296.000
Gastos Fijos	\$8.160.000
Gastos de Nómina	\$22.268.000
Prestaciones de Servicio	\$12.000.000
Gastos Adicionales	\$2.850.000
<b>Utilidad Proyectada 2026</b>	<b>\$5.018.000 aproximación Mensual</b>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Se busca realizar una mejora con respecto al control de gastos, consiguiendo un aumento del 15% en ingresos del Multiservicio San Luis, para lograr una incrementación en utilidades neta casi de un 40% para poder fortalecer la capacidad de inversión, la proyección está basada financieramente para el 2026, el Multiservicio San Luis refleja resultados estructuralmente favorables con respaldos complementarios hacia las estrategias tecnológicas y operativas con respecto a la propuesta presente, en el proyecto se estiman unos ingresos estipulados de \$56,296,000 con una utilidad proyectada de \$5,018,000 generando una incrementación del 40% de rentabilidad neta mensual, esa incrementación es bastante favorable con respecto a la optimización de gastos y a la diversificación en servicio financieros y digitales, dichas estrategias identificadas garantizan aumento en productividad, reducción en cargas operativas, mejoras en relación de costos y beneficios del Multiservicio San Luis, Proyecta controles escritos sobre gastos fijos y nómina, tratando de mantener estabilidad de costos operacionales mediante procesos administrativos, con eficiencia y avance tecnológicos en gestión, la utilidad de las herramientas confiables y digitales, favorece la supervisión de ingresos y egresos, evitándose fugas financieras, mejorándose los informes financieros con precisión.

La incrementación estipulada es del 15% de ingresos, fomentando fortalecimiento debido a la atención digital hacia el cliente, organizando estrategias de fidelización y marketing digital, generando convenios estratégicos con entidades financieras y educativas, logrando mayores inclusiones financieras y consiguiendo mayor fidelización en clientes con conocimientos avanzados, con respecto a los canales digitales, desde el área operativa se logra una reducción del 20% en errores y tiempos de atención, con hallazgos positivos hacia la capacitación digital del personal, logrando una mayor eficiencia y productividad con posibilidades de utilidad neta, dado a que reduce ciertos costos asociados a los procesos que generan pérdidas, debido a las fallas de atención y manejo en transacciones, la sostenibilidad financiera en Multiservicio San Luis, obtiene claridad de la utilidad proyectada y permitirá destinar algunos recursos al mantenimiento tecnológico, renovación de infraestructuras y capital humano especializado, generando continuidad en el crecimiento económico a largo plazo.

### 1.6.1.2 Datos transaccionales y de volumen de operaciones realizadas por el corresponsal.

Se busca identificar cada uno de los factores de cada operación o transacciones realizadas en el corresponsal bancario, se trata de cuantificar y analizar cada movimiento con datos reales, conociendo cifras de cuantos servicios se están realizando en promedio de tiempo, identificar que tipo de operaciones se realiza.

**Tabla 13**

#### *Transacciones y operaciones diarias*

Tipo de servicio	N.º operaciones/mes	Promedio diario (26 días hábiles)	% sobre total
Consignaciones y retiros	1,300	50	43 %
Pagos de servicios públicos	900	35	30 %
Recargas (móvil, TV prepago)	400	15	13 %
Encomiendas/Coordinadora	200	8	7 %
Papelería, copias e impresiones	200	8	7 %
<b>Total, operaciones</b>	<b>3,000</b>	<b>116</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Esta tabla se realiza con el pensamiento de poder identificar la cantidad y los tipos de servicios que se realizan en el Multiservicio San Luis diariamente, Multiservicio San Luis genera una gama de ingresos, algunos de los que hacen parte de sus recursos son; comisiones, tarifas y utilidades derivadas, Multiservicios San Luis tiene un promedio de 3.000 transacciones mensuales, obteniendo 116 operaciones diarias, estos servicios van más de la mano de la parte financiera, como consignaciones, retiros y pagos, representando un 73% de los ingresos y los otros servicios complementarios como recarga, papelería y encomiendas, reportan un 27% de los ingresos del Multiservicio San Luis, se destaca que los ingresos son debido a sus servicios prestados internamente y también en algunos casos a las asesorías externas, dentro del 73% que

genera la parte transaccional se incluyen el tema de consignaciones y retiros, logrando un leve porcentaje del 1,2% con el tema de transacciones y las comisiones manejan un promedio de \$1.000 por servicio, la variedad de los servicios, no genera ventajas como flujos constantes, alta frecuencia operativa y pagos periódicos, el otro 27% de ingresos, lo genera el tema de los recargos móviles y TV prepago, generando un ingreso del 5% y 8%, ya lo que son el tema de las encomiendas se genera un promedio de \$2.000 a \$3.000 según el peso al cual se vaya a enviar, las papelerías en presiones sí generan una utilidad del 40%.

Para el 2026 se realiza un pequeño análisis donde genera un incremento de ingresos para el Multiservicios San Luis, variando con un 15% en la totalidad de sus operaciones, manejando servicios digitales y fidelizaciones de usuarios.

Tabla 14

*Proyección de Ingresos para 2026 mensual en Multiservicios San Luis*

Concepto	Valor 2025 (COP)	Incremento 15%	Valor Proyectado 2026 (COP)	% sobre Ingresos 2026
<b>Ingresos</b>	\$48.953.663,99	+15%	<b>\$56.296.713,59</b>	100%
<b>Totales</b>				
<b>Gastos Fijos (arriendo, luz, internet)</b>	\$8.160.202,08	+15%	<b>\$9.384.232,39</b>	16,7%
<b>Gastos de Nómina</b>	\$22.268.208,00	+15%	<b>\$25.608.439,20</b>	45,5%
<b>Prestaciones de Servicio</b>	\$12.000.000,00	+15%	<b>\$13.800.000,00</b>	24,5%
<b>Gastos Adicionales</b>	\$2.931.000,00	+15%	<b>\$3.370.650,00</b>	6,0%
<b>Utilidad Neta Proyectada 2026</b>	\$3.594.253,91	+15%	<b>\$4.133.391,00</b>	7,3%

**Fuente:** (Elaboración Propia)

La proyección del 2026 en Multiservicios San Luis, brinda una utilidad de \$4.133.391 mensual con una totalidad anual de \$49,600,692, estos valores solo lo generan los servicio directos, respecto al análisis se puede destacar que realmente la rentabilidad es satisfactoria, ya de que brinda estabilidad el tema de los servicios financieros, el potencial de expansión que se consigue, los avances tecnológicos, la digitación, la automatización y crecimiento en usuarios, generara un incremento de utilidad anual de un 15%, en Multiservicio San Luis hay una estructura diversificada y estable, teniendo en cuenta de que a diario se generan comisiones bancarias, servicios recurrentes, ofreciendo flexibilidades con la finalidad de mantener la clientela con buena satisfacción, logrando crecimiento y sostenibilidad para el 2026 con una muy buena rentabilidad.

### 2.1.1.3 Recopilación de indicadores económicos locales.

Para Multiservicios San Luis, el tema de los porcentajes es muy viable por su rentabilidad, ya que su comisión es mínima por cada consignación, teniendo en cuenta de que el porcentaje en la correspondencia bancaria es parte de la utilidad, más sin embargo se presentan algunas infracciones operativas debido a las inconsistencias de arqueo, retrasos y una infracciones por incumplimiento a la norma de seguridad, sanciones económicas reduciendo rentabilidades en el negocio, esas sanciones perjudican relativamente a las entidades aliadas ocasionando un menor volumen en operaciones, a partir del 01 de mayo del año presente, se generó baja en las comisiones de los bancos, los comportamientos financieros y los costos financieros de multiservicios San Luis, de cierta manera siempre busca es incrementar volumen en transacciones, elevando créditos, las infracciones operativas monetarias también presentan riesgos impactando directamente las comisiones y la sostenibilidad económica del Multiservicio San Luis.

Es importante dar a conocer que las infracciones de la correspondencia bancaria generan cambio monetario repercutiendo no solo en pérdidas de comisiones, en Multiservicio San Luis se restringe el servicio de las personas colaboradoras, en el establecimiento la confianza del cliente constituye un activo intangible fundamental debido a la percepción de seguridad y profesionalismo de las personas que prestan el servicio.

Bajo el decreto 2555 del 2010 se definen quiénes pueden prestar el servicio como corresponsal bancario, asumiendo las obligaciones frente a la entidad contratante y en el decreto 2233 del 2006 se modificó por el decreto 222 del 2020 se trata de las autorizaciones de contratos a las corresponsales no bancarias en su calidez de corresponsal, generando obligaciones operativas y asumiendo la normatividad corresponsal móvil.

### **2.1.2 Análisis Cualitativos:**

En Multiservicio San Luis, los análisis cualitativos van enfocados más hacia la orientación, la comprensión de los factores humanos, sociales y las percepciones de los comportamientos en clientes, generando dinámicas económicas en Multiservicio San Luis, permitiendo reflejos directos en los números con sostenibilidad y crecimiento, se busca analizar directamente la satisfacción en los clientes, generándole una calidad de servicio, confianza y una percepción de valor agregado a través de entrevistas informales, se logra la retroalimentación continua.

#### **2.1.2.1 Entrevistas, Gerente y/o empleado y clientes sobre percepción de servicios financieros y comportamiento de mercado.**

Se destaca la información directamente con la persona representante o gerente, ya que en este caso solo se encuentra ella laborando en el punto de Multiservicio San Luis, entrevista para el Gerente del Multiservicio.

Tabla 15

**Preguntas de la entrevista a Gerente del Multiservicio San Luis**

Sobre la operación y finanzas	Sobre clientes y mercado
<p>1. ¿Cuál es el servicio que más ingresos genera en el multiservicio? Según los servicios que se presentan a diario, lo más frecuente es el Nequi.</p> <p>2. ¿Qué porcentaje aproximado de sus ingresos proviene de la corresponsalía bancaria? Teniendo variedad de ingresos, en este caso se cuenta con un aproximado del 43%.</p> <p>3. ¿Cómo afectan los cambios en las comisiones bancarias a la rentabilidad del negocio? Afecta directamente, ya que en este caso hasta nos tocó salir de la colaboración de la persona que nos cubría turnos.</p> <p>4. ¿Cuáles son los principales gastos operativos mensuales que enfrenta el multiservicio? En su variedad se encuentran todos los servicios públicos y el salario de la gerente.</p>	<p>5. ¿Qué perfil de clientes es el más frecuente (amas de casa, estudiantes, adultos mayores, comerciantes)? Lo más frecuente son las amas de casa, los estudiantes y los comerciantes.</p> <p>6. ¿Qué servicios son los más demandados por cada tipo de cliente? Según la segmentación que se realizó, los servicios que más se realizan son los retiros y pagos por transacciones bancarias.</p> <p>7. ¿En qué horarios o días se presentan los mayores picos de operación? Mayormente en las horas de la mañana (9am-11am) y en las tardes (4pm- 6pm) de lunes a sábado medio día.</p> <p>8. ¿Qué comentarios positivos y negativos recibe con más frecuencia de los clientes? En este caso los clientes más nos resaltan por la calidad del servicio y la confianza que se les transmite.</p>
Sobre retos y riesgos	Sobre estrategia y futuro
<p>9. ¿Cuáles son los principales problemas o infracciones que puede enfrentar un corresponsal bancario en su gestión diaria? Las caídas de las plataformas digitales para el tema de los pagos, retiros y transacciones.</p> <p>10. ¿Cómo afectan esos problemas a la relación con el banco y a la imagen del negocio? Afectan directamente, ya que en este caso la imagen presente es la del Multiservicio san Luis.</p> <p>11. ¿Qué riesgos externos (inflación, tasas de interés, desempleo local) considera que impactan más al multiservicio? En este caso nos afecta mucho la tasa de comisiones y las tasas de interés.</p>	<p>12. ¿Tiene planes de expandir o diversificar los servicios del multiservicio? En este caso ya se ha realizado estudios de mercado para poder realizar la apertura de una nueva sede.</p> <p>13. ¿Qué mejoras cree necesarias para mantener la confianza de los clientes? Trabajar en la variedad de las plataformas digitales y la calidad del servicio.</p> <p>14. ¿Qué papel juega el prestigio personal del colaborador en la fidelización de los clientes? Es el mayor pilar en la representación del Multiservicio san Luis, ya que en este caso siempre buscamos la fidelización de nuestros clientes.</p> <p>15. ¿Cómo visualiza el multiservicio en los próximos tres años? Se visualiza con muchas más oportunidades de servicio, avances tecnológicos, personal de apoyo capacitado y teniendo en cuenta de que buscamos la apertura de una sede más.</p>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Palabras redactas directamente por la gerente del Multiservicio San Luis, donde se da a conocer ciertas inquietudes sobre el servicio más frecuente y la reacción de los clientes con respecto al servicio que se brinda en el corresponsal bancario.

### **2.1.2.2 Observación directa en puntos de atención para detectar niveles de acceso y satisfacción.**

Con el fin de identificar la calidad de la experiencia en el servicio de las instalaciones del corresponsal Multiservicio San Luis, la calidad de los avances tecnológicos que tenemos en las instalaciones genera impacto en algunas características que nos favorecen, en algunos sentidos cómo la ubicación, la infraestructura y facilidad, también los servicios que se prestan dentro de la corresponsal bancaria y papelería, constantemente también se está realizando ciertas preguntas de satisfacción hacia el cliente, como para tener identificado las falencias y los a mejorar cada día, lo que diariamente es esa aceptación de parte de la comunidad, la fidelización busca mejores oportunidades donde generar más clientela con mayor satisfacción.

Tenemos claridad de que alrededor del Multiservicio San Luis, hay oportunidades de crecimiento, ya que no se encuentra competencia directa, se cuenta con entidades empresariales no dentro de la misma segmentación del servicio que brindamos en el corresponsal bancario, también contamos con entidades educativas, con zonas comunes de residencia, estaciones de servicios, favoreciéndose el Multiservicio de que está ubicado por una avenida principal, se maneja una constante rotación de clientes peatonales, se pueden implementar ciertas estrategias o evaluar muchos puntos que hay a favor y poder implementar nuevas estrategias para mejoría de la calidad, para eficiencia y mayores fidelizaciones de los clientes del Multiservicio San Luis.

**Figura 1*****Ilustración de su ubicación***

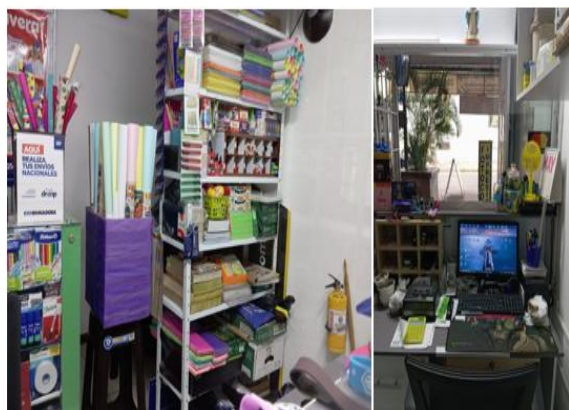
**Fuente:** (El Buscador De Google)

Se trata de mostrar la ubicación real y la trayectoria que deben pasar para poder llegar hasta el Multiservicio San Luis, en este caso saliendo del centro de la ciudad de Cúcuta por la avenida 4ta hasta llegar al barrio la cabrera, subiendo hacia la salida para el municipio de los patios.

**Figura 2*****Presentación de su fachada***

**Fuente:** (Google)

Buscamos ilustrar la presentación de nuestro Multiservicio San Luis para poder facilitar la llegada hasta el punto de servicio, destacado con presentación personalizada, apoyándonos con diferentes métodos de publicidad para captar más la atención de los clientes.

**Figura 3*****Presentación de Instalaciones***

**Fuente:** (Elaboración desde registro fotográfico)

Buscamos dar a conocer parte de las instalaciones donde se puedan identificar las estanterías junto con los inventarios que se cuenta en el momento y a su vez también parte de los equipos de sistema que se manejan para poder realizar un servicio con eficiencia.

## 2.2 Análisis económico-financiero.

### 2.2.1 Aplicación de análisis financieros básicos.

En este caso se busca presentar un análisis financiero donde se logre identificar la verdadera utilidad que está generando el Multiservicio San Luis anualmente, donde nos enfocamos en los ingresos, transaccionales y gastos, teniendo detalladamente en cada uno de sus indicadores las cantidades exactas para tener un resultado real y ser útil en el momento de la toma de decisiones con respecto a las estrategias comerciales y administrativas en el Multiservicio San Luis, se busca es presentar un balance un poco simplificado donde nos demuestre la verdadera liquidez y eficiencia para tener claridad de su verdadera rentabilidad, podemos identificar que mediante estos totales entre ingresos y gastos nos arroja una utilidad neta del 7,49% anual de Ganancia.

**Tabla 16**

#### *Indicadores Anuales*

Ingresos		Transacciones		Gastos	
Comisiones de Bancos	32.887.253	Consignaciones y retiros	15.600	Arrendamiento	5.400.000
Venta de papelería	564.300	Pagos de Servicios Públicos	10.800	Luz	1.053.312
Comisiones de Entidades		Recargas (Móvil, TV Prepago)	4.800	Internet	1.632.720
(Coompecens, Coordinadora)	15.502.111	Encomiendas (Coordinadora)	2.400	Salarios	34.268.208
		papelería	2.400	Imprevistos	2.931.000
<b>Total</b>	<b>48.953.664</b>	<b>Total</b>	<b>36.000</b>	<b>Total</b>	<b>45.285.240</b>
<b>Utilidad anual total de Ingresos, Transacciones y Gastos</b>				<b>3.668.424</b>	

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Esta tabla se destaca por la claridad de sus indicadores con cifras reales, basándonos en registros que se han manejado en libros contables.

**Tabla 17**

***General de Indicadores Financieros en Multiservicios San Luis***

<b>Indicador</b>	<b>Valor / Resultado</b>
Ingresos totales (anual)	\$48.953.664
Gastos operativos (anual)	\$45.285.240
Utilidad neta (anual)	\$3.668.424
Margen neto de rentabilidad	7,49 %
Índice de gastos sobre ingresos	92,51 %
Efectivo (Caja y Bancos)	\$27.300.000
Activos totales / Patrimonio	\$62.300.000
Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)	5,89 %
Liquidez estimada	7,2 meses
Transacciones totales (anual)	36.000 operaciones
Promedio mensual de transacciones	3.000 operaciones
Ingreso promedio por transacción	\$1.359,82
Utilidad promedio por transacción	\$101,90
Crecimiento estimado de la demanda	+15 % anual
Proyección de uso digital vs presencial	60 % digital / 40 % presencial

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Análisis financiero de Multiservicio San Luis durante el año 2025, se evidencia una totalidad de ingreso anual de \$48,953,664, la mayoría de los servicios bancarios y entidades aliadas son los que respaldan los ingresos y con unos gastos operativos de \$45,285,240 correspondiente en parte por nómina y arrendamientos equivalente al 92,51%, los ingresos generan una utilidad de \$3,668,424 con margen de rentabilidad del 7,49%, nos genera un resultado positivo y sostenible, fortaleciendo estrategias y logrando elevar una rentabilidad por encima del 10% anual, en cuanto a la liquidez en caja y banco se mantiene con \$27,300,000 equivalente a un 7,2 meses de cobertura operativa, sin ingresos nuevos se tiene presente, en activos y patrimonios se cuenta con \$62,300,000 donde se refleja una base financiera equilibrada

y adecuada con un retorno sobre el patrimonio de 5,89% y respecto a lo operativo, en Multiservicio San Luis se cuenta con 36,000 transacciones anuales, gracias a la constancia operativa generando un ingreso por transacciones de \$1359,82 y una utilidad de \$101,90. Debido al mercado la proyección de crecimiento se estimula un 15% anual de crecimiento, todo esto con la finalidad de la implementación de innovación de sistemas, los servicios generados y el apoyo de transición hacia los canales digitales con el cual se cuenta con un 60% digital y un 40% presencial.

## **2.3 Análisis del comportamiento del mercado.**

### **2.3.1 Segmentación del mercado local**

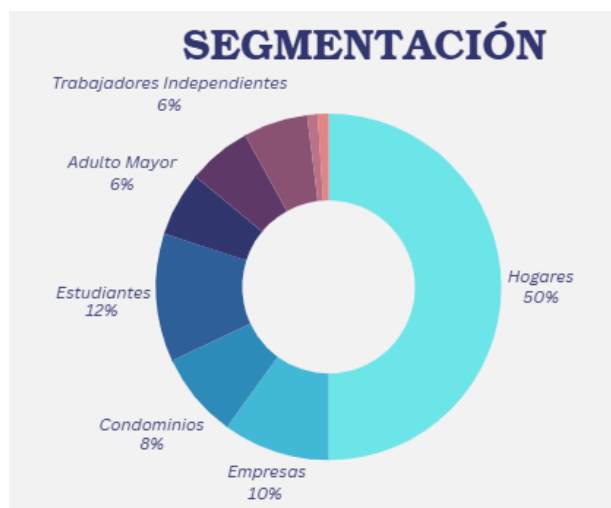
Esta segmentación local está conformada según la necesidad de los clientes, debido a nuestra ubicación, la mayor segmentación para el Multiservicio San Luis, es la zona de los microempresarios a su vez también están las zonas residenciales o amas de casa, junto de la mano de los estudiantes y personas peatonales, ya que en este caso nos encontramos ubicados en una vía principal, con un muy buen flujo de personas, se busca identificar la variedad de segmentación, según datos de investigaciones, frecuentan más los microempresarios o empresas independientes, por el tema de los pagos a facturas o consignaciones de ventas diarias, debido a los depósitos de gran cantidad para cierre del día, tampoco se desmerita el tema de los recaudos y pagos, ya que en este caso la fluidez de los servicios de pago es con muy buena frecuencia al igual que las transferencias.

Teniendo identificado la segmentación local, nos permite poder implementar muchas estrategias para mejorar cada día, identificar realmente cuál es la necesidad que más está fragmentando en la localidad, para podernos potencializar, basándonos en eso y a su vez nos genere una mayor fiabilidad por la satisfacción del cliente, el tema de la disponibilidad de

servicios, la calidad y también de atención personalizada, hace atraer más clientes para el Multiservicio, otra estrategia podría ser también en optar por tener siempre artículos innovadores, para el área de papelería, manejar también un servicio con mucha eficiencia y avance tecnológico, hay que tener presente que según el muestreo presentado anteriormente, nos indica sobre la importancia de la fidelización de los clientes, como lo indicaba Hernández Fernández en el 2014, según los estudios del DANE en el 2018 en la zona del barrio San Rafael, contamos con un promedio de residentes de 6.000 habitantes, este dato es contundente para la implementación de estrategias, no solo para generar servicios local sino que también se brinden beneficio a nivel municipal.

#### Figura 4

*Segmentación de clientes según la localidad.*



**Fuente:** (Elaboración Propia en Canva)

Se realiza el diagrama con el pensamiento de poder identificar con más facilidad el volumen en cada segmento de clientes en la localidad de San Rafael, para tener analizado la población que se le está prestando el servicio en el Multiservicio San Luis.

### **2.3.2 Evaluación de la competencia y oferta de servicios financieros en la zona.**

De acuerdo con registros estadísticos empresariales, en el barrio San Rafael de la ciudad de Cúcuta, junto al Multiservicios San Luis no se encuentra entidades directamente competitivas con la calidad de su servicio, ya que según registros en Norte de Santander, se desglosan infinitas competencias empresariales en general, pero no efectivamente de corresponsales bancarios cercanos, con esta certeza se ofrece un servicio con calidad y exclusividad, generando un servicio experiencial, reconociendo que en el barrio San Rafael, es una zona urbana, densa en urbanizaciones y comercial, también se destaca dentro de las observaciones, que no contamos con un competidor directo con la misma diversidad de servicio, que se brindan en Multiservicio San Luis, de esta manera se generan más oportunidad de fidelización de clientes, creación de clientes y oportunidades de estrategias comerciales y financieras, al alrededor del corresponsal bancario se encuentra gran mayoría de abastos, colegios, entidades educativas superiores, estaciones de servicios, estancos, ferreterías, centros de salud y mucha más variedad de microempresas, esto genera un plus debido a la ubicación del Multiservicio, en el barrio San Rafael donde se brindan servicios corresponsal bancario, retiros, depósitos, transferencias, pagos de facturas, recargas, asesorías y ventas de papelería, esta plaza comercial que se tiene alrededor, impacta y generar más oportunidades en los servicios y productos, se tiene presente de que en el 2014 el DANE presentó un porcentajes de 6.000 habitantes en el barrio San Rafael, pero cada

momento esto va incrementando debido a las inestabilidades migratorias que se han presentado en los últimos años.

Debido a lo dicho anterior, la competitividad comercial para Multiservicio San Luis, es completamente baja con respecto a los servicios financieros, se destaca la ubicación, ya que es muy estratégica para el servicio que se brinda y se destaca que el corresponsal está dentro una avenida principal y cada día las cualidades, fortalezas y oportunidades a mejorar son más fragmentadas, según la superintendencia financiera de Colombia, bajo el decreto 2555 del 2010 un corresponsal bancario debía ofrecer servicios financieros como pagos, retiros, depósitos, transferencias y en la zona del barrio San Rafael se observa directamente que los locales comerciales, administrativos y empresariales no cumplen con lo solicitado para prestar servicios bancarios, de esta manera se garantiza que no existe ninguna competitividad directa para el Multiservicio de San Luis.

### **2.3.3 Análisis FODA.**

El análisis FODA de multiservicio San Luis, nos permite evidenciar estrategias comerciales bajo la ubicación del barrio San Rafael de la ciudad de Cúcuta, teniendo en cuenta todas sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, obteniendo una visualización más contundente y estratégica para su mejoría, se reconoce que una de las oportunidades más estratégica para el Multiservicio San Luis, es su ubicación, confianzas con los clientes y la calidad del servicio, también se identifica, qué es el único en la zona prestando servicios de corresponsal bancarios, generando transacciones con efectividad y transparencia, garantizando liquidez y estabilidad operativa, se cuenta con mayor oportunidad, ya que en la el barrio San Rafael no se encuentran entidades financieras cercanas, eso nos impulsa a tomar avances tecnológicos para poder tener la capacidad de brindar un servicio eficaz e integral y digital con todos los medios de pago o transferencias que se requieran, no obstante también se encuentran algunas debilidades. oportunidades para mejorar, como lo es para el Multiservicio, las comisiones bancarias, las limitaciones con respecto a la infraestructura tecnológica, también hacen parte de ese proceso, las amenazas que van de la mano de algunos cambios regulatorios, debido a sus comisiones, tasas de interés y sin dejar por fuera algunas sanciones por infracción operativa.

**Tabla 18**  
**Matriz FODA – Multiservicio San Luis**

<p><b>Matriz FODA – Multiservicio San Luis</b></p>	<p><b>Fortalezas</b></p> <p><b>F01</b> Reconocimiento y confianza de los clientes en el sector del barrio San Rafael.</p> <p><b>F02</b> Amplia oferta de servicios: corresponsalía bancaria, pagos, recargas, giros y papelería.</p> <p><b>F03</b> Experiencia y trayectoria en la atención al cliente con calidad y transparencia.</p> <p><b>F04.</b> Único corresponsal bancario en la zona, lo que le otorga ventaja competitiva.</p> <p><b>F05.</b> Fluidez operativa y liquidez adecuada que garantizan cumplimiento diario.</p>	<p><b>Debilidades</b></p> <p><b>D01.</b> Limitada infraestructura tecnológica y de conectividad para operaciones digitales.</p> <p><b>D02.</b> Ausencia de un plan estratégico formal con misión, visión y objetivos definidos.</p> <p><b>D03.</b> Escasa presencia en plataformas digitales o sistemas de gestión en línea.</p> <p><b>D04.</b> Dependencia alta de las comisiones de entidades financieras externas.</p> <p><b>D05.</b> Falta de programas de capacitación continua para el personal.</p>
<p><b>Oportunidades</b></p> <p><b>O01.</b> Crecimiento de la demanda de servicios financieros en barrios periféricos.</p> <p><b>O02.</b> Avance de plataformas digitales para pagos, transferencias y recargas.</p> <p><b>O03.</b> Potencial para ampliar los servicios a nuevos sectores o barrios vecinos.</p> <p><b>O04.</b> Posibilidad de alianzas con entidades financieras o empresas de mensajería.</p>	<p><b>Estrategias FO</b></p> <p><b>F01 F02 F04 O01 O03</b> Expandir la cobertura del Multiservicio hacia barrios vecinos mediante convenios con entidades financieras, aprovechando la confianza de los clientes actuales y la exclusividad en la zona.</p> <p><b>F02 F03 O02 O04</b> Implementar un sistema de pagos y recargas en línea aprovechando el avance tecnológico, consolidando así una oferta de servicios digitales más completa.</p> <p><b>F03 F05 O01 O02</b> Reforzar la fidelización de clientes con promociones o descuentos por frecuencia de uso, potenciando el aumento de transacciones y la estabilidad financiera.</p>	<p><b>Estrategias DO</b></p> <p><b>D01 D03 O02</b> Modernizar la infraestructura tecnológica para integrar sistemas de pagos electrónicos y servicios en línea, fortaleciendo la competitividad.</p> <p><b>D02 D05 O04</b> Diseñar un plan estratégico institucional y un programa de capacitación que fortalezca la gestión administrativa y el servicio al cliente.</p> <p><b>D04 O01 O03</b> Diversificar las fuentes de ingreso mediante nuevos convenios con entidades y empresas locales, disminuyendo la dependencia de comisiones bancarias.</p>
<p><b>Amenazas</b></p> <p><b>A01.</b> Cambios en la regulación de corresponsales bancarios o comisiones.</p> <p><b>A02.</b> Incremento en la competencia de corresponsales y aplicaciones móviles.</p> <p><b>A03.</b> Posibles aumentos en costos de operación (arrendamiento, salarios, servicios).</p> <p><b>A04.</b> Riesgos de seguridad asociados al manejo constante de efectivo.</p>	<p><b>Estrategias FA</b></p> <p><b>F01 F03 A02</b> Mantener la lealtad de los clientes frente a la competencia mediante una atención personalizada y confiable.</p> <p><b>F04 F05 A01 A03</b> Optimizar la eficiencia operativa y el control de gastos para mantener la rentabilidad frente a cambios regulatorios o aumentos de costos.</p> <p><b>F02 F03 A04</b> Fortalecer las medidas de seguridad física y tecnológica, garantizando confianza y protección en cada transacción.</p>	<p><b>Estrategias DA</b></p> <p><b>D01 D03 A02</b> Invertir en digitalización y visibilidad online para no perder participación frente a competidores digitales.</p> <p><b>D02 D05 A01</b> Formalizar la estructura administrativa del negocio y capacitar al personal en normativas financieras, reduciendo riesgos regulatorios.</p> <p><b>D04 A03 A04</b> Implementar un fondo de contingencia y políticas de seguridad que garanticen sostenibilidad ante fluctuaciones de costos y riesgos operativos.</p>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Se realiza con el conocimiento de poder identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, adicional a eso se le agregan las estrategias identificadas para mejorar la calidad, la competitividad y el servicio del valor agregado, todo con la finalidad de mantener la lealtad de los clientes y crecer cada día más, brindando más oportunidades y mayor cobertura en la zona del barrio San Rafael.

Respecto a las estrategias de Multiservicio San Luis, al observar detalladamente el análisis y estrategias en FO, DO, FA, DA se busca prioridad en impactos directos, en modernizaciones tecnológicas y reconocimiento de ingresos, fortalecimientos en áreas administrativas y creaciones de clientes para lograr dicha sostenibilidad, crecimiento y asesorías a mediano y largo plazo del Multiservicio San Luis.

Se busca la modernización tecnológica con estrategias competitivas y eficiencia en operaciones, por qué en el Multiservicios San Luis la atención es presencial, lo cual limita la eficiencia en el servicio por medio de los avances tecnológicos y sería reducido en errores, lo cual atrae más amplios canales digitales, Para qué se logren incorporaciones en líneas, aumento de operaciones, posicionamiento del Multiservicio generando confiabilidad financiera en la localidad.

La edificación de ingresos, convenios y nuevos servicios busca generar rentabilidad y sostenibilidad financiera, por qué el área comisionable bancaria representa un 67,1% de los ingresos del multiservicio, Para qué se logre ampliar las fuentes de ingresos, mitigar riesgos financieros y mejorar la rentabilidad.

Diseños estratégico e institucional, busca fortalecimiento en la organización, por qué de cierta manera se carece de una organización formal, lo cual afecta para el momento de la toma de decisiones, para tener una viabilidad clara respecto a su estado financiero y poder implementar

estrategias comerciales o administrativas, Para qué se pueda definir una real misión, visión y objetividad medible, fortalecer liderazgos y compromiso personal, garantizando continuidad y profesionalismo en el servicio.

Con la fidelización y expansión en el mercado se lograría crecimiento comercial y posicionamiento locativo, por qué el Multiservicio San Luis es un emprendimiento sólido, local y con excelente posicionamiento, teniendo a favor su excelente ubicación, busca fortalecer la sostenibilidad y confianza en las zonas cercanas, para qué se efectúe un incremento en participación del mercado de transacciones, consiguiendo consolidar la marca localmente y sostener un constante flujo de ingresos.

Respecto a la formalización en procesos internos y mejora continua en cumplimientos y excelente control interno, por qué se analiza en el cumplimiento normativo y evasión de sanciones o bloqueos de parte de las entidades financieras, evitando procesos por falta de transparencia y confianza, para qué se logre la minimización de riesgos locales, regulatorios, garantizando calidad del servicio y facilitando controles contables en auditorías.

## 2.4 Formulación de recomendaciones estratégicas.

Debido a lo que se contempla en el análisis FODA, se implementan estrategias que le generen más campos de oportunidades, tanto en las mismas fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades del análisis FODA, con respecto a las estrategias en las fortalezas, se consiguen conciliación como centro financiero local, se identifica de que el Multiservicio tiene a favor la ubicación estratégica, sin ninguna entidad bancaria, ni corresponsales, adicional a eso también cuenta con la confianza, la fidelización de los clientes de la comunidad, en Multiservicio San Luis también cuenta con un amplio portafolio digital, para la calidad de los servicios, contamos con alianzas bancarias y de encomiendas para mayor variedad de servicios, en fortalezas más amenazas hay que aprender a identificar la confianza con un servicio personalizado, también se consigue las inversiones en seguridad física y normativa, que le exige por riesgos o sanciones de seguridad, siempre hay que tener claridad con los planes de fidelización de los clientes para lograr mayor cobertura en la zona, debilidades con oportunidades y estrategias, el Multiservicio cuenta con diversificación de ingresos, más allá de comisiones, como son los servicios de asesorías, pago de recaudos, y todo lo relacionado con papelería, también se cuenta con el conocimiento de formaciones en convenios digitales y plataformas de recaudos. estrategias por el ámbito de las debilidades junto amenazas, simplemente en planes de contingencia ante cambios, como lo son los cambios de comisiones, los porcentajes por encomiendas y los altos precios la papelería o insumos, cada momento se les da ese fortalecimiento administrativo y reconocimiento a los riesgos económicos, locales sin demeritar que en todo momento estamos frente a infracciones, tanto de desempleo como de bajo servicios de flujos de caja.

Con el análisis estratégico de matriz FODA del Multiservicio San Luis buscamos principalmente identificar factores internos y externos mejorando operativa, financiera y comercialmente, sabiendo interpretar cada fortaleza, oportunidad, debilidad y amenaza, reconociendo las recomendaciones estratégicas, logrando una mejor posición bancario, optimizando sus procesos y garantizando bases sólidas sostenibles y financiera.

El fortalecimiento tecnológico y digitación de servicio en el Multiservicios busca es su avance tecnológico, logrando incorporar canales digitales, permitiendo automatizar gestiones donde se logre una calidad de servicio en línea, expansión de clientes, pagos por código QR, reduciendo tiempos de atención, logrando mayores números en transacciones bancarias, se plantea cambios estructurales tecnológicos, capacitación en personal en plataformas digitales y atención Unicanal.

La diversificación de fuente de ingresos consta del 67,1% con ingresos comisionables, lo cual tiene alta dependencia financiera en aspectos como recargas móviles, giros, pagos digitales, venta de insumos, convenios con entidades de mensajería, pago a facturas, logrando mitigar los riesgos financieros y aumentando rentabilidad ante posibles cambios con tarifas o cambios políticamente hacia las entidades financieras.

La formalización administrativa y definición del plan estratégico del Multiservicios San Luis carece de misión, visión y objetivos organizacionales, lo cual se logra diseñar la implementación de un plan estratégico con metas claras a corto, mediano y largo plazo, facilitando la toma de decisiones.

**Mejorando controles internos y procedimientos, roles definidos.**

Felicitación y expansión de la base de clientes, se cuenta con una ubicación estratégica en el barrio San Rafael consolidando a favor el reconocimiento como único corresponsal, generando ventajas competitivas lo cual logra oportunidad estratégica, respecto a potenciar relaciones con clientes y captar nuevos clientes, buscamos implementar estrategias con canales informativos como redes sociales, volantes, referidos y otros fortaleciendo en posicionamientos y crecimiento.

Control financiero y mejora en gestión contable, con eso se busca fundamentar seguimientos de ingresos, gastos y utilidades con respecto al promedio del sector identificando, variaciones, riesgos, desequilibrios en estructura de costos y lograr una toma de decisión oportuna, reporte financiero, liquidez, rentabilidad y endeudamiento en un mejor control operativo a tiempo sin afectar la calidad del servicio.

La gestión en riesgos y cumplimiento normativo busca la ejecución normativa, evitando riesgos operativos, mejorando comisiones, variables y logrando crear protocolos de cumplimiento en el Multiservicio San Luis, por protección de los clientes y la seguridad a su información, genera fortalecimiento en la confianza comercial, por medio de las entidades financieras, evitando fraudes, mal manejo de efectivo e implementando normas correspondientes al corresponsal.



## CAPÍTULO III

### **3. Estrategias para la mejora en la prestación de servicios y el uso adecuado de las plataformas digitales.**

#### **3.1 Contextualización del diagnóstico actual.**

El análisis que se contextualizó en el capítulo anterior, nos permite identificar en Multiservicio San Luis que se mantiene una estable posición financiera obteniendo crecimiento donde los resultados reflejan un alto margen de rentabilidad del 7,49% anual, tomando una liquidez operativa del 7,2% a meses, proyectándonos un 15% anual, bajo los indicadores se proyectan sostenibilidad de largo, corto y mediano plazo, no solo con esto nos genera esa habilidad financiera, teniendo en cuenta que de cierta manera también se presentan algunas limitaciones estructurales y tecnológicas de las cuales se hace aprovechamiento de oportunidades digitales, envasado a la necesidad del mercado actual, dentro de debilidades diagnosticadas a mejorar, podríamos encontrar como esa escala promocional donde se utilizan canales digitales o también sería otra la falta de programación en constante capacitación al personal y generar esa dependencia de servicio presencial, ya que esto nos conlleva a un 60% de operaciones en total, obteniendo un bajo panorama en productividad operativa, identificando que realmente esta brecha digital es significativa entre los usuarios y la limitación en capacitación, hace parte de las exigencias hacia los clientes modernos por la cual realizamos esa demanda, en procesos digitales, confiable y virtualizados.

Por medio de la entrevista que se realizó en el establecimiento del Multiservicio San Luis, nuestra gerente dio a conocer que uno de los principales retos proviene de la falla frecuente en plataformas bancarias, el tema de las bajas comisiones, la carencia de apoyo del personal

operativo son factores que de cierta manera afectan un poco la eficiencia del servicio, en parte como la rentabilidad global de Multiservicio San Luis, estos hallazgos se identifican de manera coincidente con los informes de análisis financiero bancario del 2023, donde se destacan en Colombia, los corresponsales bancarios aún enfrentan ciertas barreras con el tema de la conectividad, la portabilidad de herramientas tecnológicas y capacitaciones de personal, basado en eso, existen ciertas limitaciones competitiva ante el factor financiero, desde un punto conceptual la transformación digital se implica mucho en el tema de herramientas tecnológicas, representa gran parte de los procesos con respecto a la reingeniería organizacional de tal manera que se rediseñan estos flujos de trabajo, como comunicación interna, experiencia con usuarios en línea y en Multiservicio San Luis se busca reintegrar esas infraestructuras tecnológicas con dicha formación, con procesos autónomos, reduciendo dependencia en canales físicos y potencializando servicio de atención.

Así también vamos de la mano con la innovación tecnológica, consolidando factores especiales en la sostenibilidad empresarial y según Tidd y Besant 2018, ellos manifiestan que innovar no es solo implementar nuevos sistemas, sino a su vez es manejarlos frecuentemente, generando eficiencia y valor añadido, de esa manera Multiservicio San Luis busca fortalecer su cultura innovadora, formulando actualizaciones digitales, incorporaciones en sistemas que faciliten lo contable como en inventarios y calidad al momento de prestar un servicio mediante sistemas eléctricos, por otro lado la eficiencia y calidad en servicio es uno de los pilares principales en la competitividad según Kotler y Keller 2006, ellos indican que la satisfacción en un cliente consiste en la confianza que se le genere en la calidad del servicio y las propuestas oportunas que se le generen al usuario, todo envasado a esa percepción de servicio, generando fidelización de alto valor de igual manera, Parasuraman, Zeithamal y Betty 1988, ellos indican

que la calidad del servicio puede ser medible a través de la fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad, empatía y elementos tangibles para lograr la eficiencia en el servicio teniendo en cuenta que el Multiservicio San Luis, el tema de la seguridad la empatía la calidad son valores fundamentales en el momento de prestar un servicio, mientras que la capacidad de innovación y respuesta son oportunidades que se tienen presente a mejorar, el diagnóstico también nos revela que la transformación digital es fundamental para lograr el éxito en la atención al cliente, logrando eficiencia y sostenibilidad tanto comercial, confiabilidad y rentable para el Multiservicio, Bowman etc. al (2019) manifiesta que las empresas operan con sistemas tecnológicos y digital, se caracterizan por reducciones de tiempos operativos, lograr una mejor comunicación y precisión con el cliente, la eficiencia de tomar una decisión en Multiservicio San Luis, avanza hacia modelos híbridos de servicio donde se cuenta la implementación de atención presencial generándola mediante automatizaciones y conectividad.

Desde un punto crítico se podría decir de que el multiservicio está presentando fortalezas en el ámbito financiero y relacionales con la comunidad que nos está rodeando, en el barrio San Rafael de la ciudad de Cúcuta, muestra ciertos hallazgos con respeto a capacidades digitales, gestión de conocimiento e innovación en procesos, se puede identificar que la ausencia de las estrategias tecnológicas limitan el Multiservicio, en tema de competitividad, poniendo en riesgo expansiones locales lo que requiere enfatizarnos en estrategias de transformación digital, basándonos en informaciones de gestión humana, integración tecnológica y financiera, consiguiendo crear una experiencia única, centrada y transformadora en el usuario, en conclusión a todo el análisis relacionado con Multiservicio San Luis, nos genera ciertas intervenciones estructurales donde la gestión tecnológica requiere una mejora continua y orientación mejor hacia el servicio al cliente, de esa manera la empresa no solo mantendría su rentabilidad, sino

que también genera fortalezas respecto a posición clave en inclusión financiera y regional, teniendo presente la sostenibilidad con principios en los clientes, transparencia e innovación a su entorno competitivo financieramente.

**Objetivo:** Busca reflejar las dimensiones del Multiservicio San Luis presentando el alto y bajo desempeño, según el resultado del análisis.

**Tabla 19**

*Basado en el modelo (Parasuraman et al., 1988)*

Dimensión del Servicio	Desempeño Actual (%)	Desempeño Deseado (%)
Fiabilidad (cumplimiento del servicio)	85	95
Capacidad de respuesta	70	90
Seguridad (confianza y manejo de información)	90	95
Empatía (trato al cliente)	88	95
Tangibilidad (infraestructura, equipos, imagen)	75	90

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Según el análisis aplicado en Multiservicio San Luis, permite identificar que la clase desempeña o refleja las cinco dimensiones fundamentales, logrando una calidad de servicio, por fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, esas fueron de gran valor para el estado actual, logrando excelencia en atención al cliente y permitiendo estrategias para un III capítulo.

Con respecto a la fiabilidad que actualmente está con un 85% y un 95% deseando, permite capacidad organizacional de muy manera consistente, persistente y comprometida con el cliente, logrando una mayor trazabilidad en porcentajes de cumplimiento, en transacciones, registro de operaciones y solicitudes en Multiservicio San Luis, según Kotler y Keller (2006), se manifiestan que la fiabilidad es uno de los factores más críticos con respecto a la percepción en

la calidad de los servicios con los usuarios, para lograr la estabilidad y cumplimiento en las metas trazadas.

Capacidad de respuesta con un 70% actual deseando un 90%, se cuenta con una brecha de oportunidades, reflejando a mejorar con temas de agilidad y servicio personal hacia el cliente, la falta de agilidad limita el avance en procesos y la atención presencial en clientes, según el conocimiento de Zeithaml et al (2020), el tema de la rapidez y eficacia son fundamentales en la calidad del servicio y en la experiencia única para el usuario, por lo cual argumenta que es de gran importancia el hecho de capacitar con herramientas digitales, protocolos optimizados y canal de servicios virtuales.

La seguridad influye un 90% actual, deseando un 95%, en este concepto la confianza es gran valor positivo para la empresa, ya que de cierta manera le genera esa confiabilidad e importancia al cliente, generando crecimiento, fortalezas adecuadas para el Multiservicio San Luis, demostrando correctos usos de información y transparencia en operaciones, radicando con el cumplimiento de las políticas de seguridad y privacidad, según Laudon (2020) indica que la seguridad de información personal, no solo depende de la sistematización sino de la capacidad y compromiso del personal, sus criterios éticos en el momento de manejar información personal. La empatía cuenta con un 88% actual, deseando llegar a un 95%, consiste en la capacidad del personal en la manera como presta el servicio con satisfacción y eficiencia, logrando cumplir o satisfacer la necesidad en los cliente, individualmente generando gran fortaleza con relación al servicio, logrando una característica propia, como corresponsales bancarios y según Berry, Parasuraman y Zeithaml (1990), la empatía es de tal importancia, por la manera en que el personal

genera servicio moderno, con la capacidad de implementar herramientas tecnológicas, generando una experiencia única y con calidad en el usuario.

Tangibilidad cuenta con un 75% actual, deseando un 90%, hace parte de los elementos físicos y visuales para el momento de presentar un servicio bancario, los equipos tecnológicos presentan gran valor en este porcentaje, aunque el Multiservicio San Luis claramente busca modernizar física y tecnológicamente sus herramientas, para Tidd y Bessant (2018), la importancia de la innovación de las herramientas y los sistemas informativos no limitan la calidad de un servicio en nuestro entorno, logrando gran expansión y transformación en calidad.

**Objetivo:** Identificación del diagnóstico para saber enfocar las estrategias de acción.

## Tabla 20

### *Oportunidades, fortalezas y mejoras en Multiservicio San Luis.*

Fortalezas Identificadas	Oportunidades	Áreas de Mejora / Estrategias Clave
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sostenibilidad financiera (rentabilidad del 7,49%).</li> <li>- Alta confianza y fidelización comunitaria.</li> <li>- Buen manejo contable y liquidez.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expansión de servicios digitales.</li> <li>- Alianzas con bancos y universidades locales.</li> <li>- Acceso a capacitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar transformación digital progresiva.</li> <li>- Crear programas de alfabetización tecnológica.</li> <li>- Rediseñar protocolos de atención al cliente.</li> </ul>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

De Gran manera reflejan en Multiservicio San Luis, que cuenta con unas bases organizacionales, sólidas, generando estabilidad financiera, confianza con la comunidad que se desempeña, organización en gestión contable y eficiente, consiguiendo de cierta manera fortalezas estratégicas para cada día poder sostener su rentabilidad, generando mayor oportunidades respecto al crecimiento, expansión de servicios, alianzas con otras entidades bancarias, programaciones en capacitación, logrando mejorías en áreas prioritarias con respecto a

la transformación digital, alfabetización tecnológica del personal hacia los clientes, teniendo a favor que el Multiservicio se encuentra en una posición bastante estratégica con buen flujo de personas peatonales y excelente visualización, de esa manera se logra mayor crecimiento y permitiendo aceptarnos a las exigencias digitales que la comunidad consolida para la calidad del servicio.

### 3.2 Propuesta de estrategias.

#### 3.2.1 Estrategia

**Tabla 21**

#### *Capacitación en alfabetización digital*

Componente	Descripción
<b>Nombre de la estrategia</b>	Capacitación en alfabetización digital
<b>Objetivo</b>	Fortalecer las competencias tecnológicas del personal y de los clientes del Multiservicio San Luis, promoviendo el uso efectivo, seguro y autónomo de las plataformas digitales bancarias y financieras.
<b>Acciones concretas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar talleres mensuales de alfabetización digital dirigidos a empleados y usuarios.</li> <li>- Elaborar manuales prácticos y videos tutoriales sobre el uso de canales virtuales.</li> <li>- Implementar puntos de orientación personalizada para acompañar a los clientes en sus primeras transacciones digitales.</li> <li>- Diseñar campañas informativas sobre seguridad en línea y prevención de fraudes.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Gerente del Multiservicio, entidad financiera aliada (ej. Bancolombia, Davivienda), instructores tecnológicos locales.
<b>Recursos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos: capacitadores, personal administrativo.</li> <li>- Tecnológicos: computadores, conexión estable, software educativo</li> <li>- Financieros: presupuesto para material didáctico y talleres.</li> </ul>
<b>Indicadores de monitoreo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de personas capacitadas mensualmente.</li> <li>- Reducción del 20 % en errores digitales por parte de usuarios.</li> <li>- Incremento del 30 % en transacciones virtuales al cierre del trimestre.</li> </ul>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Con el análisis se busca cerrar la carencia digital, la limitación del uso de las plataformas tecnológicas por parte de los usuarios y según Laudon 2020, la transformación es parte fundamental de los avances tecnológicos y sostenibles, incrementando eficiencias operativas y confiabilidad en el usuario, Multiservicios San Luis está generando el impulso de la modernización, fortaleciendo la localidad financieramente.

### 3.2.2 Estrategia

**Tabla 22**

***Rediseño del protocolo de atención al cliente***

<b>Componente</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nombre de la estrategia</b>	Rediseño del protocolo de atención al cliente
<b>Objetivo</b>	Mejorar la experiencia del usuario mediante un servicio más ágil, empático y digitalmente eficiente, reduciendo tiempos de espera y fortaleciendo la satisfacción del cliente.
<b>Acciones concretas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar un nuevo manual de atención al cliente, incluyendo guías para atención presencial y virtual.</li> <li>- Establecer turnos preferenciales digitales para usuarios frecuentes o mayores.</li> <li>- Incorporar buzones digitales de sugerencias y sistemas de retroalimentación en línea.</li> <li>- Implementar capacitaciones en atención al cliente digital (uso de CRM, comunicación empática, canales virtuales).</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Administrador del Multiservicio, personal de atención, asesor bancario aliado.
<b>Recursos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos: empleados capacitados en servicio al cliente.</li> <li>- Tecnológicos: software CRM, sistema de turnos digitales.</li> <li>- Financieros: costos de implementación, formación y señalización.</li> </ul>
<b>Indicadores de monitoreo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción del tiempo promedio de atención en un 25 %.</li> <li>- Aumento del índice de satisfacción del cliente (de 80 % a 90 %).</li> <li>- Disminución de quejas formales registradas por mes.</li> </ul>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Es responder a las necesidades de los usuarios, optimizando la atención personalizada, la interacción directa con el servicio que se le brinda al usuario, demostrando diagnósticamente la capacidad de responder a las necesidades, de acuerdo con Kotler y Keller (2006), mejorar la experiencia en calidad del servicio en un cliente, es crear confiabilidad y generar agilidad en procesos, rediseñando protocolos con la incorporación de herramientas digitales.

### 3.2.3 Estrategia

**Tabla 23**

#### *Integración de herramientas tecnológicas*

Componente	Descripción
<b>Nombre de la estrategia</b>	Integración de herramientas tecnológicas
<b>Objetivo</b>	Optimizar la gestión operativa y administrativa mediante la adopción de herramientas digitales que automaticen tareas y mejoren la precisión de los procesos financieros.
<b>Acciones concretas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquirir software contable y administrativo integrado (para control de ingresos, gastos y reportes).</li> <li>- Implementar sistemas de gestión transaccional en línea para monitorear operaciones en tiempo real.</li> <li>- Digitalizar el control de inventarios, registros y reportes contables.</li> <li>- Aplicar copias de seguridad automatizadas para garantizar seguridad de datos.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Gerente del Multiservicio, asesor financiero, soporte técnico externo.
<b>Recursos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos: operador de sistemas, contador.</li> <li>- Tecnológicos: software de gestión, licencias, servidores.</li> <li>- Financieros: inversión en tecnología y mantenimiento.</li> </ul>
<b>Indicadores de monitoreo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción del 30 % en errores contables.</li> <li>- Disminución del tiempo de procesamiento de datos.</li> <li>- Rentabilidad mensual mejorada en un 10 %.</li> </ul>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Está enfocada hacia la eficiencia operativa e innovadora con aspectos específicos respecto a la sostenibilidad del Multiservicio San Luis, según Tidd y Bessant (2018), la incorporación de los avances tecnológicos no solo son significativamente para la productividad, sino que a su vez también es muy práctica para el momento de la toma de decisiones, ya que automatiza contable y administrativamente, permitiendo recursos, reduciendo errores y manteniendo un control financiero, transparente y confiable.

### 3.2.4 Estrategia

**Tabla 24**

#### *Fidelización y marketing digital*

Componente	Descripción
<b>Nombre de la estrategia</b>	Estrategia de fidelización y marketing digital
<b>Objetivo</b>	Aumentar la retención de clientes y atraer nuevos usuarios a través de canales digitales, fortaleciendo la confianza y la lealtad hacia el Multiservicio San Luis.
<b>Acciones concretas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un sistema de puntos o beneficios por uso frecuente de servicios.</li> <li>- Desarrollar campañas de promoción digital en redes sociales y WhatsApp Business.</li> <li>- Crear boletines informativos digitales con novedades y educación financiera.</li> <li>- Aplicar encuestas de satisfacción online para ajustar los servicios según las opiniones de los usuarios.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Gerente, asesor comercial y personal de atención.
<b>Recursos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos: equipo de comunicación y diseño.</li> <li>- Tecnológicos: redes sociales, software de marketing digital.</li> <li>- Financieros: presupuesto publicitario y de fidelización.</li> </ul>
<b>Indicadores de monitoreo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento del 15 % en nuevos clientes en seis meses.</li> <li>- Aumento del 20 % en clientes recurrentes.</li> <li>- Mejora del 25 % en engagement digital.</li> </ul>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

La presencia digital hace parte del fortalecimiento en la fidelización de los clientes, para potenciar un mercado competitivo y según Kotler y Keller (2006), la lealtad de los clientes se constituye mediante una comunicación afectiva y constante con valor percibido, esa estrategia le permite al Multiservicio San Luis, una mejor posición con su visibilidad y en comunión con respecto a la comunidad de sus clientes fieles y potenciales, generándole un servicio con eficiencia, confianza y transparencia, incrementando en innovación y servicios generados.

### 3.2.5 Estrategia

**Tabla 25**

#### *Alianza estratégica con entidades financieras y educativas*

<b>Componente</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nombre de la estrategia</b>	Alianza estratégica con entidades financieras y educativas
<b>Objetivo</b>	Promover la inclusión financiera y el desarrollo comunitario mediante la cooperación con instituciones bancarias y académicas que apoyen la educación digital y el acceso a servicios financieros.
<b>Acciones concretas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Firmar convenios con bancos locales y universidades para programas de educación financiera.</li> <li>- Organizar ferias de servicios financieros digitales en la comunidad.</li> <li>- Desarrollar charlas y talleres conjuntos sobre finanzas personales y uso responsable de plataformas digitales.</li> <li>- Crear espacios de pasantías o prácticas estudiantiles para fortalecer la gestión tecnológica del negocio.</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Gerente del Multiservicio, representantes de entidades aliadas, coordinadores educativos.
<b>Recursos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos: coordinadores, facilitadores y estudiantes en práctica.</li> <li>- Tecnológicos: herramientas de divulgación digital y registro.</li> <li>- Financieros: presupuesto compartido para eventos y materiales.</li> </ul>
<b>Indicadores de monitoreo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de convenios firmados al año.</li> <li>- Participación comunitaria en eventos financieros.</li> <li>- Crecimiento del 25 % en clientes digitales nuevos.</li> </ul>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Nos refuerza el valor de la responsabilidad social y el desarrollo sostenible para Multiservicio San Luis, el realizar alianzas permite generar recursos, conocimientos y experiencia competitiva, financiera e inclusión digital, factores que son determinantes en la región de Cúcuta y de acuerdo con Bauman et al (2019), las colaboraciones potencializan e innovan, amplían los impactos sociales de las compañías, adoptando modelos en transformación digital.

### **3.3 Plan de implementación.**

#### **3.1 Cronograma:**

Su propósito principal es operativizar las estrategias formuladas, teniendo claridad de la ruta medible que permita ejecutar propuestas de manera progresiva y cumplibles, con este plan se fundamentan la necesidad y fortalecen dichos procesos internos en Multiservicio San Luis, consiguiendo una mejor atención al cliente donde se logre la implementación de las plataformas digitales entre los colaboradores y clientes.

Por medio de este plan se ejecutan cuatro fases principales como; planeación, ejecución, seguimiento y ajuste, en un lapso de ocho semanas, cada una de estas fases integra con objetivos claros, cumplibles y con indicadores guiados hacia el cumplimiento de los objetivos trazados.

Tabla 26

*Cronograma de ejecución*

Fase	Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8
Planeación	Diagnóstico interno, asignación de recursos y roles de trabajo.	X							
Ejecución	Desarrollo de talleres de capacitación en alfabetización digital.		X	X					
Ejecución	Actualización y rediseño del protocolo de atención al cliente.			X	X				
Ejecución	Integración de herramientas tecnológicas (software contable, gestión transaccional).				X	X			
Seguimiento	Evaluación de indicadores de desempeño y efectividad de estrategias.					X	X		
Ajuste	Retroalimentación final, ajustes de mejora y presentación de resultados al equipo.						X	X	X

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Se argumenta mediante el plan de implementación en Multiservicio San Luis, correspondiente a una estructura lógica, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta que cada una de las fases, está compuesta con un valor y un propósito a cumplir, garantizando fortalecimiento en el servicio y fomentando la sostenibilidad organizacional. con respecto a la planeación en la etapa de la primera semana se evalúa el diagnóstico interno, permitiendo detectar recursos disponibles, ya sean tecnológicos, define roles de cada acción, desde esta primera etapa se implementa el cronograma oficial, asignando

presupuestos y organizando equipos laborales, este paso es fundamental ya que en él se coordinan los gerentes, colaboradores y dichos aliados financieros, para poder proyectar en provisión de garantizar la eficiencia de los recursos y según London (2020), la planeación estratégica es en cual se realizan las visiones digitales para obtener acciones concretas respecto a personas, procesos y avances tecnológicos.

En la fase de ejecución va enlazado al núcleo operativo del proyecto, lo cual ejecuta los temas de acciones respecto a capacitación, modernizaciones tecnológicas, calidad de servicio y en esta se compone por tres principales, como:

Capacitación de alfabetización digital, por medio de esta se conlleva entre la semana 2 y 3 el tema de la capacitación de talleres, ya sea presencial o virtual, donde se da a conocer el verdadero uso de las plataformas bancarias, generando seguridad digital al cliente, eficiencia operativa y dando a conocer realmente el propósito por el cual hacemos parte de la compañía, consiguiendo darle al cliente una satisfacción en el servicio mediante herramientas y conocimientos autónomos con eficiencia.

Diseño de protocolo de atención al cliente, la semana 3 y 4 es donde en realidad se lleva a cabo los procedimientos presenciales y virtuales, donde se ejecutan los protocolos empáticos, se controla tiempos de respuestas y medibles, se identifican los canales de comunicación digital, esto con el fin de reducir tiempos y generar satisfacción en los usuarios, porque según Kotler y Keller 2006 van a hacer la orientación de la calidad del servicio generando fidelización.

Mediante la integración de herramientas tecnológicas, se incluye la semana 4 y 5, donde implementan todos los sistemas que van del ámbito contable, transaccional y optimizando la gestión administrativa, financiera e incluyendo software, inventarios y los monitoreos en tiempos reales, consiguiendo una reducción en errores y logrando la eficiencia operativa.

En la fase del seguimiento durante la semana 5 y 6 se implementa el monitoreo de los indicadores, que se van a desempeñar mediante la estrategia, identificando cuáles son sus factores, cómo: número de usuario digitales, satisfacción al cliente, reducción de tiempo y eficiencia operativa, durante este lapso de 5 a 6 semanas el área administrativa y gerencia, analizarán los resultados obtenidos debido a las capacitaciones dada en las primeras semanas, es donde evalúan la importancia de la implementación en herramientas tecnológicas, donde realmente se destaca si la elaboración de estos reportes están permitiendo avances estratégicos, cumplibles hacia el propósito y las mediciones que se están esperando, de esa manera también esperan obtener los resultados necesarios y confiables para el momento de tomar una decisión con proyecciones, permitiendo tener resultados concisos y evitando malos procesos.

En la fase de ajuste, hace parte de la semana 6 7 y 8, se ha de identificar las falencias y se retroalimentan los procesos con respecto, a la autoevaluación del personal que está identificando la entidad bancaria, todo esto con el fin de obtener resultados positivos y destacando la efectividad implementada en acción, esta fase logra adquirir resultados formulados, ajustados estratégicamente y técnica, consolidando sostenibilidad del plan del Multiservicio, obteniendo resultados positivos del informe final, generando continuidad en la optimización de manera permanente, se genera continuidad en los ciclos después de conseguir acciones comprometidas y garantizadas hacia el límite, teniendo en cuenta la ejecución y evaluación de las gestiones financieras, eficientemente centrados hacia la eficiencia del servicio al cliente.

### 3.4 Evaluación del impacto esperado.

La implementación de las estrategias prediseñadas en el Multiservicio San Luis, proyectan procesos transformadores para impactar de manera efectiva con respecto a la eficiencia operativa, posicionamiento competitivo y la sostenibilidad empresarial, estos impactos no se limitan internamente en el negocio, sino que extienden subjetividad hacia lo social y financiero en la región, promoviendo financieramente el desarrollo económico y local en el barrio San Rafael de la ciudad de Cúcuta.

**Tabla 27**

#### *Proyección de impacto estratégico*

Dimensión	de	Indicador Clave	Situación Actual (2025)	Meta Proyectada (2026)	Resultado Esperado
<b>Impacto Eficiencia operativa</b>		Tiempos promedio de atención	8 minutos por cliente	6 minutos por cliente	-20 % en tiempos y mayor flujo diario.
<b>Gestión digital</b>		Transacciones digitales mensuales	40 % del total	65 % del total	+25 % en adopción de canales digitales.
<b>Satisfacción del cliente</b>		Índice de satisfacción general	80 %	92 %	+15 % en satisfacción global.
<b>Rentabilidad anual</b>		Margen neto operativo	7,49 %	8,25 %	+10 % de rentabilidad.
<b>Confianza y reputación</b>	y	Encuestas de percepción	Alta, pero dependiente del trato presencial	Muy alta, basada en confianza digital	Consolidación de marca sólida y moderna.
<b>Inclusión financiera regional</b>		Usuarios nuevos en plataformas	1.200 usuarios activos	1.500 usuarios activos	+25 % de usuarios vinculados al sistema financiero formal.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

#### **Impacto a la eficiencia operativa:**

Con base a la buena integración de herramientas tecnológicas y capacitación digital en el personal, se espera una significativa administración en procesos y atención al cliente, la automatización, digita demandas diarias implementación de software, permiten la reducción de

errores operativos un 20%, con respecto al tiempo de atención un 25%, esos procesos no solo optimizan recursos humanos y financieros, sino que a su vez también permiten una gestión más ágil, confiable y transparente, según Laudon (2020) la sostenibilidad financiera tiene como factor principal la eficiencia digital, para poder lograr la integridad de los procesos, contando con plataformas tecnológicas, confiables y estables en Multiservicios San Luis, la transformación genera capacidad para responder demandas diaria, evadiendo congestiones operativas, mejorando la experiencia para el cliente respecto a la calidad del servicio que se le presta en el Multiservicio San Luis.

#### **Impacto en la adopción digital y usuarios activos:**

Para Multiservicio San Luis se espera un incremento el 25% en el uso de los canales digitales, especialmente por la utilidad de los clientes, en pagos de transferencias y consultas bancarias, logrando una mayor capacitación continua con respecto a la alfabetización digital, consiguiendo facilitar la adopción de plataformas en los usuarios, generando menos presencialidad de servicio que en lo actual se genera un 60% de operaciones, esos proyectos son coherente y objetivamente de la mano de la policía nacional, realizando inclusión financiera, promoviendo igualdad en servicio financieros, digitales con limitada conectividad, ya que por medio de Multiservicio San Luis, se identifica que realmente hay una conectividad clave para demostrar la confiabilidad en procesos financieros, mediante la ciudad de San José de Cúcuta, especialmente enfocados en poblaciones migrantes y sectores vulnerables.

#### **Impacto en la confianza y satisfacción del cliente:**

Por medio del rediseño en protocolos de atención al cliente se implementan sistemas de retroalimentación digital, esperando un aumento del 15% en satisfacción del cliente mediante encuestas trimestrales, logrando mejorar la calidad de atención personalizada, combinándola con herramientas tecnológicas que generan seguridad, percepciones de confianza, Credibilidad en el Multiservicio San Luis, según Kotler y Keller 2006, la confianza del cliente se incrementa cuando hay Credibilidad, en lo que promete y en lo que cumple con el servicio prestado, en esto hace parte fundamental el tema de la empatía y la seguridad, demostrando altos niveles de atención, agilidad, transparencia y acompañamiento de la transformación digital.

#### **Impacto en la rentabilidad y sostenibilidad empresarial:**

El crecimiento tecnológico, la eficiencia operativa, generarán un crecimiento del 10% respecto a la rentabilidad anual, incrementación en la productividad de nuevos canales digitales, como resultado en reducción a valores administrativos, de la misma manera generan diversificación en alianzas con entidades financieras, educativas, ampliando bases de usuarios que permita una consolidación de ingreso confiable y sostenible en Multiservicio San Luis, cuenta con una sostenibilidad de tres ejes, cómo; innovación continua, gestión eficiente de recursos e impacto social positivo, para Bowman et al (2019), las empresas proyectan innovaciones tecnológicas, bajo contemplaría de responsabilidad integral, permanencia y valor de marca, dando coincidencia con visiones, proyecciones sostenibles del Multiservicio San Luis.

#### **Impacto social y regional: inclusión financiera:**

Más allá que generar resultados positivos, internos con las estrategias propuestas en la región de Norte Santander, con contribuir en la inclusión financiera de sectores tradicionales,

incluir como el adulto mayor, pequeños comerciantes e inmigrantes, generando un amplio acceso a portales financieros, básicos como transferencias, pagos, recargas y giros, generando seguridad, economía y menos tiempo también, se busca consolidar con alianzas educativas para tener esa competitividad contra el alfabetismo financiero y digital, consiguiendo con el desarrollo de los objetivos sostenibles, Multiservicio San Luis se enfatiza en un punto transaccional convirtiéndose en el centro comunitario de desarrollo financiero, promoviendo equidad económica, avance tecnológico, calidad de servicio, agilidad y sostenibilidad financiera, en el barrio San Rafael de la ciudad de Cúcuta.

En conclusión a todas las estrategias implementadas bajo el Multiservicio San Luis, generando modernización estructural y operativa, obteniendo como resultado transformación dentro de un papel ecosistemas, financiero y local, a base de todo esto esperamos consolidar gran porcentaje en el Multiservicio San Luis, con métodos de consolidación y transición digital, crecimiento en la fortaleza de empatía, confiabilidad y excelente relación con los clientes, de esta manera obtendríamos mayor rentabilidad y sostenibilidad para el Multiservicio San Luis, logrando una amplitud de inclusión financiera.

### **3.5 Conclusiones de propuesta de estrategias para prestación de servicios y uso plataformas digitales Corresponsal Bancario.**

Las estrategias que se desarrollaron como propuestas para el Multiservicio San Luis, hacen parte hacia una orientación integral, al fortalecimiento y prestación de servicio financiero, optimizando el uso de las plataformas digitales, optando como objetivo a las acciones planteadas, capacitación digital, modernización tecnológica, fidelización del cliente y alianzas estratégicas, de esa manera se busca transformar internamente el corresponsal bancario, mejorando la calidad

del servicio para el usuario, consolidando modelos de servicio eficiente con seguridad y sostenibilidad, el tema de las estrategias en la alfabetización digital y capacitación continua, son un eje fundamental para combatir la carencia de conocimiento, respecto a la tecnología entre el personal, los usuarios y las herramientas digitales con disponibilidad, esto es fundamental y autónomo de parte del usuario, logrando incrementar la confiabilidad en los canales de servicio virtual, fortaleciendo la eficiencia del servicio logrando la mayor transformación digital y consiguiendo la mejor interacción entre el personal y los sistemas financieros.

Multiservicio San Luis toma como modelo la atención al cliente ágil, asimilándolo con servicios implementado en sectores bancarios contemporáneos.

El diseño del protocolo en la atención al cliente corresponde a la necesidad de humanizar las experiencias digitales, generando servicios empáticos, personalizados y coherentes, demostrando gran cultura comunitaria, caracterizando al multiservicio y permitiendo un gran equilibrio autónomo hacia la cercanía humana, logrando valores percibidos de confianza por parte de los usuarios, la innovación de herramientas tecnológicas y el uso de software en gestión contable y operativa, eficiencia, transparencia interna, logrando optimizar procesos administrativos, consiguiendo menor errores operativos, fortaleciendo financieramente y garantizando sostenibilidad empresarial en el corresponsal bancario.

De parte de las estrategias de fidelización y marketing digital en Multiservicio San Luis, se les permite adaptar a nuevas dinámicas financieras, proyectos digitales y sistemas generando confianza, reconociendo el sentido de pertenencia por el lado de los usuarios, fortaleciendo el lapso a largo plazo entre las entidades financieras y la comunidad del barrio San Rafael de la

ciudad de Cúcuta, generando impactos en la rentabilidad y competitividad financieramente, al finalizar se generan alianzas con entidades financieras y educativas, consolidando con el tema de la inclusión financiera y la educación digital, esto de cierta manera no solo enfatizan sino que también son intermediarios de servicios bancarios, logrando un posicionamiento como agente de desarrollo local, optimizando el incremento en poblaciones vulnerables, migrantes y logrando el manejo de herramientas innovadoras en el área financiera.

**Tabla 28**

***Recomendaciones estratégicas para la gerencia del Multiservicio San Luis***

<b>Recomendación</b>	<b>Descripción / Justificación</b>
<b>1. Programa permanente de actualización tecnológica</b>	Establecer un plan de revisión semestral de equipos, software y plataformas digitales para garantizar su funcionalidad, seguridad y compatibilidad con las nuevas exigencias tecnológicas del mercado financiero.
<b>2. Plan de formación continua</b>	Implementar capacitaciones periódicas dirigidas a colaboradores y clientes sobre competencias digitales, seguridad cibernética y atención virtual, promoviendo el aprendizaje constante y la reducción de errores operativos.
<b>3. Indicadores de desempeño medibles</b>	Diseñar un sistema de seguimiento y evaluación basado en indicadores clave: tiempo promedio de atención, número de usuarios digitales activos, nivel de satisfacción y eficiencia operativa, permitiendo decisiones basadas en resultados.
<b>4. Fortalecimiento de alianzas interinstitucionales</b>	Consolidar convenios con universidades y entidades financieras para desarrollar programas conjuntos de educación financiera, prácticas formativas y acompañamiento en procesos de innovación tecnológica.
<b>5. Cultura organizacional orientada a la innovación</b>	Fomentar en el equipo una mentalidad abierta al cambio, al trabajo colaborativo y a la creatividad, integrando la innovación como valor corporativo que potencie la mejora continua y la sostenibilidad empresarial.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

La implementación de estrategia no solo genera transformación en los procesos internos del proyecto de Multiservicio San Luis, sino que a su vez requiere la definición correspondiente del corresponsal bancario, con visión digital y social, generando crecimiento y fortalecimiento, la confiabilidad en el cliente mejora la experiencia como usuario y recibiendo una respuesta con eficiencia respecto al servicio y la operación, dando como resultado una sostenibilidad empresarial durante el desarrollo de sus actividades, esto con lleva a inclusiones financieras en la

región de Norte de Santander, logrando mayores oportunidades para las zonas que presentan algunas limitaciones en servicios bancarios, al igual que el Multiservicio San Luis consolida innovaciones, compromisos sociales, liderazgo y transformación digital, generando servicio con avances tecnológicos y propósitos claros con referente a la constante capacitación al personal y a los usuarios logrando un buen desarrollo económico en la localidad.

**Tabla 29**

***Síntesis de conclusiones estratégicas***

<b>Dimensión Estratégica</b>	<b>Resultado Esperado</b>	<b>Impacto en el Multiservicio San Luis</b>
<b>Innovación y tecnología</b>	Modernización de procesos internos y adopción de software contable y operativo.	Incremento de eficiencia y control financiero.
<b>Capacitación y alfabetización digital</b>	Formación continua de colaboradores y usuarios.	Reducción de errores operativos y mayor confianza digital.
<b>Atención y experiencia del cliente</b>	Servicio personalizado con enfoque digital.	Mayor satisfacción y fidelización de usuarios.
<b>Fidelización y marketing digital</b>	Campañas en redes y beneficios al usuario recurrente.	Posicionamiento de marca y crecimiento de la base de clientes.
<b>Alianzas estratégicas</b>	Convenios con bancos y universidades locales.	Fortalecimiento de la inclusión financiera regional.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Ese tipo de estrategias diseñadas generan un plan de transformación progresiva, realizando innovaciones tecnológicas, avances en continuidad y compromiso social, estos generan implementación con objetividad respecto al fortalecimiento de servicio financiero, fomentando el uso responsable en plataformas digitales, produciendo viabilidad económica, operativa y social en Multiservicio San Luis, con esta implementación permitirá conseguir modernización, eficiencia y humanidad, capaz de adaptarse a los desafíos digitales sin perder esencias comunitarias, logrando consolidar corresponsales bancarios sostenibles en alto impacto de inclusión financiera y local.

## CAPÍTULO IV

### **4. Identificar viabilidad financiera de las estrategias propuestas, para la mejora en la prestación de servicios y el uso adecuado de las plataformas digitales.**

#### **4.1 Introducción a la viabilidad financiera.**

Se busca generar una zona de beneficios con respecto a la economía suficiente, donde se logre cubrir los costos operacionales, impulsando la sostenibilidad a largo plazo, ya que la viabilidad financiera es el eje central para dicho proyecto de Multiservicio San Luis, permitiendo implementar estrategias complementarias, ya que para el Multiservicio San Luis es contundente ir de la mano de las estrategias con base a capacitaciones digitales, modernización digital, marketing digital y fortalecimiento en el personal respecto al servicio al cliente, ofreciendo servicios sostenibles y confiabilidad, acoplándose cada día hacia la normatividad y los modelos de los corresponsales bancarios, siempre obteniendo la eficiencia y rentabilidad, la viabilidad no solo representa cifras o utilidades, a veces se combina con eficiencia administrativa, crecimiento digital y el crecimiento con respecto a la confianza del usuario, generando una sostenibilidad social, teniendo en cuenta de que busca siempre la proyección de un 15% de ingresos anual, logrando una rentabilidad neta, siempre se basa en cada innovación financiera que se logre implementar para mayor cobertura comercial.

**Tabla 30*****Enfoque de la viabilidad financiera en el Multiservicio San Luis***

<b>Aspecto Analizado</b>	<b>Descripción en el Contexto del Proyecto</b>	<b>Impacto Esperado</b>
<b>Rentabilidad Económica</b>	Evaluar la capacidad del Multiservicio para generar utilidades sostenibles a partir de la inversión en tecnología, marketing y capacitación.	Incremento del 40 % en la utilidad neta anual y fortalecimiento del flujo de caja operativo.
<b>Liquidez Financiera</b>	Analizar la capacidad del negocio para cumplir con sus obligaciones corrientes y mantener estabilidad frente a contingencias.	Aumento del margen de liquidez a 7,5 meses de cobertura y mejor control del capital de trabajo.
<b>Eficiencia Operativa</b>	Medir la relación entre recursos invertidos y resultados obtenidos, especialmente en procesos digitales y atención al cliente.	Reducción del 20 % en tiempos de atención y optimización del uso de plataformas digitales.
<b>Sostenibilidad Empresarial</b>	Verificar que las estrategias financieras se integren con los objetivos de desarrollo social y digital en la región.	Mayor inclusión financiera en comunidades locales y fidelización de usuarios recurrentes.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Se logra entender que por cosas de privacidad, no nos permiten argumentar con datos o documentos privados de dicha entidad, por ende solo sustentamos lo que se busca conseguir como resultado y también el representante legal argumenta de que por ser entidad bancaria, no es posible permitir el compartir datos de cifras, de este modo damos al cumplimiento de los números, ya que en realidad se ha visto el mejoramiento y el crecimiento en la fidelización de los clientes002E

Multiservicio San Luis analiza cada una de sus dimensiones fundamentales con respecto al proyecto y a la viabilidad que podría generar, tanto en rentabilidad, liquidez, eficiencia y sostenibilidad para el Multiservicio, estas cuatro dimensiones son fundamentales respecto a las estrategias que se implementan para lograr dichos valores, permitiendo garantizar permanencia en el mercado financiero, comercial y mundo digital.

La rentabilidad económica es el indicador principal, donde en realidad refleja el estado real de la vida financiera del Multiservicio, es de la manera que podemos identificar esos ingresos y utilidades reales, en que se encuentra el estado positivo del Multiservicio, genera un 40% de utilidad anual el Multiservicio San Luis, teniendo presente la importancia de la innovación como en transformaciones digitales, capacitación constante del personal y la importancia en especial de incrementar la fidelización de los clientes, obteniendo estas innovaciones se logra un aumento constante con respeto al crecimiento en ingresos y reduciendo o manteniendo de cierta manera los costos asociados.

La liquidez financiera en este caso nos representa el cumplimiento mediante las obligaciones y se compromete a mantener esa estabilidad operativa, logrando siempre un margen de liquidez del 7,5% mensual, reflejando una sostenibilidad representativa sin necesidad de uso de los activos corrientes para adquirir financiamientos externos, estos resultados son obtenidos de acuerdo al manejo que se le ha generado al capital y a la digitalización de procesos contables, sin hacer a un lado también la importancia de la automatización respecto al área administrativa y transaccional con respecto a lo financiero, se logra un complemento con respecto a la gestión eficiente siempre y cuando el Multiservicio San Luis mantenga su liquidez y su fluidez económica con respecto a la fluctuación de comisión bancaria y a la capacidad de sostenibilidad financiera.

La eficiencia operativa va directamente relacionada con la eficiencia del personal, la optimización de todos los procesos y la calidad del servicio que se le genera al usuario, implementando las estrategias correctas, el proyecto genere una reducción en tiempos del 20%, en atención contemplando protocolos de servicios, capacitación continua y la importancia de las

herramientas tecnológicas, se logra implementar una mayor cantidad de transacciones diarias y optimización en recursos sin bajar en la rentabilidad y logrando una sostenibilidad en cliente, en eficiencia operativa, según Laudon 2020, la importancia de la contribución estructural, operativa genera agilidad y reducción de errores y bajos costos en procesos dando como resultado un crecimiento con respecto a la confiabilidad por el servicio prestado.

Debido al crecimiento empresarial, se ilustra de gran importancia implementar estrategias que aporten al buen desarrollo en el Multiservicio de San Luis, donde permita un constante flujo económico social y la importancia de capacitar del personal con los avances tecnológicos de allí podemos identificar que esto produce un mayor fortalecimiento mediante las plataformas digitales la importancia de la educación financiera y realizar convenios con entidades bancarias y educativas de esa manera se logra implementar un crecimiento y sostenibilidad a largo plazo obteniendo como resultado utilidades que permita contribuir a la inclusión financiera regional es donde se realizan servicios con seguridad y eficiencia con este modo nos otorga un diferencial ante la competitividad de otros corresponsales bancarios generándonos posicionamiento mediante el desarrollo económico.

**Tabla 31**

*Síntesis del análisis*

<b>Dimensión</b>	<b>Claves del Éxito en el Multiservicio San Luis</b>	<b>Resultado Esperado</b>
<b>Financiera</b>		
<b>Rentabilidad Económica</b>	Control de gastos, incremento del 15 % en ingresos, reinversión en tecnología.	Rentabilidad neta del 7,3 % y flujo de caja estable.
<b>Liquidez Financiera</b>	Administración eficiente del capital de trabajo y reducción de pasivos corrientes.	Cobertura de 7,5 meses en obligaciones sin necesidad de créditos externos.
<b>Eficiencia Operativa</b>	Digitalización de procesos, reducción de errores, capacitación al personal.	Reducción del 20 % en tiempos de atención y aumento en transacciones digitales.
<b>Sostenibilidad Empresarial</b>	Inclusión financiera, alianzas institucionales y responsabilidad social.	Fortalecimiento de la confianza comunitaria y posicionamiento regional.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

De esa manera se logra ilustrar en el análisis del Multiservicio San Luis, una estructura sólida y equilibrada generando viabilidad financiera, manteniendo rentabilidad, liquidez y crecimiento constante mediante sus estrategias, en especial a la transformación digital y a la formación personal, generándole fortalecimiento, eficiencia y sostenibilidad al multiservicio San Luis.

**Tabla 32**

***Dimensiones de la viabilidad financiera en el proyecto***

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores clave aplicados al Multiservicio San Luis</b>	<b>Objetivo del análisis</b>
<b>Económica</b>	Ingresos proyectados 2026 (+15 %), rentabilidad neta (7,3 %)	Medir capacidad de generación de beneficios.
<b>Operativa</b>	Reducción de costos fijos y errores en procesos	Garantizar eficiencia y control financiero.
<b>Social</b>	Inclusión financiera, educación digital, fidelización comunitaria	Alinear la sostenibilidad económica con el impacto social.
<b>Tecnológica</b>	Inversión en software, equipos y alfabetización digital	Asegurar la adaptación del negocio al entorno digital.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Con respecto al análisis de la tabla, se evidencia para el 2026 un 15% más, ya que en los años 2024 y 2025 presente, se ha llevado un registro minucioso, mes a mes, debido a que diario se logra realizar un cierre de caja, donde podamos conllevar una totalidad de cuántos servicios y cuánto ingresó, de este modo identificaríamos si nos está dejando utilidades neta, diariamente de esta manera también podemos lograr identificar qué meses o qué segmentación respecto a estrategias nos puede estar funcionando, ya sea en la eficiencia del servicio al cliente, estrategias de herramientas tecnológicas, estrategias de publicidad o la necesidad que se logre identificar.

Tenemos que saber identificar porque también del 2024 al 2025 se llevó a cabo un crecimiento y un seguimiento muy minucioso, donde se logre identificar el porcentaje que hay anual de crecimiento, adicional a eso también se expone no solamente los ingresos, son por la

bancarización, sino que también los ingresos, cuando el cumplimiento se logra también por medio de otros servicios, como la asesoría, servicios de pagos de facturas, recargas, papelería, mensajería y otros más servicios, todo esto con el fin de poder crecer en ingresos, bajando en gasto y operaciones, manteniendo aun así la calidad y la eficiencia, ya que para nosotros lo más importante es el fortalecimiento en todas las áreas, de esta manera lograríamos el cumplimiento de la sostenibilidad y la inclusión de mucho más clientes en el Multiservicio San Luis.

#### **4.2 Metodología de análisis financiero.**

En Multiservicio San Luis es aplicable el tema de las herramientas cuantitativas con evaluaciones económicas, de esta manera nos permite proyectar los comportamientos financieros con visiones mediante la eficiencias de estrategias implementadas, determinando su rentabilidad y la estabilidad temporal, por medio de estas herramientas digitales se genera una visualización de ingresos, costos, inversiones en flujo de caja, retorno operativo, para poder generar una acción viable de estrategias, ya sea a corto o mediano plazo, se esperan beneficios por medio de ciertas inversiones aplicadas, por los recursos como para la transformación digital,, capacitaciones tecnológicas y modernizaciones en respecto al servicio de los usuarios, mediante esa manera esperamos realizar ciertos análisis financieros, como en los flujos de caja con proyecciones y puntos de equilibrio, valores actual neto y tasas interna de retorno.

El flujo de caja en Multiservicio San Luis con proyección, es la herramienta que nos permite observar estadísticamente las entradas y salidas de efectivo del corresponsal bancario, se considera que nos construye los reportes de ingresos mensuales esperados, por servicios financieros y digitales, adicional a eso, también los gastos fijos, variables y de inversión, estos

serían como resultado a las estrategias propuestas por medio de capacitaciones en tecnología, avances tecnológicos, marketing digital y entre otros.

A corto plazo mediante un año, promediadamente la liquidez operativa es sostenibles y mantiene recursos suficientes para el respaldo de sus obligaciones, manteniéndose positivamente en sus saldos, a mediano plazo es de dos a tres años, proyectando visualizaciones claras del proyecto con capacitación auto financiera y excelente crecimiento, logrando fortalecer con sostenibilidad económica, el flujo de caja positivo en creciente permite visualización de las estrategias aplicadas, con excelentes resultados, demostrándonos viabilidad sostenibilidad y crecimiento en Multiservicio San Luis, el proyectado genera reflexión de capacidad sostenible. ingresos, efectivo disponible y luego de cubrir sus costos y gastos operacionales, brindando sostenibilidad financiera para el 2026, el Multiservicio San Luis logra un incremento del 15% en todos sus ingresos totales, con base a los del 2025, ese porcentaje es concebible gracias a las estrategias implementadas por medio de las digitaciones, marketing y capacitación del personal respecto a las herramientas digitales y al servicio de calidad hacia los clientes, de este modo se nos permite una incrementación con eficacia, respecto a lo operativo y también logrando crecimiento en fidelización de clientes.

### Tabla 33

#### *Flujo de Caja Proyectado 2025–2026 en Multiservicio San Luis*

Año / Concepto	Ingresos Totales	Gastos Totales (Fijos + Operativos)	Flujo Neto Mensual Promedio	Flujo Neto Anual
2025 (situación base)	\$48.953.664	\$45.359.412	\$299.520	\$3.594.252
2026 (proyección +15%)	\$56.296.714	\$45.359.412	\$911.441	\$10.937.302

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Bajo la representación numérica, proyectada en Multiservicio San Luis, se evidencia una sólida estructura financiera y saludable, donde se generan ingresos en creciente, gastos manejables y excedentes en positivismo, se confirma de esta manera la excelente implementación de estrategias, transformaciones digitales y fidelización de clientes, sin hacer a un lado las capacitaciones tecnológicas, obteniendo como resultado impactos positivos respecto a la economía real y medible, por lo tanto es concebible un indicador clave de la viabilidad financiera en Multiservicios San Luis.

Por medio del punto de equilibrio financiero, se logra determinar en qué nivel mínimo de ingreso o de operaciones necesarias, se necesita para el cubrimiento de todos los costos de la manera que no se permitan pérdidas en utilidades, es fundamental identificar con qué frecuencia se están realizando las transacciones digitales, consignaciones o pagos de servicios públicos, tener claridad de cuántos servicios implementaron al mes para lograr dicha rentabilidad Multiservicio San Luis tiene identificado como costos fijos, arriendos, servicios públicos y por ingresos se logra evidenciar un incremento del 15% en transacciones sí militares, esa proyección se logra analizando desde el punto de equilibrio durante los primeros seis meses de producción en el corresponsal.

**Tabla 34**

***Punto de Equilibrio Financiero del Multiservicio San Luis (2026)***

<b>Concepto</b>	<b>Valor (COP)</b>	<b>Análisis e Interpretación</b>
<b>Costos Fijos Mensuales</b>	\$680.000	Gastos constantes (arriendo, energía, internet) que se deben cubrir cada mes.
<b>Costos Variables Mensuales</b>	\$3.250.000	Cambian según la cantidad de operaciones (nómina, comisiones, materiales).
<b>Costo Total Mensual (CF + CV)</b>	<b>\$3.930.000</b>	Valor mínimo que el negocio debe cubrir para no generar pérdidas.
<b>Ingreso Promedio por Operación</b>	\$1.000	Promedio recibido por cada transacción financiera o digital.
<b>Punto de Equilibrio (Operaciones necesarias)</b>	<b>3.930 operaciones</b>	Cantidad mínima de transacciones mensuales necesarias para cubrir los costos totales.

<b>Margen de Seguridad</b>	<b>+22 %</b>	Refleja la estabilidad y capacidad de generar utilidades a partir del mes 6 (junio 2026).
----------------------------	--------------	---

**Fuente:** (Elaboración Propia)

En Multiservicio San Luis se espera al menos un aproximado de 3.930 de operaciones realizadas durante el mes, para poder alcanzar a cubrir los gastos y costos necesarios y mantener el punto de equilibrio financieramente.

El análisis del valor actual neto en Multiservicio San Luis, cuenta con uno de los indicadores más eficientes para lograr una determinación con respecto al proyecto en general, consiguiendo una organización viable, de esa manera nos permite identificar los flujos en efectivo que se generaría con las tasas a futuro, determinando oportunidades con el fin de reinvertir con las ganancias y según Gitman Zutter (2015), ese proceso permite cuantificar las proyecciones respecto al capital invertido, por este motivo genera sostenibilidad de estrategias tecnológicas y operativas en Multiservicio San Luis, por medio de la implementación de las digitaciones, capacitaciones, automatizaciones contable y marketing financiero.

### Tabla 35

#### *Tabla de flujo y cálculo estimado del VAN*

<b>Año</b>	<b>Flujo Neto Proyectado (COP)</b>	<b>Tasa de Descuento (10 %)</b>	<b>Flujo Actualizado (COP)</b>
<b>Año 0 (Inversión inicial)</b>	-8.000.000	—	-8.000.000
<b>Año 1</b>	3.594.000	0,91	3.270.540
<b>Año 2</b>	5.018.000	0,83	4.164.940
<b>Año 3</b>	5.650.000	0,75	4.237.500
<b>Total, Valor Presente de Flujos Futuros</b>	—	—	<b>11.672.980</b>
<b>Valor Actual Neto (VAN)</b>	—	—	<b>+2.150.000</b>

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Genera un valor agregado con respecto al retorno de efectivo que se utilizó en su respectiva inversión inicial, demostrando sostenibilidad en el mediano plazo, resaltando eficiencia respecto a lo digital y la fidelización en clientes, consiguiendo también una mejora en rendimientos de capital invertido, a su vez permite implementar estrategias para reducir los niveles de riesgos financieros, asociados a la solvencia y pérdidas en clientes, todo con la finalidad de contribuir a la autonomía financiera logrando innovaciones y expansión en servicios digitales.

Con base a toda la información general que permite el Multiservicio San Luis, desde su área financiera se logra observar dichos datos sobre el flujo de caja del año 2025-2026, manejando un punto equilibrio con proyecciones de ingresos y utilidades sostenibles, representativamente por medio de la tabla que refleja los indicadores financieros, la gráfica permite sintetizar claramente la evolución del Multiservicio San Luis demostrando liquidez, rentabilidad y sostenibilidad a corto y mediano plazo.

**Tabla 36**

***Indicadores Financieros Proyectados del Multiservicio San Luis (2025–2026)***

<b>Indicador Financiero</b>	<b>2025 (Situación Actual)</b>	<b>2026 (Proyección con Estrategias)</b>	<b>Variación (%)</b>	<b>Interpretación / Análisis</b>
<b>Ingresos Totales Anuales (COP)</b>	48.953.664	56.296.714	+15 %	El crecimiento se asocia a la digitalización de servicios, nuevas alianzas y mayor volumen de transacciones.
<b>Gastos Totales (COP)</b>	45.359.412	45.359.412	0 %	Se mantienen estables por la optimización operativa y la eficiencia administrativa.
<b>Flujo Neto Anual (COP)</b>	3.594.252	10.937.302	+204 %	Representa una mejora significativa en rentabilidad, gracias al control de costos y aumento de ingresos.
<b>Punto de Equilibrio (Operaciones mensuales)</b>	4.500	3.930	-13 %	Se reduce el umbral mínimo necesario para cubrir gastos, evidenciando mayor productividad y eficiencia.
<b>Margen de Rentabilidad Neta (%)</b>	7,3 %	19,4 %	+12,1 p.p.	El margen de utilidad crece más del doble, confirmando la viabilidad financiera del proyecto.
<b>Liquidez Operativa (meses de cobertura)</b>	7,2	7,5	+4 %	Se amplía la capacidad para responder a obligaciones sin afectar la operación.

<b>Valor Actual Neto (VAN) (COP)</b>	—	2.150.000	—	El VAN positivo demuestra que las inversiones en tecnología y capacitación generan valor agregado.
--------------------------------------	---	-----------	---	--

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Multiservicio San Luis refleja crecimientos sostenibles en ingresos, utilidades y liquidez, manteniendo una generalidad en gastos estables, combinación con eficiencia en lo operativo, de la manera que genere transformación digital y capacitación en personal, logrando incrementaciones en fidelización clientes y teniendo presente gran porcentaje en reducción en puntos de equilibrio.

### 4.3 Evaluación de Costos y beneficios.

La viabilidad económica y social del Multiservicio San Luis, se termina por medio de herramientas esenciales para conseguir dicha evaluación sobre costos y beneficios, teniendo presente claridad de los objetivos de la reinversión en las infraestructuras, capacitaciones y digitaciones en general, tanto desde lo financiero hasta lo operativo, logrando justificación en su inversión con respecto a los resultados esperados bajo las estrategias implementadas.

**Tabla 37**

#### *Evaluación de Costos de Implementación del Proyecto*

Concepto	Descripción	Valor Estimado (COP)	Análisis del Impacto Financiero
Infraestructura tecnológica	Compra de equipos, software contable y sistemas digitales de gestión.	\$4.500.000	Permite optimizar procesos internos, automatizar operaciones y mejorar la trazabilidad contable.
Capacitación y alfabetización digital	Talleres y asesorías mensuales para colaboradores y clientes.	\$2.000.000	Aumenta las competencias tecnológicas del personal, reduciendo errores y aumentando la productividad.

Marketing digital y fidelización	Campañas en redes sociales, WhatsApp Business y material promocional.	\$1.200.000	Mejora la visibilidad comercial y la confianza de los clientes, atrayendo nuevos usuarios digitales.
Alianzas institucionales y soporte técnico	Convenios con universidades y mantenimiento de software y equipos.	\$1.000.000	Favorece el acompañamiento técnico, la actualización continua y la sostenibilidad del sistema digital.
Total, inversión inicial estimada	—	\$8.700.000	Inversión base recuperable en menos de 18 meses.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Se identifica desde lo representativo, financieramente y razonable, que el Multiservicio San Luis se ha estado enfocando por el lado de la modernización tecnológica e integral, con respecto al servicio al cliente, dándole participación a las infraestructuras tecnológicas, enfocándose un 50% en la reinversión de los avances tecnológicos, respecto a este indicador, los resultados operativos depende de la capacidad de infraestructura, que se esté manejando para lograr mejores automatizaciones en transacciones financieras, generando mejor trazabilidad contable, obteniendo como resultado eficiencia y precisión en gestión financiera, sin hacer a un lado el tema de la importancia en capacitaciones de alfabetización digital, destinando significativos recursos con respecto a lo competitivo, desde el personal de atención hasta con los clientes, consiguiendo una reducción en errores operativos y logrando promover mayor cultura en innovación y adaptación a nuevos entornos digitales.

Por otro lado la importancia del marketing digital y la fidelización son parte esenciales en la reinversión y la implementación estratégica, la viabilidad y sostenibilidad del Multiservicio San Luis, busca lograr un equilibrio planificado, donde se pueda compartir una contribución directa con la productividad y la competitividad respecto a la rentabilidad del corresponsal bancario, generando recuperación de inversiones en menos de 18 meses, a su vez se consigue fortalecimiento financiero y sostenibilidad en la organización.

Mediante un análisis general, sobre el proyecto se logra evidenciar la relación entre costos y beneficios positivos, el Multiservicio San Luis ha logrado una posición óptima con respecto al fortalecimiento competitivo en el sector financiero por medio del equilibrio, entre inversiones tecnológicas, capacitación humana y estrategias de fidelización, se logra determinar algunos retornos tangibles a corto y mediano plazo, consiguiendo impactar en lo social y económico, de esta manera lograríamos mejores desempeños financieros, más eficiencia operativa, expansión en el mercado y fortalecimiento institucional para obtener una sostenibilidad mediante los ítem desempeñados en el Multiservicio San Luis, teniendo claridad de la importancia en las estrategias, ya sea hacia los avances tecnológicos, la implementación de fidelización de clientes, capacitación del personal hacia la calidad del servicio y logrando la satisfacción en el cliente.

#### **4.4 Resultados.**

En Multiservicios San Luis cuenta con una factibilidad financiera, con la cual se logra interpretar los indicadores cuantitativos mediante la presentación, reflejando su capacidad para devengar liquidez, recuperar inversión y mantener rentabilidad sostenible, de cierta manera estos resultados obtenidos confirman la importancia de la estrategia, se han implementado modernamente con respecto a la tecnología, la importancia de la capacitación digital y el fortalecimiento operativo, que está garantizando el crecimiento en el progreso sostenible de la economía del Multiservicio San Luis.

Tabla 38

*Indicadores Financieros Clave del Proyecto Multiservicio San Luis (2026)*

Indicador	Resultado Cuantitativo	Unidad / Valor	Interpretación de Factibilidad
Flujo de Caja Acumulado	+10.937.000	COP	Flujo positivo que demuestra <b>capacidad de generar efectivo</b> y mantener liquidez durante el ciclo operativo.
Punto de Equilibrio	Alcanzado al mes 6	Tiempo (meses)	La empresa <b>cubre sus costos antes del primer año</b> , evidenciando una estructura operativa sostenible.
Valor Actual Neto (VAN)	+2.150.000	COP	VAN positivo indica que el proyecto <b>genera valor agregado</b> sobre la inversión inicial de \$8,7 millones.
Tasa Interna de Retorno (TIR)	18 %	Porcentaje (%)	Superior al costo promedio del capital (10–12 %), lo que <b>confirma la rentabilidad del proyecto</b> .
Rentabilidad Neta Anual Proyectada	7,3 %	Porcentaje (%)	Margen estable que garantiza <b>utilidades sostenibles y capacidad de reinversión</b> .
Margen de Seguridad Financiera	+22 %	Porcentaje (%)	Proporciona una <b>holgura operacional</b> ante fluctuaciones del mercado o disminución de ingresos.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Mediante eso se puede identificar que la liquidez comprobada sobre el flujo de caja, refleja una capacidad real de pago, permitiendo abastecimiento con respecto a los gastos operativos y cumplimiento en base a todas las obligaciones legales, de esta manera dispone para reinversiones, logrando mantener estabilidad financiera sin necesidad de financiamientos externos, la capacidad de recuperación del capital invertido marca un punto equilibrio en al menos 6 meses, donde se demuestra eficiencia operativa con respecto al retorno de la inversión financiera.

La esencia en generación de valor neto confirma que no solo se recupera lo económico, sino que también produce valores adicionales, como lo son la implementación de las herramientas digitales, la capacidad de capacitación tecnológica y la importancia de la

fidelización de los clientes, la rentabilidad sostenible marca un costo superior, demostrando que el proyecto genera beneficios por encima de lo que se había estipulado en el momento de realizar las inversiones iniciales, dando como resultados sostenibilidad financiera, operativa y transaccional, con respecto a la resiliencia financiera permite mantener un margen operativo ante cualquier adversidad, cubriendo disminuciones con respecto a las transacciones o aumento en los costos de servicios.

**Tabla 39**

***Desempeño de Indicadores Financieros Clave (2026)***

<b>Indicador</b>	<b>Valor (%) / COP</b>
<b>Flujo de Caja Acumulado</b>	\$10.937.000
<b>VAN</b>	\$2.150.000
<b>TIR</b>	18 %
<b>Rentabilidad Neta</b>	7,3 %
<b>Margen de Seguridad</b>	22 %

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Mediante esta gráfica se logra evidenciar los resultados que generó el proyecto, en liquidez, rentabilidad sostenible y valor agregado, por medio de estos flujos de caja podemos confirmar la importancia de las fortalezas financieras en el Multiservicio San Luis y el valor que generó la importancia de capacitar en el momento de sostener digitación sin riesgos de endeudamientos, con mucho rigor en Multiservicio San Luis, se muestran los resultados financieros donde se logra observa económicamente, financieramente, rentable y estratégicamente sostenibilidad, permitiendo analizar altos costos respecto al capital, incluyendo los valores económicos y fortalezas de sostenibilidad empresarial, de esta manera puede evidenciar la importancia de manejar un equilibrio constante, con respecto al control de gastos, aumento de ingresos y eficiencia en el campo digital, es por ende que el Multiservicio San Luis,

adoptó con éxito la importancia de realizar la transformación tecnológica en corresponsalía bancaria.

#### **4.5 Conclusión parcial viabilidad financiera de las estrategias propuestas.**

En multiservicio San Luis se interpreta el análisis integral, respecto a toda su información financiera, demostrando claridad con respecto al proyecto de fortalecimiento en economía, sostenibilidad social y financiamiento rentable, teniendo identificado que las estrategias, como lo es la digitación de proceso, capacitación tecnológica, marquen relacional y alianzas institucionales, permiten una gran proyección estructural, operativa y sólida con capacidad de sostener un crecimiento a corto y mediano plazo, los ingresos anuales, los gastos operativos, flujos de caja, utilidades netas, valor agregado neto y puntos de equilibrio, refleja un excelente manejo de relación financiero en el Multiservicio San Luis, donde en realidad podemos observar una rentabilidad de 7,3%, autofinanciando su crecimiento, manteniendo liquidez y reinversiones excedentes, la transformación digital hace parte desde la perspectiva de sostenibilidad, las herramientas bancarias como software contable, controles transaccionales y canales digitales lograron reducción en tiempos de atención, aumentando en productividad general fidelización y satisfacción en los clientes.

Se puede tener claridad de que un excelente impacto operativo directo genera continuidad servicio, más aún, cuando estos impactos apoyan en la reducción de errores, fortalecimientos de debilidades y generando mayor impacto respecto a la confianza en los usuarios, el Multiservicio San Luis generar inclusión contundente respecto a sus indicadores financieros, teniendo presente su margen estratégico con la capacidad de mantener una liquidez sólida, rentable y en aumento

constante, es allí donde es importante intervenir con eficiencia, rentabilidad para lograr conseguir resultados contundentes, donde en realidad se ilustre una sostenibilidad financiera, competitiva comercial y bancaria, logra detectar que el proyecto del Multiservicio San Luis es completamente factible, ya sea por su parte financiera, operativa o proyectiva con respecto a su capacidad de generar ingreso y sostenibilidad, con respecto a las innovaciones tecnológicas, formación de talento humano y fortalecimiento en confianza de sus clientes, se puede evidenciar posicionamiento del Multiservicio San Luis, con base a los modelos de gestión digital, eficiente y social, con respecto a la capacidad de adaptación, a las exigencias de sus clientes en el área corresponsal y bancario.

Hay que destacar desde el área de las estrategias, que están las propuestas de mejoramiento, donde identificamos que una de ellas es de suma importancia y es la capacidad de cupones para el aumento de servicios, ya que de esta manera es limitado por su baja capacidad de cupo, en el momento se ha implementado enviar derechos de petición a dichas entidades para el aumento de los cupos y el aumento de servicios, ya que realmente los cupos nos están limitando, ya sea en la mañana o sea en la tarde, anteriormente teníamos un cupo amplio y no se conoce la causa del porqué redujeron más del 50% de ese cupo, lo cual nos está afectando en la operatividad, buscamos implementar nuevamente ese aumento para lograr mayor crecimiento en servicio, calidad y eficiencia en el Multiservicio San Luis.

Tabla 40

*Indicadores numéricos de viabilidad financiera 2025–2026*

Indicador Financiero	2025 (Base)	2026 (Proyección)	Variación (%)	Interpretación / Resultado
<b>Ingresos Totales (COP)</b>	\$48.953.664	\$56.296.000	+15%	Crecimiento sostenido derivado del aumento de servicios digitales.
<b>Gastos Totales (COP)</b>	\$45.359.410	\$51.278.000	+13%	Incremento controlado, inferior al crecimiento de ingresos.
<b>Utilidad Neta (COP)</b>	\$3.594.254	\$5.018.000	+40%	Mejora en eficiencia operativa y rentabilidad.
<b>Flujo de Caja Acumulado (COP)</b>	\$3.600.000	\$10.937.000	+204%	Refleja mayor liquidez y capacidad de reinversión.
<b>VAN (Valor Actual Neto)</b>	—	+\$2.150.000	—	Valor positivo: el proyecto genera retorno superior al capital invertido.
<b>TIR (Tasa Interna de Retorno)</b>	—	18%	—	Superior al 10–12% de costo del capital: evidencia rentabilidad sostenida.

**Fuente:** (Elaboración Propia)

Mediante esa tabla se identifica el crecimiento que se proporciona de ingresos en el año 2026, con un 15% manejable y en respecto a los gastos con un 13%, generando una expansión significativa con la la utilidad, evidenciando una mayor eficiencia financiera y operativa, por medio de esa representación numérica se argumenta cierta tendencia en crecimiento y sostenibilidad, donde permite fácil toma decisión en el momento de generar estrategias, con respecto a su progresión digital, control de gastos operativos y capacidad de capacitar el personal en talento humano, ya identificado sus utilidades netas y flujo de caja en Multiservicios San Luis, se logra detectar un punto de equilibrio positivo, sin necesidad de financiamientos externos, cuenta con sostenibilidad financiera, bases sólidas con respecto a su eficiencia interna y proyección digital, tomando a Multiservicio San Luis como un modelo a nivel regional dentro del campo de la corresponsalía bancaria..

## **Capítulo V**

### **Conclusiones.**

Por medio de toda la trayectoria del proyecto de Multiservicio San Luis, se confirma que cuenta con una estructura económicamente sólida, con excelente proyección de crecimiento y sostenibilidad, sustentando digitación en sus procesos, generando capacitación constante en el personal respecto a la fidelización de la base de sus clientes, excelentes resultados financieros, respaldado por un VAN positivo y un TIR con excelente rentabilidades neta anual del 7,3%, se logra ratificar que las estrategias son positivamente generadoras de viabilidad, rentabilidad, sostenibilidad, crecimiento en fidelización de clientes y redención en tiempos de servicio al cliente.

Con respecto al primer objetivo específico que se encuentra centrado respecto a analizar los contextos financieros y el comportamiento del mercado, podemos evidenciar resultados con un entorno competitivo respecto al crecimiento en Multiservicio San Luis, logrando tenerse con un margen de constante rentabilidad del 7,49%, una liquidez del 7,2% al mes, de esta manera permite generar operaciones con sostenibilidad frente a las fluctuaciones económicas, por medio de un análisis en el mercado, se logra evidenciar la necesidad de fortalecer las innovaciones digitales y a base de eso permitiendo identificar e implementar nuevas estrategias con proyección a expansión, mediante alianzas con entidades financieras, educativas y digitales, ya que el análisis permite una visión actual del Multiservicio San Luis y poder detectar dichas brechas

existentes para generar una argumentación estratégica, con respecto a la modernización y poder sustentar un plan que genere excelente transformación y viabilidad, con respecto a la sostenibilidad y el crecimiento del Multiservicio San Luis.

Envasado al segundo objetivo específico, el cual propone la implementación y la importancia de las estrategias para conseguir dichas mejoras con respecto a la prestación de los servicios que se generan en el Multiservicio San Luis, adecuándonos de la manera más confiable con respecto a las implementaciones de las plataformas digitales, logrando establecer algunos modelos de intervención, estructurados en estrategias claves y entre ellas encontramos; la capacitación de alfabetización digital, el rediseño del protocolo de atención al cliente y la integración de herramientas tecnológicas, con estas estrategias se han logrado una efectividad operacional del 20% en eficiencia, reducción de tiempo y calidad de servicio, logrando una incrementación del 15%, por medio de canales digitales, obteniendo un resultado que confirme la importancia del buen impacto de las estrategias que se han implementado, con referencia a la calidad del usuario y la experiencia que se está generando en la atención personalizada en cada cliente, busca evidenciar la adopción tecnológica, generando fortalecimiento y seguridad transaccional con gran capacidad de confianza en cada uno de los clientes, es un factor esencial que está haciendo parte del crecimiento del Multiservicio San Luis como corresponsal bancario, competitivo en la comunidad del barrio San Rafael de la ciudad de Cúcuta.

Con base al análisis general y al tercer objetivo específico se logra una orientación hacia la excelencia de la viabilidad financiera, tras las estrategias propuestas demostrando un verdadero análisis financiero que trascendió con una inversión inicial, teniendo presente que en un lapso inferior a 18 meses se logra la recuperación y el crecimiento de dicha inversión, se logra rentabilidades proyectando ingresos de un 15% anual, generando crecimiento en utilidades neta

del 40% para el 2026, adicional a eso se tiene presente que tras el buen manejo del flujo de caja, proyecta para este año una excelente sostenibilidad financiera sin necesidad de realizar financiamiento tras terceros, ya que en este proceso cuenta con sostenibilidad financiera para auto financiar sus proyecciones implementadas, en base a las estrategias como lo van demostrando, bajo sus indicadores alcanzados, un excelente punto de equilibrio sostenible y alcanzable, lo cual ratifican factibilidad económica y operativa en el proyecto.

En Multiservicio San Luis se logra una viabilidad financiera, contable en constante apuestas, sobre la sostenibilidad social, inclusión financiera en el municipio de San José de Cúcuta, teniendo claridad de que la implementación de las estrategias no solo promueven la digitación, la calidad del servicio, sino que a su vez también motiva la comunidad a la adaptación de herramientas digitales, modernas y financieras, logrando fortalecimiento con respecto a la confianza y la competitividad regional, lo cual demuestra transformación tecnológica con respecto a la rentabilidad empresarial y el compromiso social, considerando el Multiservicio como un modelo de corresponsal bancario, moderno, eficiente, sostenible y confiable, preparándose cada día de la mejor manera para asumir los retos que le genera la comunidad, asumiendo bajo su entorno, innovaciones financieras, digitales, conocimientos actuales y a futuro que se van generando bajo la necesidad del cumplimiento de las objeciones financieras.

## Capítulo VI

### Recomendaciones.

El Multiservicio San Luis argumenta recomendaciones mediante el análisis y se condiciona operativamente, financieramente, tecnológicamente con lo cual busca consolidar sostenibilidad a largo plazo, bajo el entorno digital y competitivo, en primera instancia manifiesta la necesidad de fortalecer constantemente los procesos de transformación digital, por lo cual requiere continuas actualizaciones tecnológicas, garantizando implementar plataformas modernas, seguras y eficientes, buscando renovación constante en equipos software contable y sistemas de atención, para mejor optimización de tiempos en respecto a respuestas y mejoramiento en trazabilidad de operaciones, lo cual permite una reducción de tiempos con respecto al servicio y la calidad, confiabilidad de información personal en los clientes, de esta manera se logra detectar un diagnóstico de incrementación con respecto a la maestra de clientes, basándose en las oportunidades de aprovechamiento, expuestas digitalmente e identificadas por medios de la matriz FODA.

De cierta manera se recomienda conformar permanentemente capacitaciones de alfabetización digital, tanto en los colaboradores como en los usuarios del servicio, ya que la información de las plataformas bancarias constantemente van generando actualizaciones, de esta manera se logra adquirir seguridad informática y viabilidad en canales virtuales, dando más maneras de adopciones, sobre los medios digitales, permitiendo disminución en errores operacionales, haciéndonos asumir procesos educativos, con un fin de mejora en productividad personal, obteniendo como resultado fortalecimiento en confianza de los clientes y mayor

fidelización respecto a la construcción de cultura digital y sólida en la comunidad, también se genera crecimiento implementando constantemente estrategias de aprendizaje práctico y acompañamiento personalizado, siendo una inversión directa hacia el capital humano y generando sostenibilidad tecnológica en el Multiservicio San Luis.

La diversificación a través de los servicios y las alianzas estratégicas con entidades bancarias, universidades y empresas tecnológicas, permiten generar ofertas con respecto a los portafolios financieros, incorporando servicios, transferencias internacionales y educación financiera comunitaria, buscando consolidar el Multiservicio San Luis en un corresponsal bancario integral, ya que por medio de las oportunidades identificadas en matriz FODA, permite contribuir al fortalecimiento competitivo y al aumento en operaciones del mercado y estar en constante evolución.

Se busca lograr implementar sistemas de control y monitoreo financieros mediante herramientas digitales, donde permita la observación en tiempos reales de cada indicador y servicios, tales como flujo de caja, rentabilidad, eficiencia operativa y el nivel de satisfacción de los clientes, a su vez buscamos mejorar la digitación en procesos contables, financieros y optimizar la toma de decisión, logrando un mejor seguimiento en el momento de lograr las metas y la transparencia en gestión, teniendo claridad de su rentabilidad actual del 7,3% en el flujo de caja, manteniendo automatizado y garantizado la sostenibilidad de los resultados a mediano plazo, lo cual permita evidenciar desviaciones a oportuno tiempo.

Implica necesario fortalecimientos, respecto a las estrategias que van de la mano del marketing digital y la implementación de fidelización de clientes, la constancia de actividades en redes sociales, generando beneficios digitales y logrando mayor atención a través de los canales de comunicación, contribuyendo de esta manera al aumento de la visibilidad del servicio y consolidando mayor lealtad de parte de los usuarios actuales, buscando por medio de estos canales, una comunicación moderna y eficiente para el crecimiento de la inclusión de clientes, lo cual todo va relacionado directamente hacia la búsqueda de mayor rentabilidad en el Multiservicio San Luis.

A través de las estrategias que se plantean por medio del talento humano, generando prioridades transversales, fomentando cultura organizacional e innovadora, logrando participación de aprendizaje y orientación continua hacia los colaboradores que asumen la importancia de la transformación digital, el posicionamiento como gran parte de las oportunidades del crecimiento profesional, el servicio, la motivación, la comunicación interna y el crecimiento son parte del desempeño y el fortalecer la eficiencia operativa de un equipo, generando ambientes dinámicos, bien liderado, impulsando la creatividad, imponiendo el posicionamiento respecto al cambio frente a factores sostenibles y en constante avances tecnológicos e implementados.

a planeación financiera hace parte de los procesos estructurados y periódicos, lo cual se recomienda establecer ciertas presupuestaciones semestrales que proyecte ingresos, gastos y márgenes de utilidad, ajustados a las estrategias y al comportamiento real, de esta manera se logra presupuestos rigurosos que permitan el aumento en utilidades netas y optimizar gestiones en recursos, inversiones de alto impacto, mayormente enfocados en la capacitación y marketing.

Se establece seguir bajo dimensiones sostenibles, responsables y socialmente en el Multiservicio San Luis, la digitación documental, la implementación de prácticas ambientales y el crecimiento de programación de inclusión financiera en las poblaciones vulnerables, este enfoque social responde a dichas amenazas del entorno competitivo, creando valores reputacionales y fomentando lealtad en los usuarios, consiguiendo de esta manera bases constructivas en clientes y alianzas estratégicas.

En conclusión, esas recomendaciones implementadas hacen parte de un plan integral, combinando innovaciones tecnológicas, formulación de capital humano, gestión financiera eficiente y la responsabilidad social,, cada uno de estas estrategias fue formular bajo algunos hallazgos, diagnosticados en base a resultados de indicadores financieros y asegurando participación de cada uno de sus objetivos específicos en Multiservicio San Luis, manteniendo posicionamiento regional de servicio confiable, competitivo, sostenible y en conjunto de optimización con rentabilidad y eficiencia, lo cual proyecta al Multiservicio San Luis, a hacer un modelo de corresponsalía bancaria moderna, preparándose para tener la capacidad de asumir retos mediante la transformación digital y fortaleciendo de los dichos impactos de inclusión financiera y de bienestar hacia la comunidad.

## Referencias

Alliance for Financial Inclusion (AFI). (2012). Agent Banking in Latin America (discussion paper).

[https://www.afi-global.org/sites/default/files/discussion\\_paper\\_-\\_agent\\_banking\\_latin\\_america.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.afi-global.org/sites/default/files/discussion_paper_-_agent_banking_latin_america.pdf?utm_source=chatgpt.com)

Bronfman, R. S., Contreras, O. E., & Bottia Santos, Y. F. (2013). Comportamiento de los ingresos por comisiones bancarias en Colombia (2006–2010). Estudios Gerenciales.

[https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/download/1814/HTML/6006?inline=1&utm\\_source=chatgpt.com](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/download/1814/HTML/6006?inline=1&utm_source=chatgpt.com)

Bronfman, R. S., Contreras, O. E., & Bottia Santos, Y. F. (2014). Comportamiento de los ingresos por comisiones bancarias en Colombia durante el periodo 2006-2010. Estudios Gerenciales.

[https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/128744/Comportamiento-de-los-ingresos-por-comisiones-bancarias-en-Colombia.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/128744/Comportamiento-de-los-ingresos-por-comisiones-bancarias-en-Colombia.pdf?utm_source=chatgpt.com)

Camisón, C., & Villar-López, A. (2014). Gestión del conocimiento y competitividad empresarial. ESIC Editorial.

Relacionado con la innovación, digitalización y adaptación a tendencias tecnológicas mencionadas en tu análisis.

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/4001>

Carmona Duarte, Á. D. (2013). Bancarización en Colombia: Corresponsales bancarios, cobros por servicios financieros y concentración del mercado (2007–2013). Tesis/Trabajo de grado.

[https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/13626/1140849363.pdf?isAllowed=y&sequence=1&utm\\_source=chatgpt.com](https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/13626/1140849363.pdf?isAllowed=y&sequence=1&utm_source=chatgpt.com)

Función Pública — Gestor Normativo. (2012). Decreto 2672 de 2012. (Regulación sobre condiciones y supervisión de corresponsales).

[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51010&utm\\_source=chatgpt.com](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51010&utm_source=chatgpt.com)

International Monetary Fund (IMF). (2015). Dabla-Norris, E., et al. Financial Inclusión: Zooming in on Latin America (WP/15/206).

[https://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2015/wp15206.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2015/wp15206.pdf?utm_source=chatgpt.com)

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Dirección de marketing (15.ª ed.). Pearson Educación. Soporta los conceptos de gestión de clientes, segmentación de mercado y fidelización, que se mencionan en el estudio.

<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3155681>

Superintendencia Financiera de Colombia. (s. f.). ¿Qué son los corresponsales bancarios? Recuperado de la Superintendencia Financiera de Colombia.

[https://www.superfinanciera.gov.co/preguntas-frecuentes/22/22-corresponsales-bancarios/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.superfinanciera.gov.co/preguntas-frecuentes/22/22-corresponsales-bancarios/?utm_source=chatgpt.com)

Superintendencia Financiera de Colombia. (s. f.). Unificación normatividad aplicable a los contratos con los corresponsales. Documento descargable.

[https://www.superfinanciera.gov.co/loader.php?idFile=1004564&IFuncion=descargar&IServicio=Tools2&ITipo=descargas&utm\\_source=chatgpt.com](https://www.superfinanciera.gov.co/loader.php?idFile=1004564&IFuncion=descargar&IServicio=Tools2&ITipo=descargas&utm_source=chatgpt.com)

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Marketing de servicios: Estrategia, enfoque y liderazgo en el servicio al cliente. McGraw-Hill. Refuerza la importancia de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, aspectos claves en tu investigación.

<https://es.scribd.com/document/539719373/Zeithaml-V-et-al-2018-Marketing-de-Servicios-7ma-Ed-paginas-200-230>







Evidencia de las transacciones realizadas al mes.

ID TX	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tipo de servicio	Producto	Concepto	Valor	Estado	Medio	Terminal	ID Operador	Usario	Error
225800561	2025/10/17 17:10:41	2025/10/17 17:10:40	Bolsa PTM	CENS. ENERGIA PREPAGO	14437122717	50.000,00	Exito	Aplicación Web	101.33.144.128	413478154184239283	88223266	
225801951	2025/10/17 16:40:23	2025/10/17 16:40:20	Bolsa PTM	RECIB. RETIROS	311512581	50.000,00	Exito	Aplicación Web	101.33.144.128	M2383249	88223266	
225802286	2025/10/17 16:35:17	2025/10/17 16:35:19	Bolsa PTM	RECIB. RECARGAS	3196651185	50.000,00	Exito	Aplicación Web	101.33.144.128	M2383287	88223266	
225806024	2025/10/17 16:28:16	2025/10/17 16:28:19	Bolsa PTM	RECIB. RETIROS	316253331	-100.000,00	Exito	Aplicación Web	101.33.144.128	M2573182	88223266	
2257991731	2025/10/17 16:19:08	2025/10/17 16:19:11	Bolsa PTM	RECIB. RETIROS	303071311	-40.000,00	Exito	Aplicación Web	101.33.144.128	M24871793	88223266	
2257991963	2025/10/17 16:18:29	2025/10/17 16:18:29	Bolsa PTM	RECIB. RETIROS	303071311	-40.000,00	Error	Aplicación Web	101.33.144.128		88223266	3 425 - Algo falló. Estamos tratando de arreglarlo.
2257949687	2025/10/17 16:18:01	2025/10/17 16:18:02	Bolsa PTM	RECIB. RETIROS	303071311	-40.000,00	Error	Aplicación Web	101.33.144.128		88223266	3 425 - Algo falló. Estamos tratando de arreglarlo.
225793223	2025/10/17 15:41:33	2025/10/17 15:41:36	Bolsa PTM	RECIB. RETIROS	314559323	-10.000,00	Exito	Aplicación Web	101.33.144.128	M01639303	88223266	

**COOMPECENS**

AGRUPADO X OFICINA

MULTISANLUS

14/10/2025

EMP	CUPONES	TOTALES
6	11	2.157.020
22	1	300.000
53	1	69.300
54	1	486.808
189	1	210.000
230	1	170.000
270	4	688.610
309	1	548.000
366	1	176.000
<b>Total:</b>	<b>22</b>	<b>4.805.738</b>

Proveedor	Id transacción	Fecha	# de envíos	Valor
BANCO DE OCCIDENTE SA	1266849075	2025-10-16 08:35:17	0	1000000
BANCO DE OCCIDENTE SA	1266859371	2025-10-16 08:49:07	0	1000000
BANCO DE OCCIDENTE SA	1266859786	2025-10-16 08:49:53	0	1000000
BANCO DE OCCIDENTE SA	1266860936	2025-10-16 08:51:26	0	1000000
DAVVINENDA	001266871531	2025-10-16 09:05:13	0	5500.000
BANCO DE OCCIDENTE SA	1266911636	2025-10-16 09:52:17	0	1000000
BANCO DE OCCIDENTE SA	1266917526	2025-10-16 10:00:02	0	1000000
BANCO DE OCCIDENTE SA	1266918099	2025-10-16 10:00:43	0	1000000
DAVVINENDA	001266927307	2025-10-16 10:11:06	0	5600.000
DAVVINENDA	001266941134	2025-10-16 10:26:20	0	5700.000
BANCO DE OCCIDENTE SA	1266955956	2025-10-16 10:42:52	0	1000000
BANCO DE OCCIDENTE SA	1266956538	2025-10-16 10:43:30	0	1000000
BANCO DE OCCIDENTE SA	1266957128	2025-10-16 10:44:08	0	1000000
BANCO DE OCCIDENTE SA	001266978227	2025-10-16 11:06:53	0	537985
CLARO PAQUETES	1266987892	2025-10-16 11:17:40	0	4500
DAVVINENDA	001267021588	2025-10-16 11:57:20	0	5800.000

## Cartas de intención

VICERRECTORIA REGIONAL SANTANDERES  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

## CARTA DE INTENCIÓN

Cúcuta, 30 septiembre de 2025

Señor(a)  
Yirley del Carmen Velandia Durán  
Coordinadora del programa de Administración de Empresas y Contaduría Pública

Solange Jordán Bustamante  
Líder de opción de grado

Cordial saludo

Yo / Nosotros Nohora Leonor López Zapata identificado(a)(s) con documento de Identidad nro. 80382835 de Cúcuta presento(amos) a usted y al comité de investigaciones la siguiente propuesta anexa, para desarrollar como opción de grado (trabajo de grado), titulado:

Así mismo, expreso(amos) que acepto(amos) los lineamientos dados por la Institución referente al proceso Opción de Grado (trabajo de grado) y acorde a las fechas estipuladas en el calendario DE ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR OPCIONES DE GRADO EN PREGRADO.

Información personal del o los contactos:

Nombre completo: Nohora Leonor López Zapata  
Teléfono: 3158182218  
Dirección: Mz G Lt 10 Urb San Antonio- El Zulia  
Correo electrónico: nohora.lopez@uniminuto.edu.co

Observaciones: (diligencie este espacio en caso de tener un Director externo y ajustar la hoja de vida, la cual será sometida a estudio y aprobación por parte del comité)

Cordialmente,  
Firmantes,

Nohora Leonor Lopez

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN  
CENTRO REGIONAL CÚCUTA  
VICERRECTORIA REGIONAL SANTANDERES  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

## CARTA DE INTENCIÓN

Cúcuta, 30 septiembre de 2025

Señor(a)  
Yirley del Carmen Velandia Durán  
Coordinadora del programa de Administración de Empresas y Contaduría Pública

Solange Jordán Bustamante  
Líder de opción de grado

Cordial saludo

Yo / Nosotros Edwin Leonardo Villegas Zapata identificado(a)(s) con documento de Identidad nro. 100227780 de Cúcuta presento(amos) a usted y al comité de investigaciones la siguiente propuesta anexa, para desarrollar como opción de grado (trabajo de grado), titulado:

Así mismo, expreso(amos) que acepto(amos) los lineamientos dados por la Institución referente al proceso Opción de Grado (trabajo de grado) y acorde a las fechas estipuladas en el calendario DE ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR OPCIONES DE GRADO EN PREGRADO.

Información personal del o los contactos:

Nombre completo: Edwin Leonardo Villegas Zapata  
Teléfono: 3218775718  
Dirección: cll 55 #15-50 Scalabrini  
Correo electrónico: edwin.villegas@uniminuto.edu.co

Observaciones: (diligencie este espacio en caso de tener un director externo y ajustar la hoja de vida, la cual será sometida a estudio y aprobación por parte del comité)

Cordialmente,  
Firmantes,

Edwin Villegas

## Aceptación de propuesta de opción de grado.



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS RECTORÍA ORIENTE DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES	
<b>PROPUESTA DE OPCIÓN DE GRADO</b> MODALIDAD DE GRADO MONOGRAFÍA Investigación, desarrollo, innovación y creación artística y cultural	
Fecha:	28 agosto 2023
Programa:	Monografía
Modalidad:	Presencial <input type="checkbox"/> Distancia <input checked="" type="checkbox"/>
Centro Universitario:	Cúcuta
Nombre de (os) estudiante (s):	EDWIN LEONARDO VILLEGAS ZAPATA ID 821143 NOHORA LEONOR LÓPEZ ZAPATA ID 808008
Grupo de Investigación [Si aplica]:	
Línea de investigación [Si aplica]:	
Sublínea de investigación [Si aplica]:	
Título opción de grado	Fortalecimiento en la prestación de servicios financieros de entidades bancarias y sus respectivas Plataformas digitales en la Corresponsal Multiservicios San Luis, San José de Cúcuta
OBJETIVOS	
Objetivo general	Objetivos específicos
Fortalecer la prestación de servicios financieros de entidades bancarias y sus respectivas Plataformas digitales en la Corresponsal Multiservicios San Luis, San José de Cúcuta.	Analizar el contexto financiero y el comportamiento del mercado en la zona, para oportunidades de mejora en la prestación de servicios financieros de la Corresponsal Multiservicios San Luis, San José de Cúcuta.
	Proponer estrategias para la mejora en la prestación de servicios y el uso adecuado de las plataformas digitales en la Corresponsal Multiservicios San Luis, San José de Cúcuta.
	Identificar la viabilidad financiera de las estrategias propuestas, para la mejora prestación de servicios y el uso adecuado de las plataformas digitales en la Corresponsal Multiservicios San Luis, San José de Cúcuta.
DISEÑO METODOLÓGICO	
La Investigación tiene un Enfoque Exploratorio-descriptivo para el análisis del contexto y comportamiento del mercado, y propositivo para el diseño de estrategias de mejora y evaluación de viabilidad financiera, con un Tipo de Investigación Aplicada y un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) para analizar el contexto financiero, comportamiento del mercado y proponer estrategias viables.	



Nombre del estudiante 1	Edwin Leonardo Villegas Zapata
Firma del estudiante 1	
Nombre del estudiante 2	Nohora Leonor López Zapata
Firma del estudiante 2	
Nombre del director asignado	Solange Dianira Jordán Bustamante
Firma del director asignado	
Nombre del Coordinador de programa	Yirley Del Carmen Velandía Durán
Firma del Coordinador de programa	

## Cartas de autorización de la persona representante del Multiservicio San Luis.

Cúcuta, 30 de Septiembre de 2025.

Señores:  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNIMINUTO  
Cúcuta

Asunto: Aceptación del estudiante UNMINUTO en realización Proyecto Opción de Grado de la Carrera profesional Contaduría Pública.

Por medio de la presente, confirmo la aceptación del (la) estudiante Edwin Leonardo Villegas Zapata identificado (a) con CC 1002277780 de Cúcuta, para realizar su proyecto opción de Grado de la Carrera Profesional Contaduría Pública en Cúcuta, Norte de Santander ubicada en la dirección Cl. 14 #6-22 bajo modalidad Monografía y en Multiservicios San Luis (Trabajo en casa, alternancia, Presencialidad). El profesional de la empresa (interlocutor) que supervisará al (el) practicante es Carlos German Sánchez Estupiñán, quien ocupa el cargo de Representante Legal y cuyo número telefónico de contacto es 316 7292694.

Agradezco a UNIMINUTO, por tenernos en cuenta en la asignación del Profesional en Formación.



Nombre: Carlos German Sánchez Estupiñán  
Cargo: Representante Legal  
Empresa: Multiservicios San Luis  
Teléfono 316 7292694

(La carta debe ser firmada por la persona a cargo del practicante y con sello de la empresa, o elaborada en papel membreteado)

Cúcuta, 30 de Septiembre de 2025.

Señores:  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNIMINUTO  
Cúcuta

Asunto: Aceptación del estudiante UNMINUTO en realización Proyecto Opción de Grado de la Carrera profesional Contaduría Pública.

Por medio de la presente, confirmo la aceptación del (la) estudiante Nohora Leonor López Zapata identificado (a) con CC 80382635 de Cúcuta, para realizar su proyecto opción de Grado de la Carrera Profesional Contaduría Pública en Cúcuta, Norte de Santander ubicada en la dirección Cl. 14 #6-22 bajo modalidad Monografía y en Multiservicios San Luis (Trabajo en casa, alternancia, Presencialidad). El profesional de la empresa (interlocutor) que supervisará al (el) practicante es Carlos German Sánchez Estupiñán, quien ocupa el cargo de Representante Legal y cuyo número telefónico de contacto es 316 7292694.

Agradezco a UNIMINUTO, por tenernos en cuenta en la asignación del Profesional en Formación.



Nombre: Carlos German Sánchez Estupiñán  
Cargo: Representante Legal  
Empresa: Multiservicios San Luis  
Teléfono 316 7292694

(La carta debe ser firmada por la persona a cargo del practicante y con sello de la empresa, o elaborada en papel membreteado)