



Universidad
Mariana

Análisis de la incidencia de la Gerencia Tributaria en la Estructura Financiera de la pyme
COLLECT CENTER SAS de San Juan de Pasto.

Carol Alexandra Álvarez Melo
Darío Fernando Cuasquer Cuasquer
Derly Yamile Yela Alvarado

Universidad Mariana
Facultad Ciencias Contables Económicas y Administrativas
Maestría en Gerencia y Auditoría Tributaria
de Pasto
2025

Análisis de la incidencia de la Gerencia Tributaria en la Estructura Financiera de la pyme
COLLECT CENTER SAS de San Juan de Pasto.

Carol Alexandra Álvarez Melo
Darío Fernando Cuasquer Cuasquer
Derly Yamile Yela Alvarado

Mg. Víctor Hugo López Díaz
Asesor

Universidad Mariana
Facultad Ciencias Contables Económicas y Administrativas
Maestría en Gerencia y Auditoría Tributaria
de Pasto
2025

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007
Universidad Mariana

Contenido

Introducción	10
1. Generalidades de la Investigación.....	12
1.1. Tema.....	12
1.2. Título	12
1.3. Línea.....	12
1.4. Planteamiento del Problema.....	12
1.4.1. Descripción del problema.....	12
1.4.2. Formulación del problema	15
1.5. Objetivos	16
1.5.1. Objetivo general	16
1.5.2. Objetivos específicos.....	16
1.6. Operacionalización de Variables.....	16
1.7. Justificación.....	18
1.8. Delimitación	19
1.9. Marco Referencial	19
1.9.1. Antecedentes	19
1.9.1.1. A nivel internacional	19
1.9.1.2. A Nivel Nacional.....	22
1.9.1.3. A Nivel Local.	24
1.9.2. Marco Teórico.....	26
1.9.2.1. Origen y evolución histórica de los tributos.....	26
1.9.2.2. Micro, pequeñas y medianas empresas (Pymes).....	27
1.9.2.3. Gerencia	28
1.9.2.4. Estructura Financiera.....	34
1.9.2.4.1. Definición de Estructura Financiera.....	34
1.9.2.4.2. Objetivos de la Estructura Financiera	34
1.9.2.4.3. Estructura Financiera.....	35
1.9.2.4.4. Importancia de la Estructura Financiera.....	36
1.9.2.4.5. Herramientas de la Estructura Financiera	36
1.9.2.4.6. Análisis Financiero.....	37

1.9.2.5. Indicadores financieros	38
1.9.2.6. Impuestos en Colombia.....	42
1.9.2.7. Planeación	45
1.9.2.7.1. Planeación tributaria.....	46
1.9.2.8. Funcionamiento de las BPO (Business Process Outsourcing).....	46
1.9.2.9. Definición de las BPO (Business Process Outsourcing).....	47
1.9.3. Marco Contextual	49
1.9.4. Marco Legal	54
1.10. Metodología	58
1.10.1. Paradigma de Investigación	58
1.10.2. Enfoque de investigación	59
1.10.3. Tipo de Investigación	59
1.10.4. Técnicas e instrumentos de recolección de Investigación.....	59
1.10.4.1. Fuentes Primarias	60
1.10.4.2. Fuentes Secundarias	60
1.10.5. Población.....	61
2. Resultados	62
2.1. Diagnóstico del estado tributario de la empresa Collect Center SAS, de San Juan de Pasto 2021 – 2023.....	62
2.1.1. Aspectos Generales	62
2.1.2. Gerencia tributaria e impuestos a cargo:	63
2.1.3. Deducciones y beneficios tributarios:	66
2.1.4. Ajustes fiscales en activos fijos.....	73
2.1.5. Comparación patrimonial.....	77
2.1.6. Impuesto a las ventas y retefuente.....	77
2.1.7. Sanciones tributarias.	81
2.2. Análisis de la estructura financiera de la empresa Collect Center SAS de San Juan de Pasto a 2021 – 2023.....	83
2.3. Variables críticas que inciden en la estructura financiera y tributaria de la empresa Collect Center SAS de San Juan de Pasto.	124
2.4. Planeación tributaria de la empresa Collect Center SAS de San Juan de Pasto.....	129

2.4.1. Fase de Diagnóstico	130
2.4.2. Perfil tributario	132
Conclusiones	152
Recomendaciones	154
Referencias	156
Anexos.....	162

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	16
Tabla 2 Indicadores financieros	39
Tabla 3 Indicadores de endeudamiento	40
Tabla 4 Indicadores de rentabilidad	40
Tabla 5 Indicadores de eficiencia.....	42
Tabla 6 Servicios prestados por las empresas del sector de las BPO.....	50
Tabla 7 Aspectos generales según los parámetros de la Ley 905 de 2004.....	63
Tabla 8 Estado de situación financiera.....	84
Tabla 9 Estado de resultados	98
Tabla 10 Indicadores Financieros De Liquidez.....	115
Tabla 11 Indicadores Financieros De Endeudamiento.....	118
Tabla 12 Indicadores Financieros De Rentabilidad	123
Tabla 13 Indicadores Financieros De Rentabilidad	124
Tabla 14 Perfil Tributario de Collect Center SAS	132
Tabla 15 Clientes y tipo de contratos	136
Tabla 16 Tasa de retención.....	137
Tabla 17 Calculo deducción por contratación personal del primer empleo	140
Tabla 18 Salario mensual	142
Tabla 19 Declaracion de Renta	145

Índice de Figuras

Figura 1 Coordinación de recursos del proceso administrativo	30
Figura 2 Etapas del proceso administrativo.	31
Figura 3 Stock de empresas de la jurisdicción por tamaño según la clasificación del Decreto 957 de 2019 (2016-2023)	51
Figura 4 Participación porcentual por rama de actividad en el stock de empresas vigencia 2023	52
Figura 5 Gerencia Tributaria	64
Figura 6 Importancia de la gerencia tributaria	65
Figura 7 Responsabilidades Tributarias	66
Figura 8 Distribución de víctimas del conflicto armado y cabezas de hogar.....	69
Figura 9 Contratación de personal con discapacidad	70
Figura 10 Primer empleo.....	71
Figura 11 Deducciones tributarias a las cuales se ha acogido su empresa.....	72
Figura 12 Beneficios tributarios a los cuales se ha acogido su empresa.....	73
Figura 13 Depreciación a los activos fijos y sistema utilizado	75
Figura 14 La empresa asume la retención en la fuente	79
Figura 15 Dificultades Encontradas	80
Figura 16 La empresa ha cancelado alguna sanción de tipo tributario.	81
Figura 17 Número de veces que la empresa ha cancelado alguna sanción fiscal.	82
Figura 18 Tipo de Sanciones.....	82

Índice de Anexos

Anexo A Encuesta.....	162
Anexo B Consentimiento informado.....	170
Anexo C Estados de Situación Financiera	172
Anexo D Estados de Resultados.....	174
Anexo E Declaración de renta año 2021	175
Anexo F Declaración de renta año 2022	176
Anexo G Declaración de renta año 2023	177

Introducción

El presente trabajo hace parte de la investigación titulada "Incidencia de la Gerencia Tributaria en la Estructura Financiera de las Pymes del Sector Comercial en San Juan de Pasto 2022", autoría de los profesores Arturo, Mayag y López (2018), y se desarrollara en la empresa Collect Center SAS dedicada a las actividades de cobranza en San Juan de Pasto.

En el dinámico contexto económico y fiscal de Colombia, las empresas se ven enfrentadas a desafíos continuos derivados de las políticas tributarias en constante evolución. La necesidad del Estado de obtener ingresos para sostener el gasto público ha generado diversas reformas tributarias a lo largo de los años, creando un entorno de incertidumbre para las empresas, especialmente en el sector de servicios. En este sentido, la complejidad y variabilidad de las normativas tributarias pueden impactar de manera significativa en la rentabilidad y estructura financiera de las organizaciones, como es el caso de Collect Center SAS, ubicada en la ciudad de San Juan de Pasto.

El objetivo principal de esta investigación es analizar la incidencia de la Gerencia Tributaria en la estructura financiera de la empresa mencionada, que se desempeña en un entorno globalizado y competitivo, donde la eficiencia tributaria se vuelve crucial.

La primera sección de este trabajo se dedica a identificar cómo la tributación afecta el ámbito financiero de Collect Center SAS. Este análisis aborda el contexto organizacional, formulando el problema de investigación y explorando los problemas, estrategias fiscales y tributarias implementadas por la empresa. Además, se presentan las delimitaciones de la investigación, se establecen objetivos generales y específicos, y se contrastan las variables necesarias.

La metodología adoptada se fundamenta en una revisión minuciosa de la literatura reciente, incorporando elementos teóricos y conceptuales pertinentes. Las decisiones teóricas y metodológicas se apoyan en investigaciones previas de expertos en el campo tributario.

Los objetivos específicos se estructuran alrededor de un enfoque sistemático que abarca desde el diagnóstico inicial hasta la formulación de recomendaciones y estrategias tributarias. Estos

incluyen el diagnóstico del estado tributario de la empresa, el análisis de su estructura financiera para los años 2020-2021-2022, la identificación de variables críticas que inciden en dicha estructura y la realización de una planeación tributaria efectiva.

La principal conclusión alcanzada a través de esta investigación establece una adecuada gestión tributaria no solo optimiza la carga fiscal de Collect Center SAS, sino que también mejora su estructura financiera, siendo crucial para garantizar su competitividad y sostenibilidad en el mercado. Este trabajo busca contribuir al conocimiento sobre la interrelación entre gerencia tributaria y finanzas en el contexto empresarial colombiano, ofreciendo un modelo aplicable a otras pymes del sector servicios.

1. Generalidades de la Investigación

1.1. Tema

Gerencia tributaria.

1.2. Título

Análisis de la incidencia de la Gerencia Tributaria en la Estructura Financiera de la pyme COLLECT CENTER SAS de San Juan de Pasto.

1.3. Línea

Desarrollo empresarial.

1.4. Planteamiento del Problema

1.4.1. Descripción del problema

En los últimos años, el crecimiento sostenido de las empresas de Business Process Outsourcing (BPO) ha sido evidente, reflejando la creciente tendencia hacia la tercerización de tareas en las organizaciones. Tobón (2021) expresa al respecto que:

Colombia es un país que comenzó a incursionarse en el negocio de recuperación de cartera hace aproximadamente 50 años. A medida que el sector financiero y los créditos en las diferentes entidades han venido avanzando, este sector también ha venido evolucionando. Al mismo tiempo, las casas de cobro se han venido especializando en outsourcing de cartera o cobranza, con el objetivo de recuperar esos dineros, ya que la tercerización se ha convertido en un modo rentable no solo para la banca, sino para aquellas entidades vinculadas a créditos que necesitan recuperar cartera. (p.5)

De otra parte (Vega y Guerrero, citando a Gotsadze et ál.,2023), menciona:

La tercerización de procesos; representa un pilar innovador el cual, puede redefinir el desarrollo empresarial, este proceso, también conocido como outsourcing, ha mostrado ser favorable para las empresas que realizan la subcontratación, debido a que una mayor especialización de procesos requiere mucha más inversión por parte de una compañía, al tener una empresa en modalidad de subcontratación, logran disminuir costos y agilizar la adquisición del servicio, representando de esta manera un mejor resultado general (p.3).

En este contexto, los procesos de outsourcing se han implementado de manera eficaz en actividades como la gestión de cartera o cobranza, permitiendo a las empresas recuperar activos financieros de manera eficiente. Estas empresas, independientemente de su tamaño o ubicación, operan principalmente a través de medios como la telefonía para realizar sus cobros.

Al ser catalogadas como empresas, también están obligadas a contribuir al erario nacional mediante el pago de impuestos, cumpliendo con normativas gubernamentales en constante cambio. Como señalan Torres y Guerrero (2022), “Las reformas tributarias necesarias permiten al Estado obtener mayores ingresos para solventar el gasto público, el cual ha incrementado significativamente en los últimos años.” (p. 14)

Durante las últimas dos décadas, la economía colombiana ha enfrentado fluctuaciones significativas en su sistema tributario, con al menos 12 reformas tributarias que buscan construir un sistema de recaudo estable. Estas reformas incluyen, Ley 1819 de 2016, Ley de crecimiento económico 2010 de 2019, y la más reciente Reforma Tributaria para la igualdad y la justicia social Ley 2277 de 2022, entre otras. Estas normativas han introducido cambios en aspectos como el IVA, el impuesto de renta, las retenciones en la fuente. Además, han buscado implementar medidas como el fortalecimiento de la fiscalización, ajustes a los regímenes tributarios especiales y la ampliación de la base gravable en diversos sectores. Aunque necesarias, estas modificaciones han generado un entorno de incertidumbre y complejidad para empresas como Collect Center SAS, que se ven obligadas a adaptarse a normativas cambiantes.

Collect Center SAS, una empresa del sector BPO enfocada en la recuperación de cartera, no

cuenta actualmente con un área especializada en gerencia tributaria. Esta situación genera diversas problemáticas que afectan su estructura financiera y operativa:

La falta de una adecuada planificación tributaria ha llevado a la empresa a incurrir en gastos que no son aceptados como deducibles por las autoridades fiscales. Esto incrementa la base gravable del impuesto de renta y, en consecuencia, la carga fiscal de la empresa.

La empresa registra recurrentemente saldos a favor en el impuesto de renta, lo que refleja una planificación ineficiente en la determinación de anticipos y pagos. Estos saldos, en lugar de ser utilizados para mejorar el flujo de efectivo, permanecen inmovilizados ante la administración de impuestos.

La falta de una estrategia tributaria adecuada afecta directamente la liquidez de la empresa, limitando la capacidad de inversión y la generación de valor para los accionistas.

Además, la complejidad del sistema tributario colombiano, combinado con la ausencia de un área especializada, incrementa el riesgo de errores en el cumplimiento de las obligaciones fiscales, Esto podría derivar en requerimientos por parte de la dirección de impuestos nacional y territorial, sanciones económicas, que impacten directamente la estructura financiera de la empresa.

Por otro lado, la ausencia de una gerencia tributaria puede llevar a la empresa a desconocer incentivos tributarios, exenciones o deducciones a las que podría tener derecho, lo que aumenta innecesariamente su carga fiscal. Asimismo, los contratos mal diseñados con clientes y proveedores pueden generar contingencias tributarias, como obligaciones fiscales no planificadas relacionadas con el IVA, retenciones en la fuente, o impuestos locales.

La falta de especialización podría derivar en inconsistencias o errores en las declaraciones fiscales, generando revisiones exhaustivas por parte de la DIAN y posibles sanciones. También puede provocar que ciertos ingresos o gastos sean clasificados incorrectamente, afectando el cálculo de impuestos y ocasionando ajustes fiscales desfavorables. Los pagos extemporáneos o incorrectos generan intereses de mora y sanciones adicionales que impactan la estructura

financiera. Finalmente, sin una gerencia tributaria, la empresa podría no estar lista para responder adecuadamente a inspecciones fiscales, lo que podría resultar en ajustes significativos y penalidades.

La implementación de un área de gerencia tributaria resulta fundamental para que Collect Center SAS optimice su carga fiscal, gestione eficientemente sus recursos financieros y se adapte a las constantes reformas tributarias. Una adecuada planificación tributaria permitiría:

- Reducir la carga fiscal: Identificar y aprovechar los beneficios tributarios otorgados por la legislación vigente.
- Mejorar la liquidez: Minimizar los saldos a favor acumulados mediante una correcta estimación de anticipos y pagos.
- Fortalecer la sostenibilidad financiera: Optimizar los recursos disponibles para garantizar el crecimiento y la competitividad en el mercado.
- Mitigar riesgos fiscales: Reducir la posibilidad de sanciones por incumplimientos normativos.

En este contexto, el problema de investigación se centra en evaluar cómo la implementación de una gerencia tributaria incidirá positivamente en la estructura financiera de Collect Center SAS. Es esencial que la empresa reconozca la importancia de adoptar una estrategia tributaria integral que no solo le permita cumplir con sus obligaciones fiscales, sino también generar valor agregado para sus accionistas y fortalecer su posición en el sector BPO.

1.4.2. Formulación del problema

¿Cómo incide la Gerencia Tributaria en la estructura financiera de la empresa Collect Center SAS de San Juan de Pasto?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar la incidencia de la Gerencia Tributaria en la Estructura financiera de la empresa Collect Center SAS de San Juan de Pasto.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado tributario de la empresa Collect Center SAS de San Juan de Pasto 2021 – 2023.
- Analizar la estructura financiera de la empresa Collect Center SAS de San Juan de Pasto a 2021 – 2023.
- Identificar las variables críticas que inciden en la estructura financiera y tributaria de la empresa Collect Center SAS de San Juan de Pasto.
- Realizar la planeación tributaria de la empresa Collect Center SAS de San Juan de Pasto.

1.6. Operacionalización de Variables

Tabla 1.
Operacionalización de Variables

1	2	Operalización				
Dimension	n	Indicador	Fuente	Tecnica		
A) Diagnostic o	Diagnostic o tributario	Impuestos directos	Renta <hr/> Patrimonio <hr/> Predial	Ingresos susceptibles a incremento patrimonial <hr/> Patrimonio liquido <hr/> Posesión de bienes	Empres a	Encuesta
		Impuestos indirectos	IVA	Venta- Prestación de	Empres a	Encuesta

							servicios
							Transacciones financieras
							Realización de actividad comercial
							Avisos y tableros
							Corriente y no Corriente
		Activo					Corriente y no Corriente
B)	Estructura financiera	Pasivo					Razones Financieras
Estructura financiera			Aportes Sociales				Empresas
		Patrimonio	Reservas				Estados Financieros
			Superávit				
			Resultados				
		Objetivos	Impuestos				Renta
		Metas	Directos				Patrimonio
	Planeación Tributaria	Políticas					IVA
		Estrategias	Impuestos				GMF
C)	Planeación Tributaria y Financiera	Procedimientos	Indirectos				Avisos y Tableros
		Objetivos	Activo				
		Metas	Pasivo				
	Planeación Financiera	Políticas	Patrimonio				Razones Financieras
		Estrategias					
		Procedimientos					

Nota. Este instrumento fue adaptado de la investigación profesoral de Arturo, Mayag y López, 2022

1.7. Justificación

La relevancia de la presente investigación radica en la necesidad apremiante de explorar y comprender a fondo la relación intrínseca entre la gerencia tributaria y la estructura financiera de Collect Center SAS, una empresa BPO con sede en San Juan de Pasto. Es decir, se estudia a fondo el entorno económico y fiscal dinámico en Colombia, donde las políticas tributarias evolucionan constantemente, se torna esencial abordar de manera específica los desafíos y oportunidades que enfrenta esta empresa en particular.

La gestión tributaria emerge como un elemento crítico para la alta dirección de Collect Center SAS, ofreciendo un marco estratégico para orientar, planificar, organizar y controlar el cumplimiento tributario. Su aplicación efectiva tiene el potencial de disminuir la carga fiscal y mitigar el riesgo de sanciones, optimizando así la eficiencia operativa y financiera de la empresa.

La identificación de oportunidades para reducir costos asociados a los impuestos cobra especial importancia en el caso de Collect Center SAS. La gerencia tributaria, al integrarse de manera efectiva con la gerencia financiera, no solo impacta directamente en las finanzas de la empresa, sino que también aporta transparencia y claridad a los estados financieros, fortaleciendo la confianza de los socios e inversionistas.

Esta investigación no solo busca generar conocimientos específicos para mejorar la gestión tributaria de Collect Center SAS, sino que también aspira a contribuir al conocimiento general sobre la relación entre la gerencia tributaria y la estructura financiera en el contexto empresarial colombiano. Al proporcionar herramientas prácticas y recomendaciones basadas en este caso de estudio, se busca no solo beneficiar a Collect Center SAS, sino también a otras empresas BPO y del sector en general, que puedan extraer lecciones valiosas para optimizar su gestión tributaria y fortalecer su posición competitiva en el mercado.

Los autores de esta investigación, estudiantes de la Maestría en Gerencia y Auditoría Tributaria, asumen el compromiso de contribuir con soluciones prácticas que permitan a Collect Center de San Juan de Pasto superar los desafíos fiscales y financieros que enfrenta. Este estudio tiene como

objetivo proporcionar herramientas teóricas y prácticas que fortalezcan su capacidad de planificación, mejoren la gestión de riesgos fiscales y maximicen los beneficios tributarios establecidos en la normativa vigente.

El enfoque trasciende la mera optimización de los recursos financieros, al buscar también facilitar la comprensión y correcta aplicación de las normativas tributarias, particularmente en un entorno dinámico y de creciente complejidad. Asimismo, se promueve un enfoque integral de la gerencia tributaria en Collect Center, destacando su rol no solo como generador de empleo a nivel local, sino también como un actor clave en el desarrollo económico nacional.

1.8. Delimitación

Esta investigación se centra en el análisis de la gestión tributaria y su impacto en la estructura financiera de la empresa de servicios Collect Center SAS, ubicada en la ciudad de San Juan de Pasto, Carrera 25 No 19-23. El estudio aborda temáticas específicas relacionadas con la gerencia tributaria y su incidencia en la estructura financiera empresarial. La investigación se lleva a cabo con información del periodo comprendido entre los años 2021, 2022 y 2023. Este marco temporal permite capturar y analizar de manera integral la dinámica de la gestión tributaria y su relación con la estructura financiera de Collect Center SAS.

1.9. Marco Referencial

1.9.1. Antecedentes

La gestión tributaria surge como una herramienta fundamental para alcanzar los objetivos empresariales, asegurar la competitividad y garantizar la permanencia en el mercado. Su efectividad se ve reforzada cuando se combina con estilos gerenciales apropiados, lo que la convierte en un enfoque más objetivo y estratégico. A lo largo de diversas investigaciones, varios autores han contribuido al conocimiento en este campo, cuyos aportes se exponen a continuación.

1.9.1.1. A nivel internacional. Según: Uriarte, (2022), “Planificación tributaria para la toma de decisiones en contribuyentes de la pequeña y mediana empresa pymes” (s.p)

El estudio aborda la relevancia de la planificación fiscal en el contexto de las Pymes, subrayando su importancia tanto para estudiantes como para profesionales del campo. En este sentido, se resalta que la planificación tributaria no solo permite a las empresas invertir sus recursos de manera eficiente, sino que también contribuye a reducir la carga impositiva dentro del marco legal, creando alternativas para generar ahorro tributario y obtener beneficios fiscales. Asimismo, se enfatiza que una adecuada planificación fiscal mejora la gestión financiera, ya que permite anticipar los efectos económicos de los impuestos, optimizando la carga tributaria y fortaleciendo los procesos empresariales.

Por otro lado, se señala que las políticas fiscales juegan un papel determinante en el crecimiento de las empresas, dado que pueden influir tanto positiva como negativamente en su desempeño y resultados. Además, se destaca la importancia de identificar y aprovechar los beneficios e incentivos fiscales establecidos por la legislación tributaria, lo que puede traducirse en una ventaja competitiva para las Pymes.

El estudio se enfoca en las Pymes bajo régimen general en Ecuador, señalando la presión fiscal a la que están sujetas debido a las reformas y cambios frecuentes en la normativa tributaria. Se resalta la necesidad de aplicar prácticas tributarias internas para manejar adecuadamente las obligaciones fiscales y evitar incumplimientos que puedan afectar el crecimiento y rendimiento de las empresas. Se plantea una serie de fases para la preparación y proyección de impuestos, con el objetivo de optimizar recursos, aumentar beneficios y aprovechar los incentivos fiscales otorgados por la ley. El estudio propone diseñar una planificación tributaria que permita cumplir con las obligaciones tributarias, identificar beneficios e incentivos fiscales y maximizar la rentabilidad de las empresas. Finalmente, se describe la estructura del estudio, que incluye un marco teórico, metodología, resultados, discusión, conclusiones, limitaciones y prospectivas.

La investigación de Uriarte, (2022), aporta significativamente al estudio en curso al ofrecer una guía detallada sobre la planificación tributaria en las Pymes, proporcionando un enfoque práctico y específico para abordar sus necesidades y desafíos fiscales. Su análisis exhaustivo y las recomendaciones presentadas tienen el potencial de mejorar la comprensión y la gestión tributaria

en este contexto empresarial.

Al centrarse específicamente en la planificación tributaria para las Pymes, esta tesis aborda aspectos fundamentales relacionados con su gestión financiera y fiscal. Las reflexiones detalladas sobre la identificación de beneficios e incentivos fiscales, junto con las estrategias operativas propuestas para el ahorro fiscal, representan aportes valiosos para la investigación en curso sobre gestión tributaria en empresas BPO.

Además, al examinar las políticas fiscales y los regímenes tributarios en el contexto ecuatoriano, esta investigación ofrece información específica sobre el entorno tributario en el que operan las PYMEs en dicho país. Este aspecto es particularmente relevante para el estudio en curso, que busca comprender la diversidad y complejidad de los entornos tributarios a nivel internacional.

En esta línea, una segunda investigación que se toma como antecedente, es la titulada: "Teoría General de la Administración Tributaria frente a la elusión tributaria con dimensión internacional", autoría: (Sevillano, 2022).

Constituye un valioso antecedente para la comprensión de la gestión tributaria en un contexto globalizado. Esta investigación aborda de manera exhaustiva uno de los temas cruciales en el ámbito del Derecho Tributario: la elusión tributaria y su impacto a nivel internacional. Se estructura en cinco partes, comenzando por un análisis constitucional y de derecho administrativo que examina las funciones de la Administración tributaria y los esfuerzos de cooperación entre Estados para combatir la elusión fiscal multinacional.

En las secciones subsiguientes, la autora profundiza en el conflicto entre el interés recaudatorio y las prácticas tributarias abusivas, proporcionando una visión multidisciplinaria para definir la planificación y elusión tributarias en el ámbito internacional. Además, se aborda la fiscalidad internacional y se describen los condicionantes para el desarrollo de estrategias fiscales agresivas, incluyendo casos relevantes.

Finalmente, la investigación reflexiona sobre el nuevo panorama de la fiscalidad internacional

en la era post BEPS (Base Erosion and Profit Shifting), ofreciendo una perspectiva actualizada sobre la elusión tributaria a nivel global. El trabajo de Sevillano contribuye significativamente al entendimiento de la gestión tributaria y sus implicaciones en un contexto internacional en constante evolución.

Su análisis detallado de las prácticas tributarias abusivas y los esfuerzos de cooperación entre Estados para combatirlas ofrecen una base sólida para entender la complejidad de la gestión tributaria en un entorno globalizado. Además, su enfoque multidisciplinario y la exploración de casos concretos en el ámbito de la fiscalidad internacional enriquecen la comprensión de los desafíos y oportunidades que enfrentan las empresas en materia tributaria.

Al incorporar los hallazgos y reflexiones de esta investigación en la tesis sobre la incidencia de la gerencia tributaria en la estructura financiera de Collect Center SAS, se puede contextualizar el estudio en un marco más amplio y actualizado sobre la elusión tributaria a nivel internacional. Esto fortalecerá la fundamentación teórica del trabajo y enriquecerá el análisis de los factores que influyen en la gestión financiera de la empresa, brindando una perspectiva más completa y relevante para la toma de decisiones empresariales.

La investigación denominada “Outsourcing contable y gestión tributaria en micro y pequeñas empresas de lima metropolitana Perú (2022)”. Autoría de Kelly Yoselyn Ballena Gaspar, se habla acerca del outsourcing contable que solventa cualquier necesidad por parte de los empresarios, que a partir de una buena gestión tributaria a partir de toda la información necesaria se puede llevar a cabo el funcionamiento especialmente en las áreas administrativas, de finanzas, laboral, contable y legal.

Esta investigación es importante en las empresas actuales porque apoya a que los procesos de recuperación de cartera sean más eficaces minimizando costos y tiempo en la recuperación avanzando así en aspectos contables y tributarios.

1.9.1.2. A Nivel Nacional. En el documento de Granados, (2021), titulado, Análisis crítico al “impuesto” de normalización tributaria y sus posibles abusos. violación de los principios

constitucionales del derecho tributario a cambio de eficiencia en el recaudo.

En Colombia según datos de Confecámaras (2020), en los últimos 16 años, la media de evasión en impuestos ha sido del 40,1%. Esto se atribuye a factores como las constantes reformas tributarias, que suman más de 18 en los últimos 28 años, y la extensa normatividad tributaria, con más de 933 artículos en el estatuto tributario colombiano y más de 1433 artículos en el Decreto Único Reglamentario en Materia tributaria (1625 de 2016).

Este contexto de complejidad normativa y escasa de estabilidad se ve agravado por la falta de modernización en la administración de impuestos y la carencia de personal capacitado para responder a las exigencias del mercado. Esta situación, junto con los altos índices de corrupción, ha llevado a que tanto personas naturales como jurídicas evadan impuestos utilizando estrategias como la elusión tributaria y la planeación fiscal.

La situación se agrava por la falta de un control efectivo por parte del gobierno y la posibilidad de que los evasores puedan beneficiarse de programas de saneamiento fiscal, lo que viola los principios constitucionales del derecho tributario de equidad, progresividad y justicia tributaria.

Este antecedente es importante para la tesis, ya que proporciona un marco contextual sobre la situación tributaria en Colombia y destaca los desafíos y problemas que enfrentan las empresas en términos de gestión tributaria y estructura financiera. Ayuda a comprender la relevancia de investigar la incidencia de la gerencia tributaria.

El estudio denominado “Análisis de la subcontratación de procesos de negocios (BPO) para mejorar la gestión de la cadena de suministros (SCM) en empresas de Norte de Santander”, autoría de Mendoza Carreño, D. (2016).

“La Industria de Tercerización de Procesos de Negocios BPO, se encuentra clasificada dentro de los ocho sectores identificados como prometedores, y es que, en un mundo globalizado y competitivo como el de hoy, se hace necesario identificar formas de sintetizar los procesos, reducir costos y generar rentabilidad. Si una empresa entrega la responsabilidad de la operación a otra que

tiene el personal especializado posiblemente habrá un gana-gana, puesto que les permite a las empresas ser más competitivas y eficientes”.

Este estudio profundiza la importancia de la creación de este tipo de empresas, así como también de la necesidad de disminuir los procesos y reducir costos y generar rentabilidad, si bien el país ha aumentado el uso de outsourcing también se requiere que los contadores profundicen ss estudios con el fin de avanzar en los aspectos contables y tributarios en las nuevas empresas.

1.9.1.3. A Nivel Local. A continuación, se presentan diversas investigaciones realizadas en la Maestría en Gerencia y Auditoría Tributaria de la Universidad Mariana, las cuales han abordado el mismo tema aplicado a diferentes objetos de estudio, entre los que se incluyen:

Incidencia de la Gerencia Tributaria en la Estructura Financiera de las Pymes del Sector Comercial de San Juan de Pasto”, autoría: Bolívar Arturo Delgado, Víctor Hugo López Díaz, Ivannia Lilet Mayag Chud (2022).

El objetivo principal de este estudio es analizar el impacto que una gestión tributaria adecuada o inadecuada puede tener en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de las empresas estudiadas, así como en su estructura financiera. Los resultados obtenidos tendrán un valor significativo para la planificación tributaria de Collect Center SAS, ya que proporcionan información clave para la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos financieros de la empresa y mejorar su situación tributaria. Por tanto, es fundamental recopilar datos precisos de los estados financieros de las organizaciones estudiadas, lo que permite una comprensión más completa de su situación tributaria y de los efectos financieros derivados de ella.

"Incidencia de la Gerencia Tributaria en la Estructura Financiera de la PYME Clack Karaoke-Bar del Sector Comercial Subsector de Bares y Discotecas de San Juan de Pasto, 2018", autoría: Linda del Mar Meza Ortiz, Ana Milena Tobón Herrera y Cindy Marcela Vallejo Zambrano (2019).

El estudio identificó que la falta de conocimientos normativos y de planeación tributaria estratégica por parte de los empresarios genera consecuencias adversas, tales como sanciones

económicas, pérdida de beneficios fiscales y administración ineficiente de recursos.

El análisis planteó la implementación de estrategias de planeación tributaria como una herramienta para optimizar recursos financieros, reducir la carga tributaria y mejorar la sostenibilidad de estas empresas. Adicionalmente, resaltó la necesidad de fortalecer la cultura tributaria en las Pymes, con el fin de minimizar los riesgos fiscales y maximizar los beneficios que la legislación ofrece.

Este antecedente complementa el marco teórico y metodológico de la investigación sobre la gerencia tributaria en Collect Center SAS, ya que proporciona un análisis detallado de los efectos negativos que genera la ausencia de planeación tributaria en la estructura financiera, lo que resulta clave para diagnosticar los problemas de la empresa. Además, ofrece un modelo de estrategias tributarias que puede ser replicado y adaptado a otras Pymes del sector servicios. Asimismo, refuerza la importancia de implementar una gerencia tributaria integral como herramienta para optimizar la carga fiscal y fortalecer la sostenibilidad financiera, objetivos que están directamente alineados con los propósitos de la investigación actual.

"Incidencia de la Gerencia Tributaria en la Estructura Financiera de la PYME Estación de Servicios ABC del Sector Comercial Subsector Estaciones de Servicio de San Juan de Pasto", autoría: Marcela Jackeline Ortega Adarme, Nataly Marisol Ramírez Ipial y Sandra Milena Timarán Bucheli (2019).

La investigación destacó la falta de planeación tributaria como un factor crítico que afecta negativamente el desempeño financiero, generando costos adicionales derivados de sanciones e intereses. A partir de un análisis de los estados financieros y tributarios de la empresa, se propuso un modelo de planeación tributaria orientado a optimizar el cumplimiento fiscal, reducir riesgos tributarios y aprovechar beneficios normativos disponibles.

El estudio evidenció que una adecuada gerencia tributaria no solo mejora el manejo de los recursos financieros, sino que también fortalece la sostenibilidad empresarial, permitiendo a las Pymes cumplir eficazmente con sus obligaciones fiscales y reducir la carga impositiva dentro del

marco legal.

Este antecedente refuerza la investigación actual, al brindar un enfoque práctico para identificar y abordar los factores críticos que afectan la gestión tributaria en Pymes.

1.9.2. Marco Teórico

La teoría de gestión tributaria enfatiza la importancia de considerar diversas variables que influyen en la transformación empresarial, comprendiendo los elementos relacionados con la tributación y la gestión administrativa para generar valor financiero. El análisis del marco teórico se sumerge en conceptos para iluminar la intersección entre la gerencia tributaria y la estructura financiera en empresas BPO como Collect Center SAS. Este componente proporciona una base conceptual sólida para contextualizar la incidencia de la gestión tributaria en Collect Center SAS.

En cualquier entorno empresarial, es crucial dirigir los objetivos hacia la maximización del valor (Noriega, 2024), tomando decisiones que consideren su impacto estratégico y financiero. Las referencias teóricas ofrecen una visión sobre el problema planteado y permiten situar la investigación en el contexto del conocimiento existente

1.9.2.1. Origen y evolución histórica de los tributos. El origen y la evolución histórica de los tributos se remontan a tiempos antiguos, donde la imposición de impuestos reflejaba relaciones de dominación y poder entre diferentes grupos sociales. En estas épocas, los tributos tomaban diversas formas, desde la entrega de trabajo hasta la cesión de bienes y propiedades, evidenciando una explotación humana extrema, (Bravo, 2021).

A lo largo de la historia, diversos eventos han influido en el surgimiento y desarrollo de los impuestos. Durante la Edad Antigua, la invasión romana en la región hebrea marcó un hito en la imposición tributaria, donde los derechos de recaudación eran subastados y destinados al gobernador de turno. Sin embargo, estos procesos a menudo resultaban en abusos por parte de los recaudadores, violando los derechos de los contribuyentes y su dignidad.

En el contexto colombiano, los impuestos tienen su fundamento en un principio constitucional

que establece la obligación de todos los ciudadanos de contribuir al financiamiento del Estado, en concordancia con los principios de justicia y equidad. El sistema tributario colombiano se ajusta a este principio de legalidad, otorgando al Congreso la autoridad para establecer las fuentes de ingresos nacionales y determinar las contribuciones fiscales, así como las parafiscales, bajo condiciones definidas por la ley.

1.9.2.2. Micro, pequeñas y medianas empresas (Pymes). La Ley 905 de 2004 establece la regulación para las micro, pequeñas y medianas empresas (Pymes), definiéndolas como unidades de actividad económica desarrolladas por personas naturales o jurídicas, tanto en ámbitos empresariales, agropecuarios, industriales, comerciales o de servicios, tanto en zonas rurales como urbanas.

Tabla 2
Clasificación de las pequeñas y mediana empresas

Tamaño de la Empresa	Planta de Personal	Activos Totales (Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes)
Mediana	51 – 200	5,001 - 30,000
Pequeña	11 - 50	501 - < 5,000
Microempresa	≤ 10	< 500

Nota: adaptación propia a partir de la Ley 905 de 2004

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son piezas fundamentales en la economía de cualquier país. Según la Comisión Europea, estas empresas representan el 99% de todas las compañías en la Unión Europea y desempeñan un papel crucial en la generación de empleo y la creación de riqueza en diversas regiones del mundo, (Diaz, 2023). Por tanto, constituyen un elemento esencial para el progreso económico y la promoción del desarrollo sostenible.

Además, impulsan la innovación y el avance tecnológico al mantener una estrecha relación con los consumidores, lo que les permite adaptarse ágilmente a sus necesidades y demandas (BaierFuentes et al., 2023). También tienen un impacto significativo en el desarrollo social al contribuir al progreso local y regional, al establecerse en áreas menos desarrolladas y generar

empleo y prosperidad en estas regiones (Najib et al., 2021)

Mejía y Guerrero (2023), citando a (Rodríguez y Yanquen, 2020). Señalan que las pequeñas y medianas empresas (pymes) han ganado un gran protagonismo en Colombia, siendo la mayoría de las empresas establecidas en esta escala, de acuerdo con la legislación nacional que las define como aquellas con menos de 200 empleados y activos totales de hasta 30,000 SMMLV (p.14). El Centro de Estudios Económicos – ANIF (2021), señala que “las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) aportan en la economía colombiana dado que representan más del 99% de las empresas del país, generan aproximadamente el 79% del empleo y aportan 40% al Producto Interno Bruto (PIB)”.

Su relevancia en la esfera nacional las convierte en un componente esencial para el ingreso y el desarrollo del país. Diversos estudios y fuentes, como la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (Confecámaras), resaltan la importancia de este segmento empresarial. Más, sin embargo, aunque las pequeñas y medianas empresas representan la mayor fuente de empleo en Colombia, lamentablemente, muchas de ellas enfrentan dificultades para perdurar en el tiempo debido a la falta de una gestión efectiva o un adecuado direccionamiento estratégico.

1.9.2.3. Gerencia. Moreira, Banderas y Pomaquero, (2020), citando a Fayol y otros define la gerencia como "prever, organizar, mandar, coordinar y controlar". Esta definición encapsula las principales funciones que según Fayol debe llevar a cabo un gerente para lograr los objetivos de una organización de manera eficaz. Fayol creía que la gerencia era una actividad universal que se aplicaba en todos los tipos de organizaciones, y sus principios de administración han sido ampliamente adoptados y adaptados en el ámbito empresarial y organizacional.

De otra parte, Beleño, Moreira, Banderas y Pomaquero, (2020), en su estudio teórico de la gerencia, hacen relación de algunas teorías administrativas y organizacionales con el concepto de calidad. (p.109), así mismo citando a (Álvarez, Santoyo, 2017), los autores concluyen:

El concepto de calidad de la gerencia se remite a la constancia en los objetivos, adoptando la filosofía de calidad, eliminar la inspección en masa, acabar con la práctica de contratar sólo

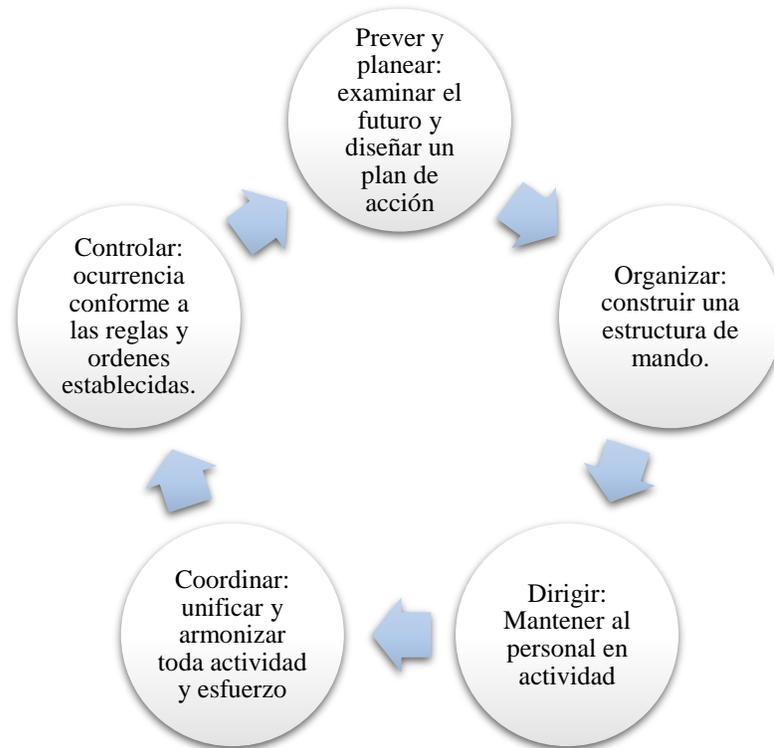
por el precio, mejorar continuamente el sistema de producción y servicio, implantar la formación en el personal, establecer el liderazgo en estos procesos, erradicar el miedo al cambio, eliminar las barreras interfuncionales, eliminar las metas ideales, eliminar las cuotas numéricas, fomentar el orgullo por el trabajo bien hecho, hacer uso de programas de educación y reentrenamiento y aplicar acciones para lograr la transformación. La educación no está distante de estas nuevas tecnologías. (p.115).

Entonces, hablar de gerencia es orientar las principales funciones empresariales encaminados a obtener las metas establecidas con el paso del tiempo, para ello, las acciones que desarrollen las empresas deben ser de calidad para lo cual implica adoptar nuevos mecanismos, innovación y tecnologías que lleven a que las empresas hagan bien su trabajo y con ello adquieran crecimiento financiero. Para lo anterior, es importante establecer e identificar claramente los procesos por parte de cada uno de los miembros de las organizaciones y para ello, López y Guerra (2020), mencionando a Fayol citan que:

La conceptualización del proceso administrativo, parte de la idea de que, si las organizaciones deseaban obtener objetivos administrativos, tenían que coordinar sus recursos, obligando al administrador a prever, organizar, coordinar y controlar. Es así como sus definiciones específicas señalan:

Figura 1

Coordinación de recursos del proceso administrativo

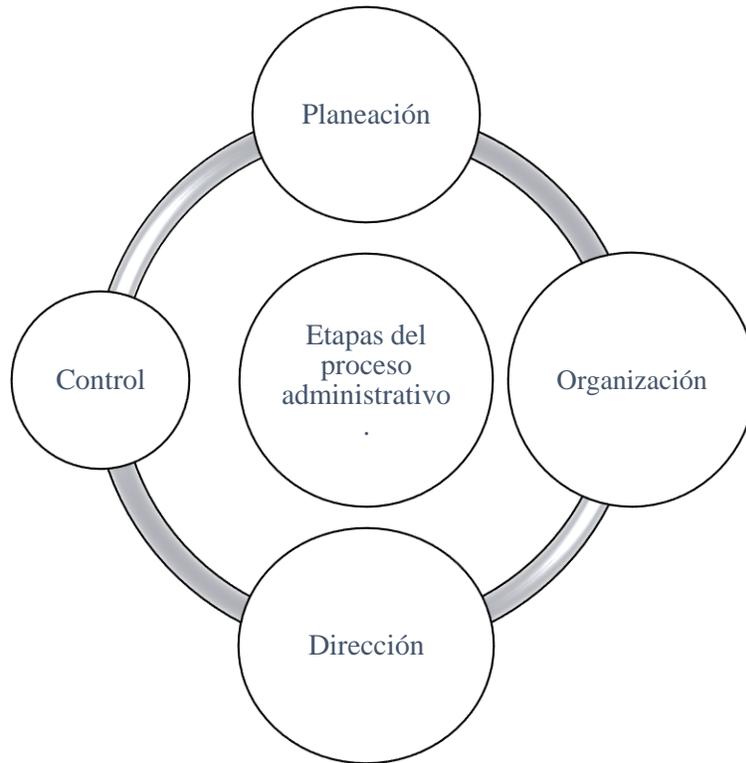


En cuanto a la gestión empresarial, (Núñez, Bernedo Lingán y Gonzales, (2023) señala que las empresas enfrentan crecientes desafíos para mantener su sostenibilidad en el mercado global, lo que se ha vuelto aún más complejo e incierto debido a la globalización. A pesar de los esfuerzos y recursos destinados a su desarrollo, las condiciones no han cambiado significativamente, lo que se refleja en el aumento de empresas que cierran o enfrentan intervenciones debido a dificultades para cumplir con sus objetivos y obligaciones. La gestión empresarial, con sus estrategias y herramientas internas, se convierte en la clave del éxito para abordar estos desafíos.

Por otro lado, Chávez, et al., (2022), señalan que la tecnología, aporta a las organizaciones nuevas estrategias y escenarios competitivos “los avances digitales que coadyuvan a establecer relaciones interactivas con los clientes y proveedores, que se traducen en rentabilidad y productividad”. Por lo anterior, la gerencia se estudia y desarrolla a partir de las etapas del proceso administrativo (Ver figura 2)

Figura 2

Etapas del proceso administrativo.



Planeación: Koontz y Weihrich (2020. p. 78), señalan que el proceso de planeación comprende la selección de misiones y objetivos, y las acciones necesarias para lograrlas; requiere tomar decisiones, lo cual consiste en elegir entre líneas de acción. De este modo, los planes proporcionan un enfoque racional para la consecución de objetivos preseleccionados.

Organización: Bateman y Snell (2020), la organización de las actividades incluye atraer a las personas a la organización, especificar las responsabilidades de trabajo, agrupar las tareas en unidades de trabajo, discernir y asignar los recursos y crear las condiciones para que las personas y las cosas funcionen juntas con el objeto de alcanzar el máximo éxito (p. 20).

Dirección: esta subdividido en unos elementos que, según Torres y Diaz (2021), citando a Stoner, Freeman y Gilbert (2006), se pueden definir como:

- Liderazgo. Proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los miembros de un grupo.
- Motivación. Los factores que ocasionan canalizan y sostienen la conducta de una persona.
- Equipo. Dos o más personas que interactúan y se influyen entre sí con un propósito común.
- Comunicación. Proceso mediante el cual las personas tratan de compartir significados por medio de la transmisión de mensajes simbólicos.

Control: permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectada; su objetivo consiste en ver que todo se haga conforme fue planeado y organizado, según las órdenes dadas, para identificar los errores o desvíos con el fin de plantear correctivos, rectificarlos y evitar su repetición.

Diagnóstico. Valarezo (2022), citando a Kotler (2016) y Gómez (2013) menciona que el análisis situacional es el proceso que utiliza métodos y técnicas de investigación organizacional para evaluar a las empresas con el fin de transformarlas e incrementar su efectividad. Por lo tanto, a partir del diagnóstico, se busca llegar a la definición de una situación actual que se quiere transformar, la cual se compara valorativamente, con otra situación que sirve de norma o pauta. De otra parte, para Huilcapi y Gallegos (2020), el diagnóstico es un proceso de indagación del funcionamiento empresarial y realizar comparaciones para diseñar intervenciones que le permitan a la empresa cambiar positivamente.

Diagnóstico tributario. implica examinar exhaustivamente toda la documentación y los procesos contables y fiscales de una empresa. Este análisis revela posibles anomalías y sugiere las acciones que la empresa debería tomar para corregirlas, todo de acuerdo con las leyes fiscales y contables vigentes en el país. Fergusson & Gascón (2022), señalan que:

Los recursos que recauda el Gobierno colombiano son insuficientes, esto comparando la relación del nivel de ingresos y de desarrollo humano, el recaudo de impuestos del Gobierno nacional como porcentaje del PIB está por debajo de la media en comparación con los niveles de recaudo correspondientes a una muestra amplia de países. (pag 3)

Para lograr comparar lo anterior en el presente estudio, es necesario obtener toda la información contable y financiera de la empresa, abarcando desde los registros contables y las declaraciones de impuestos presentadas, hasta los contratos y cualquier otro documento que esté relacionado con la actividad económica y fiscal y a partir de ellos detectar los riesgos y contingencias fiscales, esto permitirá tomar medidas preventivas o correctivas, motivando el pago justo de los impuestos, así como también, evitando problemas legales y financieros futuros, dado que, al evaluar los riesgos asociados con las obligaciones tributarias, se podrá implementar estrategias para mitigarlos y gestionarlos eficazmente. Al Identificar posibles discrepancias o errores se logra corregirlos y hacer su presentación en debida forma.

En cuanto a la optimización fiscal, el diagnóstico tributario revela oportunidades según las normativas fiscales, como deducciones, créditos fiscales, incentivos o regímenes especiales, para maximizar la eficiencia fiscal, que, si la empresa los identifica plenamente, mitigara riesgos fiscales proporcionando una visión clara de las áreas donde se logra enfrentar contingencias, permitiendo evaluar los impactos financieros y establecer reservas adecuadas para hacer frente a estas eventualidades si se materializan.

Finalmente, al concluir el análisis, se presenta un informe detallado con recomendaciones y un plan de acción. Este informe resalta los riesgos fiscales identificados, las oportunidades de optimización y las acciones correctivas necesarias, las cuales pueden implicar cambios en la estructura organizativa, prácticas contables, presentación de declaraciones de impuestos, entre otras medidas específicas. A fin de cuentas, un diagnóstico tributario bien elaborado proporciona una base sólida para una gestión fiscal efectiva en una empresa.

Diagnóstico financiero. Rojas, Ramírez y Chamorro. (2020), citando a García, (2009), señalan que el diagnóstico financiero se puede entender como el estudio de la información que proporciona la contabilidad y de otros informes numéricos que permitan determinar la situación financiera de la empresa. (p. 4). El diagnóstico financiero entonces, implica analizar y evaluar los estados financieros de una empresa, así como otros aspectos relevantes de su desempeño financiero.

Quiroga (2022) define el diagnóstico financiero como una evaluación exhaustiva que se lleva a cabo en una entidad con el propósito de comprender su situación financiera y económica en un período determinado. Este proceso implica el análisis y la revisión de los datos proporcionados por el área de contabilidad, lo que permite establecer criterios fundamentales para la toma de decisiones financieras y económicas acertadas.

Además de su función evaluativa, el diagnóstico financiero indica la evolución de la gestión realizada por la dirección y el departamento financiero de la organización, Granda, Álvarez, Samaniego y Valencia. (2019) afirma, que mediante el uso de indicadores financieros para determinar si una empresa puede hacer frente a sus obligaciones a largo plazo, como a corto plazo. (p.68), este análisis revela el impacto de las decisiones tomadas en la gestión financiera y permite identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la entidad en su operación diaria.

1.9.2.4. Estructura Financiera.

1.9.2.4.1. Definición de Estructura Financiera. La estructura financiera de una empresa se define como la combinación de recursos utilizados para financiar las inversiones necesarias para sus operaciones y proyectos. Desde una perspectiva contable, las inversiones se clasifican como activos, mientras que el financiamiento se divide en pasivo y patrimonio. En este contexto, la estructura financiera se basa en el principio contable de la partida doble, donde los activos representan las inversiones, y el pasivo y el patrimonio representan las fuentes de financiamiento utilizadas para adquirir esos activos. Según Herrera-Echeverri (2018), la estructura financiera se refiere a la forma en que una organización financia sus activos, combinando capital y deuda. El objetivo fundamental de la estructura financiera es determinar la configuración óptima que permita maximizar el valor de la empresa y minimizar los costos financieros.

1.9.2.4.2. Objetivos de la Estructura Financiera. El principal objetivo de la estructura financiera es determinar la configuración financiera óptima que permita a la empresa maximizar su valor, minimizar los costos financieros y garantizar la estabilidad financiera a largo plazo. Lograr este equilibrio es esencial para el éxito y la sostenibilidad de la organización.

- Optimización de costos: Permite minimizar los costos de financiamiento al elegir fuentes de financiamiento con tasas de interés favorables.
- Gestión de riesgos: Ayuda a equilibrar el riesgo y el rendimiento, evitando que una empresa dependa en exceso de la deuda.
- Acceso a financiamiento: Influye en la capacidad de la empresa para atraer inversores y acceder a nuevas oportunidades de crecimiento.

1.9.2.4.3. Estructura Financiera. La estructura financiera de una empresa está compuesta por diversos elementos que interactúan entre sí para determinar cómo se financian las actividades y proyectos de la organización. Estos elementos incluyen la deuda que se refiere a la cantidad de dinero que la empresa ha tomado prestado de fuentes externas, como préstamos bancarios o emisiones de bonos. La deuda es una fuente de financiamiento que implica la obligación de devolver el capital prestado junto con los intereses correspondientes. Por otro lado, se encuentran a) Capital Propio que representa los recursos financieros aportados por los accionistas o propietarios de la empresa. Esto puede incluir el capital social y las ganancias retenidas. A diferencia de la deuda, el capital propio no implica la obligación de pago de intereses.

En cuanto a terminología de empresa se encuentran:

- Apalancamiento Financiero: Se refiere al uso de la deuda para financiar las operaciones y proyectos de la empresa. A través del apalancamiento, una empresa puede ampliar sus inversiones y activos utilizando recursos financieros adicionales, lo que puede aumentar el potencial de ganancias, pero también conlleva un mayor riesgo.
- Costo de Capital: Se asocia con el financiamiento y comprende el interés pagado por la deuda y el rendimiento esperado por los accionistas. Determinar el costo de capital es fundamental para evaluar la eficiencia de la financiación y las decisiones de inversión.
- Liquidez: Se refiere a la disponibilidad de efectivo y activos líquidos que una empresa posee para hacer frente a sus obligaciones financieras a corto plazo. La liquidez es esencial para garantizar que la empresa pueda cumplir con sus deudas y obligaciones a tiempo.
- Estructura de Capital Óptima: Es la combinación ideal de deuda y capital propio que

maximiza el valor de la empresa y minimiza los costos financieros. Encontrar el equilibrio adecuado entre deuda y capital propio es un objetivo crucial de la gestión financiera.

- **Riesgo Financiero:** Se refiere a la posibilidad de que la estructura financiera de la empresa no sea sostenible o genere dificultades para cumplir con las obligaciones financieras. Gestionar y controlar el riesgo financiero es esencial para la estabilidad financiera de la empresa.
- **Política de Dividendos:** Implica decisiones sobre cómo distribuir las ganancias entre los accionistas en forma de dividendos. Estas decisiones pueden influir en la disponibilidad de fondos para financiar operaciones y proyectos.

1.9.2.4.4. Importancia de la Estructura Financiera. La estructura financiera de una empresa es de suma importancia, ya que determina cómo se financian las actividades y proyectos de la organización. Una estructura financiera adecuada puede:

- Equilibrar el riesgo y el rendimiento.
- Optimizar los costos de financiamiento.
- Mantener la solvencia de la empresa.
- Influir en la capacidad de atraer inversores y acceder a nuevas oportunidades de crecimiento.

1.9.2.4.5. Herramientas de la Estructura Financiera. La gestión de la estructura financiera involucra el uso de diversas herramientas y recursos para tomar decisiones informadas. Estas herramientas incluyen:

- **Estados Financieros:** Ofrecen una visión integral sobre la situación económica de la empresa, reflejan la composición de los activos, pasivos y patrimonio, así como la capacidad de la empresa para generar ingresos, controlar gastos y mantener liquidez, sirviendo como base para la toma de decisiones estratégicas. De acuerdo con la NIC 1 los estados financieros comprenden: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Cambios en el Patrimonio, Flujo de Efectivo, Notas a los Estados Financieros.
- **Análisis Financiero:** es un proceso fundamental que permite interpretar las cifras contenidas

en los estados financieros para evaluar la situación económica de la empresa, identificar tendencias, medir su rendimiento y determinar su capacidad para cumplir con obligaciones a corto y largo plazo. Este análisis apoya la toma de decisiones informadas y la planificación estratégica.

- Presupuesto: es una herramienta de gestión financiera que permite proyectar, planificar y controlar los ingresos y gastos de una organización en un período determinado. Facilita la asignación eficiente de recursos, ayuda a anticipar posibles desviaciones y asegura el equilibrio financiero necesario para alcanzar los objetivos organizacionales.
- Ratios Financieros: proporcionan medidas de eficiencia y rentabilidad que son esenciales para la toma de decisiones financieras.
- Gestión de Riesgos: identifica y gestiona los riesgos financieros que pueden afectar la estabilidad financiera de la empresa.
- Planificación Fiscal: incluye estrategias para optimizar la carga tributaria y reducir costos fiscales.
- Software Financiero: Durand (2022) citando a Huerta (2019) señalan que “las herramientas digitales que facilitan la gestión y el análisis de datos financieros, agilizando la toma de decisiones”. (p.16).

1.9.2.4.6. Análisis Financiero. Rubio (2007), enfoca el análisis financiero como un proceso que consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros, para generar una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones; puesto que, la información registrada en los estados financieros por sí sola no resulta suficiente para realizar una planificación financiera pertinente o analizar e interpretar los resultados obtenidos para conocer la situación financiera de la empresa. (Rodríguez y Segura. 2023, citando a Nava 2009)

El análisis de estados financieros implica una serie de actividades que se fundamentan en la reclasificación, recopilación, obtención y comparación de datos contables, operativos y financieros de una empresa. Su objetivo principal es evaluar la situación financiera, el progreso y los resultados de la actividad empresarial en el presente y el pasado, con el fin de realizar estimaciones para el futuro utilizando técnicas y herramientas adecuadas.

El análisis financiero es una fase gerencial que abarca varias etapas. En primer lugar, implica la utilización y conversión de la información contable registrada en los estados financieros. Luego, se utiliza como herramienta para seleccionar la información más relevante, evitar posibles problemas y realizar predicciones futuras mediante el cálculo de indicadores y la aplicación de técnicas específicas. Finalmente, se llega al diagnóstico y evaluación de las condiciones económicas y financieras en las que opera la organización.

Según Rodríguez y Segura (2023) citando a Nava (2009). El análisis financiero refiere que es una herramienta crucial para evaluar la gestión financiera de una empresa. La liquidez, que representa la capacidad inmediata de pago de una empresa, y la solvencia, que se refiere a su capacidad para responder en el corto plazo, son aspectos fundamentales para considerar. La solvencia implica la capacidad de una empresa para liquidar sus pasivos al vencimiento y mantener un entorno financiero adecuado en el futuro.

La relación entre liquidez y solvencia es clave, ya que una empresa solvente no siempre posee liquidez. Desde el punto de vista económico, la liquidez se refiere a la facilidad de convertir un activo en efectivo sin pérdida significativa de valor. Para determinar los niveles de liquidez, se emplea el análisis financiero, que calcula indicadores como el capital de trabajo, la razón circulante y la razón prueba del ácido, los cuales proporcionan información sobre la capacidad de pago de la deuda a corto plazo.

1.9.2.5. Indicadores financieros. En la actualidad, en la mayoría de las empresas, se emplean indicadores financieros como una herramienta fundamental para evaluar su salud financiera. Estos indicadores permiten ajustar el rendimiento operativo de la organización al identificar tanto áreas de éxito como aquellas que necesitan mejoras.

Entre los indicadores financieros más comúnmente utilizados se incluyen los que abordan la liquidez y solvencia, la eficiencia operativa, el endeudamiento y la rentabilidad. Estos indicadores proporcionan una visión integral de la situación financiera de la empresa y son cruciales para la toma de decisiones estratégicas. En la tabla 3 se relacionan los indicadores financieros más

utilizados.

Los indicadores financieros, su principal objetivo es evaluar la solvencia inmediata de la organización, asegurando que dispone de recursos suficientes para enfrentar compromisos como el pago de deudas, proveedores y otros gastos operativos. Estos indicadores son fundamentales porque permiten identificar posibles problemas de liquidez que podrían comprometer la operatividad o estabilidad financiera de la empresa. Además, proporcionan a los gerentes, inversionistas y acreedores una herramienta para tomar decisiones informadas sobre la gestión de recursos y la planificación financiera.

Tabla 2
Indicadores financieros

Indicador	Fórmula para el cálculo	Descripción
Razón corriente	$RC = \frac{ACTIVOS\ CTES}{PASIVOS\ CTES} \times 100$	La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. (García, 2009, p. 20)
Prueba acida o activo disponible	$p = \frac{(ACTIVOS\ CTES - INVENTARIO)}{PASIVOS\ CTES}$	permite identificar la capacidad de respuesta ante deudas de corto plazo teniendo en cuenta activos corrientes (García, 2009, p. 20)
Capital de trabajo neto	$KTNO = ACTIVO\ CTE - PASIVO\ CTE$	Es un indicador que permite determinar los recursos que efectivamente cuenta la entidad. (García, 2009, p. 9)

Los indicadores de endeudamiento, su principal objetivo es evaluar la proporción de deuda frente al patrimonio o los activos totales, determinando la dependencia de la empresa hacia fuentes de financiamiento externas. Estos indicadores son cruciales porque permiten identificar si la estructura financiera es sostenible o si existe un riesgo elevado de insolvencia. Además, son

fundamentales para analizar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a largo plazo, ayudando a tomar decisiones estratégicas sobre la gestión de deuda, inversiones y capital.

Tabla 3
Indicadores de endeudamiento

Indicador	Fórmula de cálculo	Descripción
Endeudamiento sobre activos totales	$\text{Niv de end} = \frac{\text{total pasivo}}{\text{total activo}} * 100$	Activos de la empresa que se encuentran comprometidos con los acreedores. (García, 2009, p. 3)
Endeudamiento de leverage o apalancamiento	$\text{Niv de end} = \frac{\text{total pasivo}}{\text{total patrimonio}}$	Patrimonio de la empresa que se encuentra comprometido con los acreedores. (García, 2009, p. 4)

Los indicadores de rentabilidad permiten evaluar la eficiencia de una empresa en la generación de beneficios en relación con sus ventas, activos o capital invertido. Estos indicadores proporcionan una visión clara de la capacidad de la empresa para generar ganancias a partir de sus recursos, lo que resulta fundamental para la toma de decisiones estratégicas.

Tabla 4
Indicadores de rentabilidad

Indicador	Fórmula de cálculo	Descripción
Margen bruto	$\text{MB} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas}}$	Este indicador refleja la utilidad bruta o el porcentaje de utilidad frente a los ingresos operacionales netos en un mismo periodo de tiempo. (García, 2009, p. 22)

Margen operacional	$MO = \frac{Utilidad\ operacional}{Ventas}$	Indica el porcentaje de utilidad que se obtiene con cada venta y para ello se resta además del costo de venta, los gastos financieros incurridos. (García, 2009, p. 22)
Margen neto	$MN = \frac{Utilidad\ neta}{ventas}$	Este indicador refleja que porcentaje de las ventas o ingresos operacionales resulta como utilidad neta restándole los gastos imputables en la organización (García, 2009, p. 22)
Rentabilidad del patrimonio	$RP = \frac{Utilidad\ operacional}{Patrimonio}$	Permite identificar la rentabilidad de los socios de una organización sin tener cuenta los gastos financieros ni de impuestos y participación de trabajadores. (García, 2009, p. 21)

Los indicadores de eficiencia permiten medir cómo las organizaciones optimizan sus recursos para alcanzar resultados, a partir de estos se puede medir la efectividad en la gestión operativa y financiera asegurando un uso adecuado de los recursos. Estos indicadores facilitan la identificación de oportunidades de mejora, promoviendo decisiones informadas para maximizar la liquidez.

Tabla 5
Indicadores de eficiencia

Indicador	Fórmula de cálculo	Descripción
Rotación de inventarios	$RI = \frac{\text{Costo de mercancía vendida}}{\text{Inventario promedio}}$	La rotación de inventarios permite identificar cuántas veces el inventario se convierte en dinero o en cuentas por cobrar. Con ello se determina la eficiencia en el uso del capital de trabajo de la empresa. (García, 2009, p. 14)
Rotación de cartera	$RC = \frac{\text{Ventas crédito}}{\text{Cxc promedio}}$	Mide la rotación de las cuentas por cobrar en un periodo determinado. (García, 2009, p. 11)
ROA	$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total de Activos}}$	Mide la generación de beneficios a partir de sus activos totales. (García, 2009, p. 11)
ROE	$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total de Patrimonio}}$	Mide la generación de beneficios a partir de recursos propios. (García, 2009, p. 11)

1.9.2.6. Impuestos en Colombia. En Colombia, existe una gran variedad de impuestos que se aplica a todas las actividades comerciales, industriales y de servicios. En este trabajo, se dará especial atención a 6 impuestos directamente relacionados: el Impuesto sobre la Renta, Patrimonio, Predial, el Impuesto sobre el valor agregado IVA, Gravamen al movimiento financiero GMF y el impuesto de industria y comercio.

Según García (2020), un tributo es una obligación legal y financiera que se basa en la capacidad económica del deudor y se establece a favor de una entidad pública para cubrir sus necesidades

económicas. De otra parte, la norma colombiana señala que los ciudadanos y residentes en Colombia tienen obligaciones tributarias, como el vínculo legal por el cual el estado exige a un deudor, denominado sujeto pasivo, el pago de una suma de dinero o, en casos excepcionales, en especie. (Estatuto tributario 2024).

Existen dos tipos de obligaciones tributarias: la sustancial, que surge al realizar los presupuestos establecidos por la ley como generadores de impuestos, y la formal, que comprende una serie de obligaciones que deben cumplir las personas señaladas por la ley tributaria, como presentar declaraciones, mantener registros contables, entre otros.

Las obligaciones tributarias deben regirse por los principios constitucionales, que incluyen la reserva de ley, la seguridad jurídica, la equidad, la eficiencia, la progresividad y la irretroactividad. Los elementos de la obligación tributaria incluyen:

- **Sujeto Activo:** En la relación jurídica tributaria se considera como el acreedor de la obligación tributaria, el Estado posee esta potestad y está facultado para exigir unilateral y obligatoriamente el pago del impuesto., cuando se realiza el hecho generador.
- **Sujeto Pasivo:** El sujeto pasivo es el Contribuyente, quien es el deudor de la obligación tributaria, quien está obligado a pagar una suma de dinero por concepto de impuesto al realizar el hecho generador, y adicionalmente a cumplir obligaciones formales establecidas en la ley, estas obligaciones se cumplen en forma personal o a través de sus representantes legales.
- **Hecho Generador:** Es el presupuesto establecido en la ley cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.
- **Base Gravable:** Es la medición monetaria del hecho gravado, a la cual se le aplica la tarifa para determinar la cuantía de la obligación tributaria.
- **Tarifa:** Es el porcentaje que aplicado a la base gravable determina el monto del impuesto que debe pagar el sujeto pasivo.

A continuación, se define los impuestos que están directamente relacionados con la empresa Collect Center SAS objeto de estudio, entre los cuales se encuentran:

El Impuesto de Renta. Es un solo gravamen que incluye tanto el impuesto sobre la renta como los impuestos complementarios sobre ganancias ocasionales. Este impuesto grava todos los ingresos percibidos por un contribuyente en un año, que puedan aumentar su patrimonio neto en el momento de su recepción, a menos que estén expresamente exentos, considerando los costos y gastos necesarios para generarlos. Es un impuesto nacional, ya que se aplica en todo el país y su recolección es responsabilidad del gobierno nacional. Es directo porque grava directamente las ganancias de un contribuyente y es periódico, ya que tiene en cuenta los resultados económicos de un sujeto durante un período específico, por lo que su cálculo implica determinar las ganancias generadas por actividades durante un año gravable. (Bolaños 2019).

El Impuesto de Industria y Comercio. Es generado por la práctica directa o indirecta de cualquier actividad industrial, comercial o de servicios dentro de un municipio específico, y se aplica independientemente de si la persona posee o no un establecimiento comercial. Los fondos recaudados a través de este impuesto se utilizan para cubrir los servicios públicos y las necesidades comunitarias dentro del respectivo municipio o distrito. (Mendoza 2022).

IVA: (impuesto al valor agregado). Un impuesto de carácter nacional, de naturaleza indirecta, instantáneo, que se aplica en las diferentes etapas del ciclo económico de producción, importación y distribución. Escorcía y Vargas citando a la Comisión de Expertos para la Equidad y la Competitividad Tributaria (2016), comentan:

Colombia es el país de la región con más tratamientos diferenciales del IVA, además del número de productos de primera necesidad que se encuentran exentos, gozan de tasas cero o reducidas, etc. Originando una de las cargas tributarias más bajas en términos de recaudación. (Escorcía, 2023)

IVA descontable. Que puede solicitarse como descuento en la respectiva declaración de IVA y es aquel IVA pagado para poder comprar o construir el bien, o prestar el servicio.

IVA generado. Que el comerciante cobra al cliente o consumidor. Este IVA se debe declarar y pagar, porque es un impuesto que el responsable del IVA cobra en nombre del Estado y que después tiene la obligación de transferirle. (Cabrera 2023).

GMF. El Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF) es un impuesto indirecto del orden nacional que se aplica a las transacciones financieras realizadas por los usuarios del sistema. Su administración corresponde a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), que cumple este mandato desarrollando labores de investigación, control, determinación, discusión, cobro, devolución del impuesto y las demás funciones que le son propias de acuerdo con las facultades otorgadas en el Estatuto Tributario, (Sarmiento 2023).

Avisos y Tableros. Según el Consejo de Estado, actualizando la Ley 14 de 1993, señala que se trata de un impuesto independiente, complementario, autónomo y diferenciado al de industria y comercio, y solo se genera para quien utiliza el espacio público para colocar vallas, avisos y tableros. (Consejo de Estado. 2012).

Impuesto Al Patrimonio. El impuesto al patrimonio es un gravamen que se calcula sobre el valor total de los bienes y activos de los contribuyentes. Se aplica tanto a personas físicas como jurídicas, así como a empresas u otras entidades. Este impuesto se activa cuando el patrimonio neto alcanza o supera los 72 mil UVT (Unidad de Valor Tributario), que equivale aproximadamente a tres mil millones de pesos colombianos para este año.

1.9.2.7. Planeación. Es un proceso fundamental dentro de la gestión empresarial, que busca organizar la toma de decisiones y definir estrategias para lograr los objetivos propuestos, reduciendo la incertidumbre y anticipando cambios en el entorno.

La planificación es un proceso en el cual se definen de manera sistemática los lineamientos estratégicos, o líneas maestras, de la empresa u organización, y se los desarrolla en guías detalladas para la acción, se asignan recursos y se plasman en documentos llamados planes, (Proaño. 2021, citando a Murillo y Pardo. 2016).

Es de gran importancia llevar a cabo una planeación de los tributos ya que existen beneficios que genera la ley tributaria para poder cumplir con el deber de contribuir al estado de una manera adecuado sin incurrir a la ilegalidad y sin afectar el flujo de la empresa, para ello se inicia dando

una definición a este concepto:

1.9.2.7.1. Planeación tributaria. Se basa en la noción de que la planificación implica proyectar el futuro a partir del estado actual hacia un estado final deseado, estableciendo un punto de acción con principios orientadores, una secuencia de operaciones y la determinación de tiempos y recursos necesarios. En términos fiscales, se refiere a los ingresos que el Estado recibe de los contribuyentes, generando obligaciones de pago establecidas por las leyes fiscales. Según Encalada, Narváez y Arazo. (2020), la Planificación Tributaria es una herramienta de gestión de la Gerencia, el uso de esta permite evaluar opciones, obtener beneficios y oportunidades que conceden las leyes relacionadas con cada impuesto, dentro del marco que la propia ley de cada tributo permite. La Planificación Tributaria incluye la estructuración de los costos tributarios, del negocio, hacer nuevos negocios, crear nuevas sucursales o subsidiarias y la apertura o inicio de negocios en otros países.

Medición del riesgo tributario. La planificación tributaria se fundamenta en comprender la naturaleza de la empresa, lo que contribuye a evaluar de manera efectiva el riesgo tributario y evitar posibles perjuicios frente a la administración tributaria. Entre las medidas para evaluar este riesgo se encuentran la carga fiscal, el cumplimiento de obligaciones, y las repercusiones de las decisiones económicas adoptadas. El riesgo tributario se clasifica según Sanandrés, et.al. (2019), citando a Vergara, 2012) en:

El riesgo objetivo que es el grado de contingente de daño patrimonial al sujeto pasivo del tributo, en vista del efecto de las obligaciones tributarias. Además, existe el riesgo subjetivo: que es el grado contingente de daño patrimonial al sujeto del tributo, en vista del efecto tributario de sus propias decisiones. (p. 6)

1.9.2.8. Funcionamiento de las BPO (Business Process Outsourcing). Un componente esencial en la estructura de muchas organizaciones que buscan optimizar sus operaciones y centrarse en sus competencias centrales. Las BPO, también conocidas como empresas de externalización de procesos de negocio, desempeñan un papel crucial al ofrecer una amplia gama de servicios especializados a otras empresas.

1.9.2.9. Definición de las BPO (Business Process Outsourcing). Las empresas de BPO son entidades especializadas que se dedican a la externalización de procesos de negocio de otras organizaciones. La externalización implica la contratación de terceros para llevar a cabo tareas específicas que anteriormente se realizaban internamente. Las BPO ofrecen una amplia gama de servicios que pueden abarcar áreas como servicio al cliente, recursos humanos, tecnología de la información, contabilidad y más. Su objetivo principal es permitir que las organizaciones se centren en sus competencias centrales al delegar funciones secundarias o especializadas a proveedores externos.

Servicios Ofrecidos por las BPO. Ofrecen una variedad de servicios que se adaptan a las necesidades de sus clientes. Algunos de los servicios más comunes incluyen:

- **Servicio al Cliente:** Proporcionan atención al cliente de alta calidad a través de canales como llamadas telefónicas, chat en línea y correo electrónico. Los servicios están diseñados para mejorar la experiencia del cliente y optimizar la operación de las empresas.
- **Gestión de Recursos Humanos:** brindan una serie de servicios destinados a optimizar y externalizar las funciones administrativas y operativas relacionadas con la gestión del capital humano dentro de una organización. Algunos de los servicios principales que una BPO de recursos humanos puede ofrecer incluyen la administración de nómina, reclutamiento y selección de personal, gestión de beneficios y desarrollo de políticas de recursos humanos.
- **Tecnología de la Información:** tienen a disposición una amplia gama de servicios relacionados con la gestión y optimización de los sistemas tecnológicos de una organización, como: servicios de soporte, mantenimiento de infraestructura tecnológica, desarrollo de software y gestión de redes.
- **Contabilidad y Finanzas:** suministran servicios especializados para gestionar y optimizar las funciones financieras y contables de una empresa, llevan a cabo la contabilidad, preparan informes financieros y brindan servicios de auditoría.
- **Gestión de Procesos Empresariales (BPM):** Se especializan en la optimización y ejecución de procesos de negocio específicos.

Proceso de Trabajo de las BPO. Se estructura en una serie de pasos clave, diseñados para garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios externalizados. Estos pasos incluyen:

1. **Comprensión de los Requisitos del Cliente:** Inicia con la comprensión profunda de las necesidades y requisitos del cliente.
2. **Diseño y Planificación:** Se diseña un plan detallado para la prestación de servicios, que incluye la asignación de recursos y la definición de indicadores clave de rendimiento (KPIs).
3. **Implementación de Servicios:** Los servicios se ejecutan siguiendo los procesos y procedimientos definidos.
4. **Control de Calidad:** Se aplican controles rigurosos para asegurar la calidad y la conformidad con los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
5. **Gestión de Problemas y Mejora Continua:** Se abordan cualquier problema o desviación de los SLAs y se busca continuamente mejorar los procesos y la eficiencia.

Tecnología y Automatización. Las BPO aprovechan tecnologías avanzadas, como la automatización de procesos robóticos (RPA), para aumentar la eficiencia. La automatización permite la ejecución de tareas repetitivas y basadas en reglas con mayor velocidad y precisión, liberando a los empleados para tareas más estratégicas.

Personal Especializado. Las BPO cuentan con un equipo altamente capacitado y especializado en las áreas que brindan servicios. Esto garantiza la calidad y la eficacia de sus operaciones, así como la capacidad de adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes.

Cumplimiento Normativo. El cumplimiento de regulaciones y normativas es una parte esencial del funcionamiento de las BPO. Las BPO deben garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos que manejan y cumplir con las regulaciones específicas de cada industria y país.

Importancia de las BPO. Las BPO son importantes en el panorama empresarial actual por varias razones:

- **Reducción de Costos:** Permiten a las empresas reducir costos operativos al externalizar

funciones no esenciales.

- **Enfoque en el Core Business:** Las empresas pueden centrarse en sus competencias centrales al delegar tareas secundarias a especialistas.
- **Acceso a Experiencia Especializada:** Las BPO proporcionan conocimientos especializados en diversas áreas.
- **Mejora de la Eficiencia:** La externalización puede resultar en una mayor eficiencia operativa.
- **Flexibilidad y Escalabilidad:** Las BPO pueden adaptarse a las necesidades cambiantes de las empresas.
- **Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo:** Ayudan a las empresas a cumplir con regulaciones y a mitigar riesgos.
- **Adopción de Tecnología Avanzada:** Las BPO invierten en tecnología de vanguardia.

1.9.3. Marco Contextual

En Colombia el sector de las BPO se encuentra representado por la Asociación Colombiana de BPO Business Process Outsourcing, la cual representa al sector de la tercerización de procesos de negocio y que se puede entender como la delegación de uno o más procesos operativos.

La Asociación Colombiana de BPO (Business Process Outsourcing), es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja hace más de 22 años para agrupar y representar las empresas del sector y su cadena de valor.

Colombia, se ha convertido en uno de los destinos más atractivos del mundo para la localización y prestación de estos servicios por su alta disponibilidad de talento humano calificado, costos competitivos y clima de negocios favorable, lo que a los inversores extranjeros les permite consolidarse, adicional que Colombia tiene una estabilidad jurídica muy importante para los inversionistas y para las empresas nacionales del sector BPO que están pensando en crecer y en buscar nuevos mercados (Asociación Colombiana de BPO, s.f.).

Dentro los servicios prestados por las empresas del sector de las BPO se encuentran los siguientes:

Tabla 6

Servicios prestados por las empresas del sector de las BPO

BPO & contact centers	Servicio al cliente en español	Atención en puestos de ventas y servicio
	Servicio al cliente en inglés	Consultoría
	Televenta	Gestión de recursos humanos
	Gestión de compras	Servicios legales
	Análisis de datos	
Centros de servicios compartidos	El CSC es una unidad de servicio donde se realizan los procedimientos compartidos y transacciones, de una misma compañía, trasladándolos de cada unidad de negocio a una unidad central que procese servicios para todas las unidades	
Proveedores	Software como servicio Testing de software Servicios de ingeniería	Servicios de infraestructura Servicios de formación y capacitación
Cobranzas	Gestión de cartera y cobranzas	Servicios legales

Nota. Fuente: Asociación Colombiana de BPO <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>

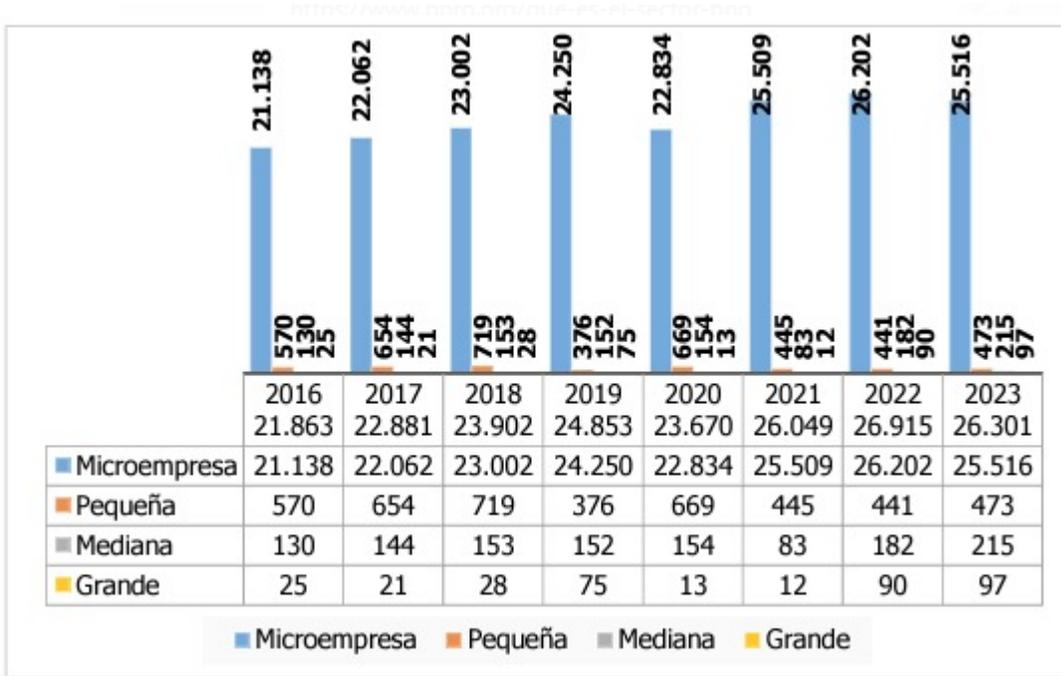
Actualmente en Colombia existe la Asociación Colombiana del Ecosistema Crediticio y BPO por sus siglas COLCOB, la cual representa a más de 90 organizaciones y/o empresas de recuperación y compra de cartera, entidades financieras, entidades que otorgan crédito en punto de venta, contact centers y proveedores especializados de la industria de la cobranza (Asociación Colombiana del Ecosistema Crediticio y BPO, s.f.).

COLCOB, es una entidad sin ánimo de lucro, que trabaja por la profesionalización y consolidación ética de las actividades del sector, genera permanentemente espacios académicos con contenido relevante y actual, para el crecimiento y fortalecimiento de la industria (Asociación Colombiana del Ecosistema Crediticio y BPO, s.f.).

Teniendo en cuenta que el Departamento de Nariño no cuenta con una buena infraestructura vial que permita la inversión nacional y extranjera para la creación de grandes industrias, las mayorías de las empresas actualmente vigentes y las que se crean a futuro se agrupan dentro de las Microempresas de acuerdo con la clasificación de tamaño empresarial.

Figura 3

Stock de empresas de la jurisdicción por tamaño según la clasificación del Decreto 957 de 2019 (2016-2023)

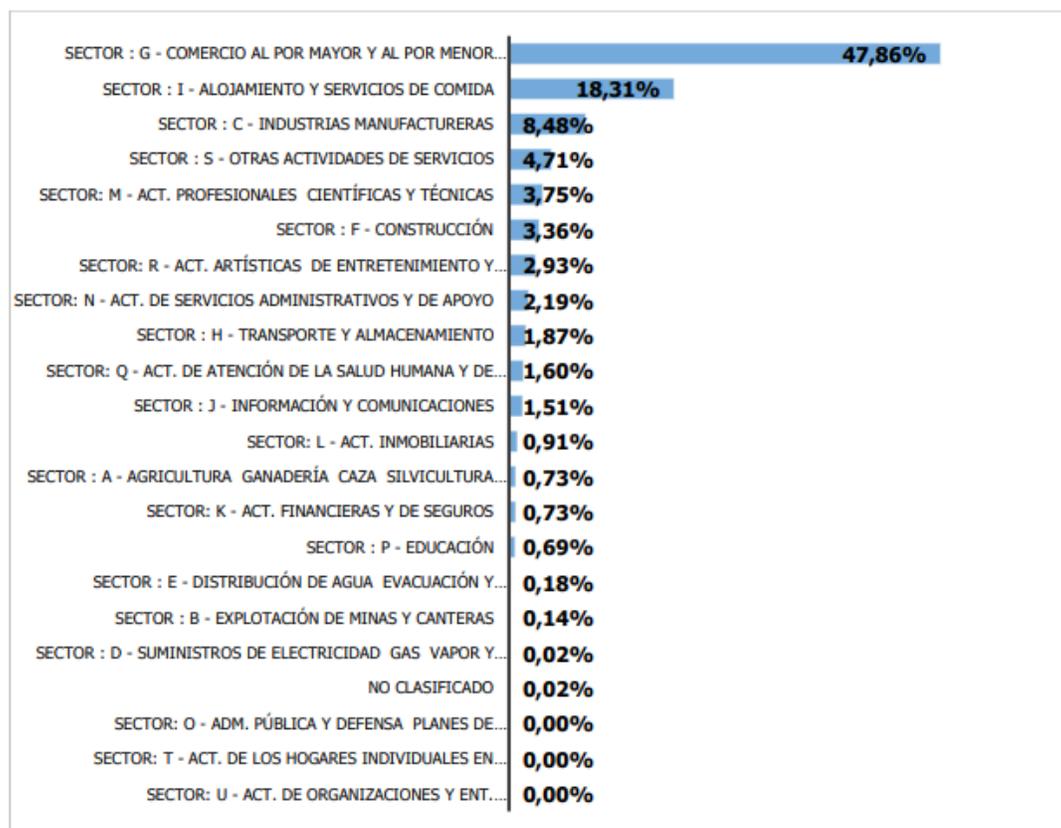


Nota. Fuente: Estudio Económico de la Cámara de Comercio de Pasto (2023).

De acuerdo con el estudio económico realizado por la Cámara de Comercio de la ciudad Pasto para la vigencia 2023, las actividades de BPO están ubicadas dentro de las Otras actividades de servicios al que pertenecen las Agencias de Cobranzas y representa el 4.71% (Cámara de Comercio de Pasto, 2023).

Figura 4

Participación porcentual por rama de actividad en el stock de empresas vigencia 2023



Fuente: Estudio Económico de la Cámara de Comercio de Pasto (2023).

Según la Cámara de Comercio de Pasto, dentro de su jurisdicción existen tres sociedades dedicadas a la Gestión de Cobranza y Recuperación de Cartera entre las cuales se encuentra la Sociedad Collect Center S.A.S.

Collect Center es una sociedad Nariñense creada el 21 de septiembre del año 2004, inscrita bajo matrícula mercantil No 93113 de la Cámara de Comercio de Pasto y denominada Collect Center Ltda, pero que a partir del 11 de marzo del año 2011 mediante modificación de los Estatutos de Constitución cambia de denominación a Collect Center S.A.S.

La sociedad tiene su domicilio principal en la ciudad de Pasto y cuenta con sedes en las ciudades de Bogotá D.C, Cali y tiene una filial en Ciudad de Panamá.

Actualmente la sociedad Collect Center S.A.S. se encuentra certificada en las Normas ISO 9001-2015 e ISO 45000-2018 otorgadas por el ICONTEC en los años 2017 y 2018 respectivamente, lo que les permite competir en el mercado de las agencias de cobranza prestando sus servicios bajo los más altos estándares de calidad.

La empresa Collect Center SAS, se dedica a las actividades de normalización de cartera y Call Center, se especializa en desarrollar servicios de Call & Contact center, judicialización de cartera, trazabilidad, dirigidos a normalización y gestión eficiente de productos de un amplio portafolio de clientes bancarios, financieros y del sector real, para lo cual, la empresa utiliza un software de cobranzas ADA, desarrollado en el año 2013, por parte de la empresa en la oficina denominada Collect Soft ,el cual cuenta con amplia tecnología y pone a disposición la Omnicanalidad mediante un agente Virtual, que controla la aplicación de visitas, mensajes de texto, IVR y correo electrónico

Collect Center cuenta con un equipo altamente capacitado de ingenieros de sistemas que se especializan en el desarrollo y mantenimiento de soluciones de software personalizadas, diseñadas para atender las necesidades específicas de la empresa. Este enfoque interno permite innovar constantemente, optimizar procesos y garantizar la calidad, seguridad y eficiencia en sus operaciones.

Actualmente se desarrolla su herramienta tecnológica ADA, la organización ha incorporado soluciones avanzadas para sistematizar procesos de atención al usuario adaptándose a los requerimientos de cada cliente, y de manejo interno los sistemas de SST y de Talento Humano.

ADA permite a Collect Center hacer más eficiente el cumplimiento de las funciones del personal encargado de atención al cliente, asegurando completa confidencialidad y seguridad en el manejo de la información. Esta herramienta también ofrece al cliente un conocimiento y control en tiempo real sobre el comportamiento de la operación contratada, gracias a su capacidad de parametrización y adaptación a las necesidades específicas.

En el ámbito de la gestión de servicios de cobranza y asuntos jurídicos, Collect Center SAS enfrenta desafíos derivados de la falta de segmentación en sus contratos de acuerdo a los servicios

prestados. Actualmente, la empresa opera bajo un único tipo de contrato que abarca tanto la prestación de servicios de cobranza y recuperación de cartera, así como los temas jurídicos, sin una estructura clara que contemple las particularidades y exigencias tributarias específicas de cada actividad.

Esta práctica no solo simplifica las relaciones contractuales, sino que también repercute en la gestión tributaria de la empresa. La aplicación de una tarifa de retención en la fuente uniforme por parte de algunos clientes, sin considerar las diferencias fiscales entre las actividades, limita la optimización de la carga fiscal y expone a la organización a riesgos financieros y normativos.

El departamento de contabilidad de Collect Center se encuentra constituido por un profesional de contabilidad y un auxiliar contable los cuales se encuentran bajo el direccionamiento de la firma consultora ATA Consulting S.A.S., quienes prestan el servicio de outsourcing contable; adicional, para dar cumplimiento al parágrafo 2 del artículo 13 de la ley 43 de 1990 cuenta con Revisoría Fiscal.

1.9.4. Marco Legal

El marco normativo tributario que regula las actividades de las Business Process Outsourcing (BPO) en Colombia es diverso y abarca una serie de leyes, decretos y regulaciones que inciden directamente en su estructura financiera y su gestión tributaria. Estas normativas, tanto de orden nacional como local, establecen el marco jurídico dentro del cual operan estas empresas y definen sus obligaciones fiscales y responsabilidades legales. A continuación, se detallan algunas de las principales fuentes legales mediante las cuales se rige esta investigación:

Constitución Política de Colombia del año 1991. Establece un marco legal sólido que regula los deberes fiscales de los ciudadanos y garantiza principios fundamentales en materia tributaria para asegurar equidad y justicia en el sistema impositivo del país. En el artículo 95 se establecen los deberes de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado, bajo los principios de justicia y equidad. En el Título XII sobre el Régimen Económico y de la Hacienda Pública se definen los parámetros para la administración de los recursos estatales.

El artículo 333 garantiza la libertad económica, considerando a la empresa como base para el desarrollo con una función social que implica obligaciones, evitando abusos de posición dominante en el mercado.

El artículo 363 establece los principios del sistema tributario: equidad, eficiencia, progresividad e irretroactividad, donde la capacidad económica del contribuyente condiciona la igualdad en el tratamiento fiscal. La eficiencia se relaciona con el diseño de impuestos para minimizar costos sociales, mientras que la progresividad considera la capacidad de pago basada en elementos económicos como riqueza y renta.

El artículo 338 establece que solo el Congreso, las asambleas departamentales y los concejos distritales y municipales pueden imponer contribuciones fiscales o parafiscales en tiempos de paz. Además, la ley, ordenanzas y acuerdos deben definir claramente los sujetos, hechos gravables y tarifas de impuestos. También permite que las autoridades fijen tarifas para recuperar costos de servicios o participar en beneficios, siempre que el sistema y método estén establecidos por ley. Además, las regulaciones que se basen en hechos ocurridos en un período determinado solo aplican a partir del siguiente período posterior a la entrada en vigencia de la normativa correspondiente.

Decreto 410 de 1971. Promulgado el 27 de marzo, reviste gran importancia al expedir el Código de Comercio en Colombia. establece disposiciones fundamentales en relación con el registro mercantil, asignando a las cámaras de comercio la responsabilidad de llevar dicho registro, mientras que la Superintendencia de Industria y Comercio se encarga de determinar los libros necesarios para su correcto funcionamiento.

Asimismo, se regulan aspectos cruciales como la inscripción de actos comerciales, la obligación de los comerciantes de reportar cesaciones en el pago de obligaciones mercantiles, las sanciones por ejercer actividades comerciales sin la debida inscripción, y las consecuencias legales por suministrar información falsa al registro mercantil. Este decreto, al ser parte integral del marco normativo colombiano, desempeña un papel fundamental en la regulación y transparencia de las operaciones comerciales en el país.

Ley 1258 de 2008. Diario Oficial No. 47.194 de 5 de diciembre de 2008 Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada, estableciendo las características, requisitos y regulaciones para este tipo de sociedad, representa un hito en la legislación colombiana al introducir la figura de la sociedad por acciones simplificada (SAS).

Esta ley busca fomentar la creación de empresas y facilitar el emprendimiento al establecer un nuevo tipo de sociedad con características particulares que agilizan su constitución, operación y gestión. La SAS se caracteriza por su flexibilidad en cuanto a la estructura de capital, la administración y la toma de decisiones, lo que la convierte en una opción atractiva para emprendedores y pequeñas y medianas empresas. La Ley 1258 establece los requisitos y regulaciones específicas para la creación y funcionamiento de una SAS, garantizando la seguridad jurídica y promoviendo la formalización empresarial en el país

Ley 1328 de 2009. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 2373 de 2010 Regula la protección de los consumidores financieros. Aprobada el 15 de julio y vigente desde ese mismo día, esta ley tiene como principales objetivos establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en sus relaciones con entidades financieras, así como crear un régimen de protección al consumidor financiero que incluye el diseño de procedimientos para la resolución de quejas o reclamaciones por parte de los defensores del consumidor financiero. Esta legislación aborda aspectos cruciales de la cobranza de cartera, regulando prácticas de cobro, la información que deben proporcionar las entidades financieras a los deudores, y los derechos y obligaciones de todas las partes involucradas en procesos de cobranza.

Ley de Habeas Data-Ley 1581 de 2012. Esta ley regula el tratamiento de la información personal y financiera de los ciudadanos colombianos, incluyendo la información utilizada en procesos de cobranza, y establece los derechos y obligaciones de los titulares de la información y de las entidades que la manejan

Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Establece normas para el tratamiento de la cobranza de cartera por parte de las entidades financieras supervisadas. Esta circular regula aspectos clave como:

- Procedimientos y normativas que deben seguir las entidades financieras en el proceso de cobranza.
- Directrices para garantizar un tratamiento adecuado y ético en la gestión de la cartera.
- Obligaciones y responsabilidades de las entidades financieras en relación con la cobranza de cartera.
- Normas para proteger los derechos de los deudores y asegurar prácticas transparentes y justas en el proceso de cobro.

Decreto 1819 de 2016. Expedido el 11 de octubre, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria.

Este decreto tiene como objetivo principal unificar y regular de manera integral las disposiciones tributarias vigentes en el país, proporcionando un marco normativo claro y coherente para la aplicación y administración de los impuestos.

Sin embargo, es importante destacar que el Decreto 1625 de 2016 ha sido modificado por el Decreto 165 de 2024, emitido el 14 de febrero. Esta modificación introduce cambios y actualizaciones al marco normativo tributario, reflejando así las necesidades y evolución del sistema fiscal colombiano en respuesta a los cambios económicos, sociales y legislativos

Ley 1943 de 2018. Por la cual se expiden normas para el financiamiento para el equilibrio del Presupuesto General y se dictan otras disposiciones. establece medidas de financiamiento para el restablecimiento del equilibrio del Presupuesto General del Gobierno Nacional, abordando diversos aspectos cruciales para la gestión económica y financiera del Estado. Entre las disposiciones más destacadas de esta ley se encuentran medidas para aumentar los ingresos fiscales, reducir el déficit presupuestario y optimizar el uso de los recursos públicos

Ley 2010 De 2019. Por medio de la cual se adoptan normas para promover el crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario. Esta ley se enmarca en los objetivos que impulsaron la

Ley 1943 de 2018 y establece disposiciones para mejorar diversos aspectos económicos y fiscales en Colombia. Algunos puntos relevantes de esta ley incluyen:

- Medidas para fomentar el crecimiento económico y la inversión.
- Fortalecimiento de las finanzas públicas.
- Implementación de mecanismos para combatir la evasión y la elusión fiscal.
- Modificaciones en el sistema tributario para aumentar su progresividad y equidad.

Ley 2277 De 2022. Aprobada el 13 de diciembre, es una reforma tributaria en Colombia que busca promover la igualdad y la justicia social. Esta ley introduce disposiciones destinadas a mejorar la equidad y eficiencia del sistema tributario, fortalecer las finanzas públicas y fomentar el crecimiento económico. Además, incluye medidas para combatir la evasión fiscal y promover la inversión en el país.

Acuerdo 046 de 2017. Es una normativa emitida por el Municipio de Pasto que establece el Estatuto Tributario local, con el fin de regular los impuestos, tasas y contribuciones que deben pagar los ciudadanos y empresas dentro del territorio municipal, modificado por los Acuerdos No 059 de 2018, 022 de 2019 y 054 de 2019.

1.10. Metodología

1.10.1. Paradigma de Investigación

El paradigma de investigación seleccionado para este estudio se centra en la metodología cuantitativa. Esta decisión se fundamenta en la necesidad de abordar de manera precisa y rigurosa el estudio de caso de la empresa Collect Center SAS, donde es crucial examinar y contrastar las diferentes estrategias fiscales empleadas para minimizar la carga tributaria. De acuerdo con Hernández (2020), la metodología cuantitativa se define como la recolección y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas, confiando en la medición numérica y el uso frecuente de estadísticas para identificar patrones de comportamiento en una población.

Asimismo, Hernández et al. (2020) explican que el método cuantitativo se basa en la recolección de datos, utilizando la medición numérica y el análisis estadístico para este fin. Esta metodología proporciona un enfoque sistemático y objetivo para analizar la relación entre la gestión tributaria y la estructura financiera de la empresa, permitiendo obtener resultados concretos y generalizables.

1.10.2. Enfoque de investigación

El enfoque de investigación adoptado en este estudio se fundamenta en el paradigma empírico-analítico. Este enfoque se distingue por su énfasis en la observación directa y la medición de variables, lo que posibilita un análisis riguroso de la realidad. Para recabar información relevante sobre la gestión tributaria y su influencia en la estructura financiera, se emplea técnicas de recolección de datos cuantitativos. Se lleva a cabo una experimentación controlada y se aplica un análisis estadístico para identificar patrones y relaciones significativas entre las variables examinadas. Asimismo, se recurre a conceptos teóricos con el fin de fundamentar el análisis de los datos obtenidos. Este enfoque permite abordar el tema de manera sistemática y proporcionar una base sólida para la interpretación de los resultados, Hernández (2020).

1.10.3. Tipo de Investigación

El tipo de investigación seleccionado para este estudio es relacional, según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), la investigación correlacional tiene como objetivo medir el grado de relación entre dos o más variables y determinar cómo estas se asocian dentro de un contexto específico, sin pretender establecer una relación de causa y efecto.

Para el caso de estudio se busca identificar como la gerencia tributaria influye en la estructura financiera a través de un análisis de datos financieros y tributarios recopilados entre los años 2021 y 2023 (pag1)

1.10.4. Técnicas e instrumentos de recolección de Investigación.

Para la recolección de información, se emplean encuestas diseñadas para abordar dos variables principales: el área tributaria y el área financiera. Estos instrumentos se basan en los modelos previamente desarrollados por Arturo et al. (2022), como parte de una investigación académica relacionada con el tema de estudio. El propósito es alcanzar los objetivos planteados al inicio de

este trabajo de investigación.

Por otra parte, Eleazar (2011) define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: fuentes primarias y fuentes secundarias. Las fuentes primarias es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, mientras que las fuentes secundarias es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.

1.10.4.1. Fuentes Primarias. Se implementa un cuestionario dirigido a los auxiliares contables de la empresa Collect Center SAS. Este cuestionario cuenta con preguntas estructuradas que abordan temas como el conocimiento fiscal, los registros contables, la relación con la entidad fiscalizadora y la participación en la planificación fiscal. Se recopilan respuestas tanto de los auxiliares contables como del personal directivo, que incluye al gerente general, revisor fiscal, contador público y asesores externos. El objetivo es obtener una visión completa de las percepciones y prácticas relacionadas con la gestión tributaria y su impacto en la estructura financiera de la empresa. (Ver anexo A)

Para desarrollar estos instrumentos, se contó con el respaldo de expertos en temas financieros y tributarios pertenecientes a la investigación académica de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas de la Universidad Mariana.

1.10.4.2. Fuentes Secundarias. Además de las encuestas, se realiza una revisión exhaustiva de la literatura académica y documental relacionada con el tema. Se recurre a diversas fuentes, como libros, revistas especializadas, documentos internos de la empresa, artículos de prensa e información disponible en Internet. Esta investigación bibliográfica sirve para fundamentar teóricamente el estudio y ofrecer una perspectiva más amplia sobre la gestión tributaria en el contexto de las BPO de cobranza en San Juan de Pasto.

1.10.5. Población

Para esta investigación, se definió como población objeto la empresa Collect Center SAS, una empresa del sector BPO especializada en cobranza, con sede en la ciudad de Pasto (Cra 25 N° 19-23, torre A, oficina 401), y registrada ante la Cámara de Comercio con el número de matrícula mercantil 93113. Se analizó la información financiera y tributaria correspondiente a los años 2021, 2022 y 2023 de manera comparativa. La participación de esta empresa fue formalizada mediante una invitación y la firma de un consentimiento informado, lo que permitió su incorporación en el estudio.

En términos de alcance, la población interna seleccionada incluyó tanto al personal administrativo como al operativo de Collect Center SAS. En particular, se realizó una encuesta específica al área contable, que comprende a los siguientes colaboradores:

Contador Público: Representante de la firma ATA Consulting, con 5 años de experiencia.

Analista Contable: Con 11 años de experiencia en la organización.

Auxiliar Contable: Con 2 años de experiencia en el cargo.

Tesorero: Con 12 años de experiencia.

Adicionalmente, se llevó a cabo una encuesta sociodemográfica dirigida a todos los colaboradores de la empresa, que suman un total de 134. Sin embargo, se obtuvieron respuestas de 39 empleados, representando el 29.10% de los trabajadores.

2. Resultados

2.1. Diagnóstico del estado tributario de la empresa Collect Center SAS, de San Juan de Pasto 2021 – 2023.

2.1.1. Aspectos Generales

Con base en los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas al personal del área contable y a los colaboradores en general, se logró cumplir con el objetivo planteado en este diagnóstico. Inicialmente, se evaluaron los aspectos generales de la empresa, como su estructura organizacional, antigüedad y volumen de empleados. Posteriormente, se realizó un análisis detallado del nivel de conocimiento y perfil profesional del personal encargado de la gestión tributaria.

El equipo administrativo responsable de los procesos tributarios está compuesto por un contador público especializado en gerencia financiera, un analista contable y un tesorero, ambos con especialización en gerencia tributaria, y un auxiliar contable en formación universitaria avanzada. Este equipo cuenta con las competencias necesarias para manejar los conceptos de gerencia tributaria y desarrollar herramientas que, a través de una adecuada planeación fiscal, generan beneficios y contribuyen al fortalecimiento de la estructura financiera de la empresa.

Según el informe de la planilla de seguridad social correspondiente a octubre de 2024, proporcionado por el área de talento humano, Collect Center SAS emplea a 139 colaboradores bajo contratos laborales que cumplen con la normativa del Código Sustantivo del Trabajo. Este cumplimiento asegura que los gastos derivados de las relaciones laborales sean deducibles en la declaración de renta, optimizando así los recursos fiscales de la empresa.

El análisis incluyó aspectos clave como el impuesto sobre la renta, el IVA, la retención en la fuente y otros procedimientos tributarios, todos esenciales para evaluar la influencia de la gestión fiscal en la estructura financiera de la organización. Adicionalmente, se llevó a cabo una encuesta sociodemográfica con el propósito de conocer las condiciones laborales de los colaboradores y verificar si la empresa está aprovechando los beneficios tributarios establecidos por la normativa

vigente. Estos beneficios incluyen incentivos por la generación de primer empleo, la contratación de víctimas del conflicto armado, personas con discapacidad, madres cabeza de familia y jóvenes entre 18 y 28 años.

De los 139 empleados, 39 participaron en la encuesta, proporcionando información valiosa para identificar oportunidades que permitan optimizar la planificación tributaria y reducir la carga fiscal.

En cuanto a los aspectos generales, Collect Center SAS se cataloga como una mediana empresa según los parámetros de la Ley 905 de 2004.

Tabla 7

Aspectos generales según los parámetros de la Ley 905 de 2004.

Aspecto	Detalle
Número de Encuestados (Tema Contable)	4 personas del área contable y tributaria.
Número de Encuestados (Encuesta Sociodemográfica)	39 colaboradores (operativos y administrativos).
Número Total de Empleados	139 trabajadores.
Clasificación de la Empresa	Mediana empresa (según Ley 905 de 2004).
Años de Antigüedad	20 años en el mercado.

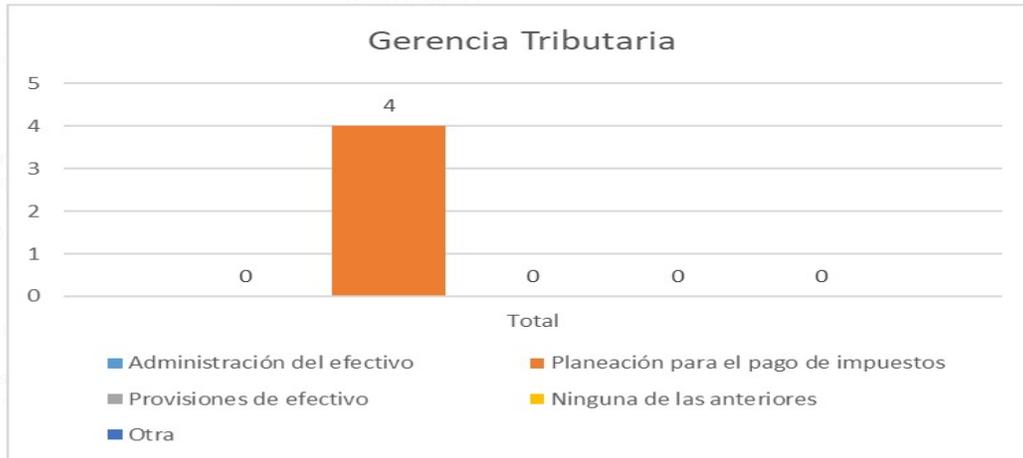
2.1.2. Gerencia tributaria e impuestos a cargo:

Además, se examinó la percepción del personal del área contable sobre el concepto de gestión tributaria, evidenciando que, según el 100% de los encuestados, este se asocia principalmente con la planeación para el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Este enfoque denota una comprensión precisa y sólida sobre la importancia de diseñar estrategias tributarias, lo que se traduce en un componente esencial para garantizar el cumplimiento normativo y maximizar la eficiencia en el manejo de los recursos financieros.

Los hallazgos también revelan que los responsables de la gestión tributaria poseen una formación profesional robusta y competencias especializadas que les permiten implementar técnicas para identificar, analizar y mitigar riesgos fiscales asociados con las operaciones de la empresa. Estas capacidades no solo favorecen la obtención de beneficios fiscales, sino que también fortalecen el liderazgo en procesos estratégicos orientados a optimizar la gestión tributaria y

promover la sostenibilidad financiera de la organización (Figura 5)

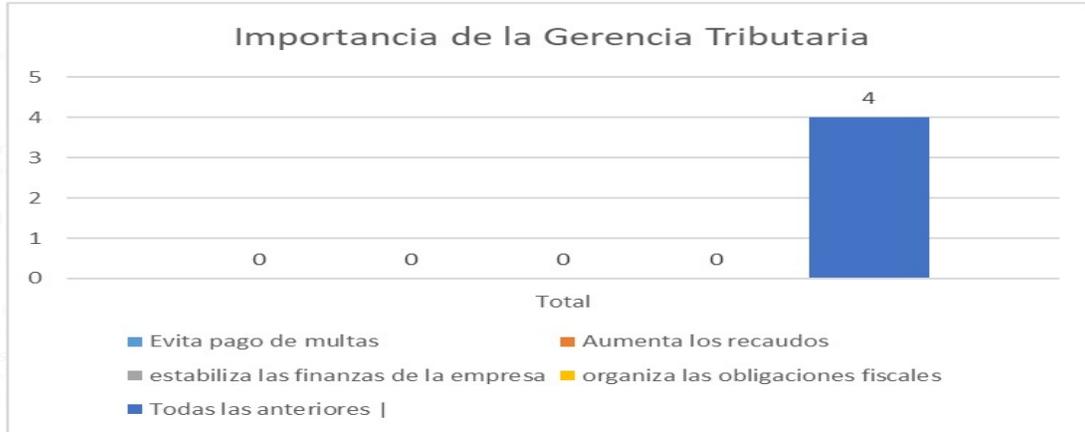
Figura 5
Gerencia Tributaria



La respuesta analizada evidenció que los encuestados del área administrativa coincidieron en que la promoción de la gerencia tributaria es fundamental para la gestión empresarial, seleccionando unánimemente la opción "Todas las anteriores". Este resultado reflejó que percibieron esta práctica como una estrategia integral que abarca múltiples beneficios para la organización.

La elección de esta respuesta destacó que los participantes reconocían la importancia de evitar sanciones económicas, incrementar los recaudos, estabilizar las finanzas de la empresa y organizar de manera eficiente las obligaciones fiscales. Esto confirmó que la gerencia tributaria era considerada no solo como un medio para garantizar el cumplimiento normativo, sino también como un factor clave para promover la estabilidad financiera y operativa. (Figura 6)

Figura 6
Importancia de la gerencia tributaria



Continuando con el análisis de los resultados del instrumento de investigación aplicado, se identificó que dos de los encuestados desconocían que la empresa tiene la obligación de cancelar el impuesto predial debido a la posesión de propiedades. Este hallazgo evidencia una brecha en el conocimiento interno sobre las obligaciones tributarias, las cuales inician desde la constitución legal de la empresa. Dicho proceso incluye registros obligatorios ante entidades como la Cámara de Comercio, la DIAN, la Secretaría de Hacienda Municipal y otros organismos, según el tipo de actividad económica y ubicación de la organización.

Para las empresas del subsector BPO, como Collect Center SAS, las obligaciones fiscales abarcan el impuesto de renta y complementarios, además del Impuesto al Valor Agregado (IVA) con una tarifa del 19%, aplicable a servicios como la gestión de cartera y cobranza. También están obligadas a realizar retenciones en la fuente por conceptos como salarios, honorarios y compras, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. Estas responsabilidades se complementan con impuestos territoriales, incluyendo el Impuesto de Industria y Comercio, el impuesto predial y el alumbrado público, esenciales para el financiamiento de las administraciones locales.

El análisis del RUT y las respuestas de los encuestados confirma que la empresa cumple con sus principales obligaciones tributarias. Sin embargo, el desconocimiento identificado sobre el impuesto predial subraya la necesidad de fortalecer la comunicación interna respecto a la gestión fiscal, asegurando que todos los involucrados comprendan la totalidad de las responsabilidades

tributarias.

El incumplimiento de estas obligaciones en Colombia puede generar graves consecuencias, como sanciones económicas, intereses de mora y, en casos extremos, el cierre temporal de establecimientos. Según el Estatuto Tributario, estas sanciones buscan garantizar el cumplimiento normativo y el sostenimiento de las finanzas públicas. En este contexto, una gestión tributaria adecuada no solo asegura la transparencia y legalidad de las operaciones empresariales, sino que protege a las organizaciones de riesgos legales y financieros que podrían comprometer su estabilidad y continuidad. (Figura7)

Figura 7
Responsabilidades Tributarias



2.1.3. Deducciones y beneficios tributarios:

El análisis de las respuestas obtenidas en relación con las deducciones y beneficios tributarios refleja una gestión fiscal limitada en Collect Center SAS. De las opciones evaluadas, se identificó que la empresa únicamente ha aplicado el descuento relacionado con la contratación de colaboradores con limitaciones físicas. Este hallazgo pone en evidencia una falta de diversificación en el aprovechamiento de beneficios tributarios, lo que genera una brecha significativa en la

optimización de su carga fiscal y en la mejora de su estructura financiera. La falta de uso de otros beneficios disponibles representa una oportunidad desaprovechada que, de ser abordada mediante una planificación tributaria estratégica, podría transformar positivamente su desempeño financiero.

Con base en las respuestas obtenidas en la encuesta sociodemográfica realizada, se evidencia que Collect Center SAS tiene un amplio margen de mejora en la utilización de beneficios tributarios disponibles según la legislación colombiana. Si bien se reconoce el esfuerzo de la empresa al aplicar deducciones relacionadas con la contratación de colaboradores con limitaciones físicas, los resultados muestran que aún existen múltiples incentivos fiscales que no han sido aprovechados, a pesar de que la composición de su fuerza laboral cumple con los requisitos para acceder a ellos.

El beneficio relacionado con el primer empleo formal en Colombia se ha consolidado como una herramienta clave para incentivar la formalización laboral y apoyar a las empresas en la creación de nuevas oportunidades de trabajo. Este incentivo permite a las empresas reducir costos laborales y optimizar su carga fiscal mediante deducciones y subsidios.

Entre los principales beneficios se encuentra la posibilidad de deducir hasta un 120% de los costos salariales y prestaciones sociales de empleados contratados bajo esta condición, lo que impacta directamente en la base gravable del impuesto de renta. Adicionalmente, en programas recientes se han otorgado subsidios equivalentes a un porcentaje del salario mínimo para empleados en su primer empleo formal, especialmente en el caso de jóvenes entre 18 y 28 años. También pueden aplicarse exoneraciones parciales o totales de aportes parafiscales al SENA, ICBF y cajas de compensación familiar, dependiendo de las condiciones específicas de la contratación.

Para acceder a este beneficio, el empleado debe ser identificado como primer empleo formal, es decir, no debe haber estado registrado previamente en sistemas de seguridad social como trabajador en Colombia. La empresa debe garantizar que estos empleados sean registrados en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) y cumplir con la documentación exigida que certifique su condición.

La contratación de personas en condición de víctimas del conflicto armado y cabezas de hogar

representa una oportunidad estratégica para Collect Center SAS, tanto en términos de optimización fiscal como en el cumplimiento de su responsabilidad social empresarial.

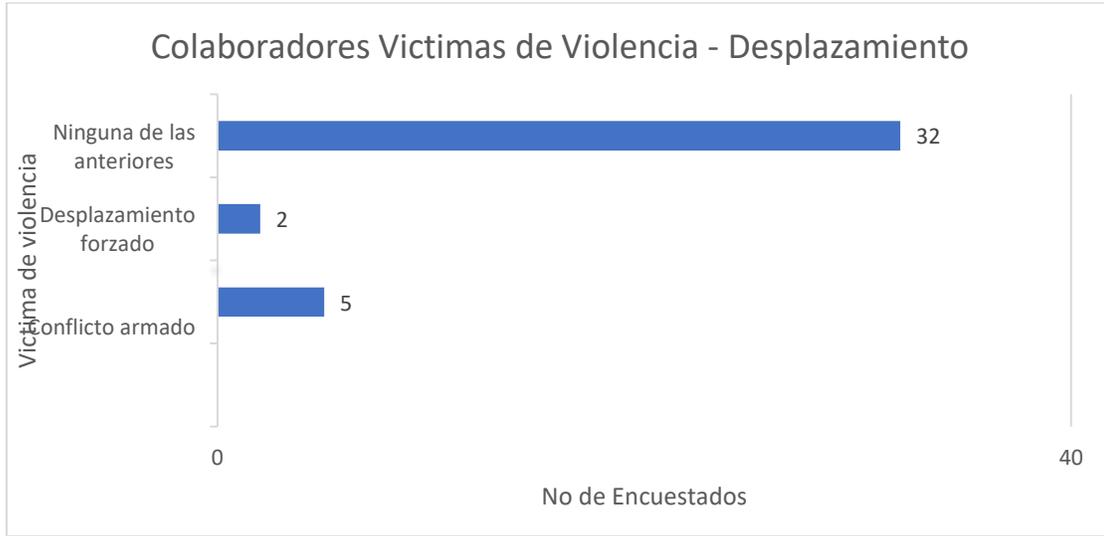
En el caso de las víctimas del conflicto armado, la legislación colombiana, a través del Estatuto Tributario (Artículo 31-2) y el Decreto 392 de 2018, permite a las empresas deducir hasta el 200% de los salarios y prestaciones sociales pagados a estos empleados. Este incentivo fiscal es especialmente relevante para trabajadores formalmente reconocidos como víctimas por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV), siempre que la contratación cumpla con los requisitos legales, como el registro en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA).

Según la encuesta sociodemográfica, 7 de los 39 encuestados (17.95%) de Collect Center SAS pertenece a este grupo, lo que, aunque limitado, sigue siendo un beneficio significativo al momento de reducir la base gravable del impuesto de renta.

Para maximizar estos beneficios, se recomienda a Collect Center SAS formalizar y documentar los procesos de contratación para garantizar el acceso a los incentivos disponibles. Esto incluye verificar que los empleados víctimas del conflicto armado cuenten con la certificación oficial correspondiente y desarrollar una estrategia fiscal integral que valore no solo los incentivos económicos, sino también el impacto social positivo de estas contrataciones. Al integrar estos beneficios en su planificación tributaria anual, la empresa puede reducir sus costos operativos, fortalecer su reputación como empleador responsable y contribuir activamente al desarrollo social y económico del país. Este enfoque no solo optimizará la gestión fiscal de Collect Center SAS, sino que también consolidará su sostenibilidad y competitividad a largo plazo

Figura 8

Distribución de víctimas del conflicto armado y cabezas de hogar



Contratación de personal con discapacidad

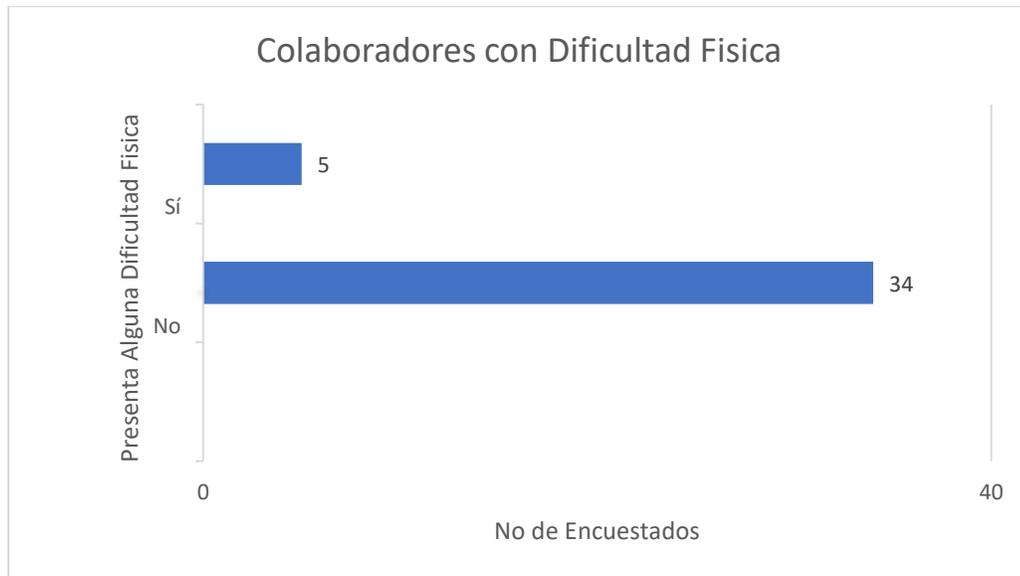
La contratación de personas con discapacidad en Colombia está respaldada por la **Ley 361 de 1997**, que establece beneficios tributarios para los empleadores. Según el **Artículo 31** de esta ley, las empresas que vinculen a trabajadores con una discapacidad comprobada no inferior al 25% tienen derecho a deducir de su renta el 200% del valor de los salarios y prestaciones sociales pagados durante el año o período gravable, mientras subsista la discapacidad. Adicionalmente, el **Artículo 24** otorga preferencias en procesos de licitación y adjudicación de contratos públicos o privados a aquellas empresas que cuenten con al menos un 10% de empleados con discapacidad en su nómina.

Se evidencia que, de 39 colaboradores encuestados, 5 reportan presentar alguna dificultad física, lo que equivale al 12.8% del total. Este porcentaje refleja el compromiso de la organización con la inclusión laboral, pero también señala una oportunidad de mejora en términos de contratación de personas con discapacidad. Dicha práctica no solo promueve la diversidad y la responsabilidad social, sino que además puede otorgar beneficios tributarios significativos, como deducciones fiscales adicionales o exenciones específicas, dependiendo de las normativas aplicables. Para optimizar este potencial, la empresa podría evaluar su estrategia de contratación, identificando

perfiles adecuados y adaptando los puestos de trabajo para incrementar la proporción de personas con discapacidad en su equipo. Esto le permitiría no solo cumplir con requisitos legales y fiscales, sino también consolidar su reputación como una organización inclusiva y socialmente responsable.

Figura 9

Contratación de personal con discapacidad



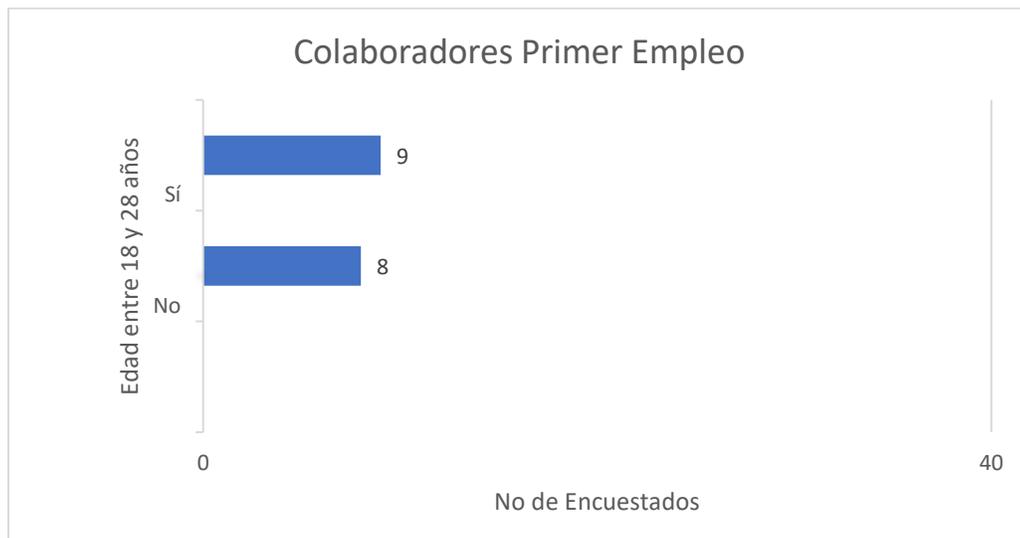
Beneficio de Primer empleo

En Colombia, los empleadores que contraten a personas menores de 28 años en su primer empleo formal pueden acceder a beneficios tributarios significativos. El Artículo 108-5 del Estatuto Tributario, adicionado por el Artículo 88 de la Ley 2010 de 2019 y reglamentado por el Decreto 392 de 2021, permite a los contribuyentes deducir el 120% de los pagos realizados por concepto de salarios a estos empleados en el año gravable en que se efectúa la contratación. Para acceder a este beneficio, es necesario cumplir con ciertos requisitos específicos: el empleado debe ser menor de 28 años, debe tratarse de su primer empleo formal, lo cual implica que no haya tenido vínculos laborales previos con cotizaciones al sistema de seguridad social, y la contratación debe realizarse mediante un contrato de trabajo o vinculación legal posterior al 27 de diciembre de 2019. Además, es indispensable obtener una certificación del Ministerio del Trabajo que acredite la condición de primer empleo del trabajador.

De acuerdo a la encuesta sociodemográfica realizada para Collect Cneter refleja que, de los colaboradores encuestados, 9 tienen entre 18 y 28 años y están vinculados a su primer empleo formal, mientras que 8 no cumplen con esta condición. Esto representa una oportunidad significativa para la empresa de acceder a este beneficio tributario, optimizando su carga fiscal mediante la deducción del 120% de los salarios pagados a estos jóvenes.

Implementar estrategias para incrementar la proporción de colaboradores en esta categoría no solo refuerza el compromiso de la empresa con la inclusión laboral juvenil, sino que también contribuye a la sostenibilidad financiera al aprovechar al máximo los incentivos fiscales. Esta práctica, además, posiciona a la organización como un agente de cambio social, fomentando la integración de los jóvenes al mercado laboral y reduciendo el desempleo.

Figura 10
Primer empleo



Por otro lado, como beneficios tributarios, se encuentra la Inversión en Investigación y Desarrollo (I+D) aplicable al Impuesto de Renta; el sector cobranzas a partir de la norma 1819 de 2016, tiene el IVA exento en servicios relacionados con la gestión de cobros o la compra de cartera morosa, siempre y cuando el servicio esté vinculado a la prestación de servicios de crédito.

La Ley 1955 de 2019 ofrece beneficios fiscales para las empresas que inviertan en innovación

tecnológica, investigación y desarrollo (I+D), al cual se podría aplicar siempre que estas empresas realizan inversiones en software de cobranza o inteligencia artificial, si es el caso pueden acceder a un descuento en el impuesto sobre la renta del 50% de la inversión realizada.

La Ley 1819 de 2016 ofrece incentivos fiscales a las empresas que realicen inversiones en activos de capital, como tecnología y equipos. La inversión se deberá realizar en bienes de capital que optimice los procesos de cobranza como es el caso de software especializados, equipos de computación, plataformas digitales; si es el caso se pueden deducir el 100% de la inversión en activos de capital en el mismo año en que se realiza la compra, generando una amortización acelerada y la reducción de la base gravable para el impuesto sobre la renta.

Descuento por Inversión en Bienes de Capital pueden obtener descuentos fiscales o amortización acelerada, este método contable y fiscal se utiliza para deducir de manera rápida el valor de los activos fijos, esto para reducir la base gravable y con ello el impuesto de renta.

Figura 11
Deducciones tributarias a las cuales se ha acogido su empresa

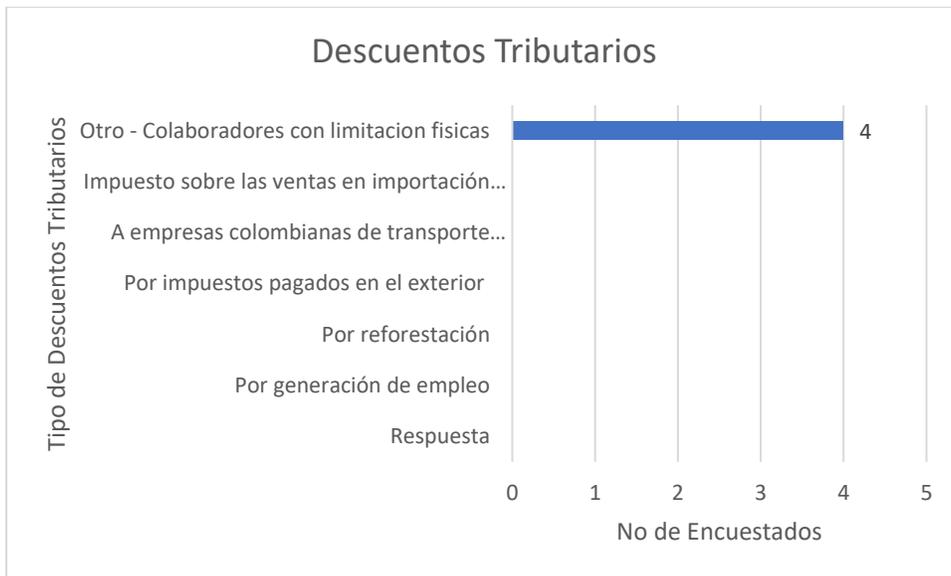
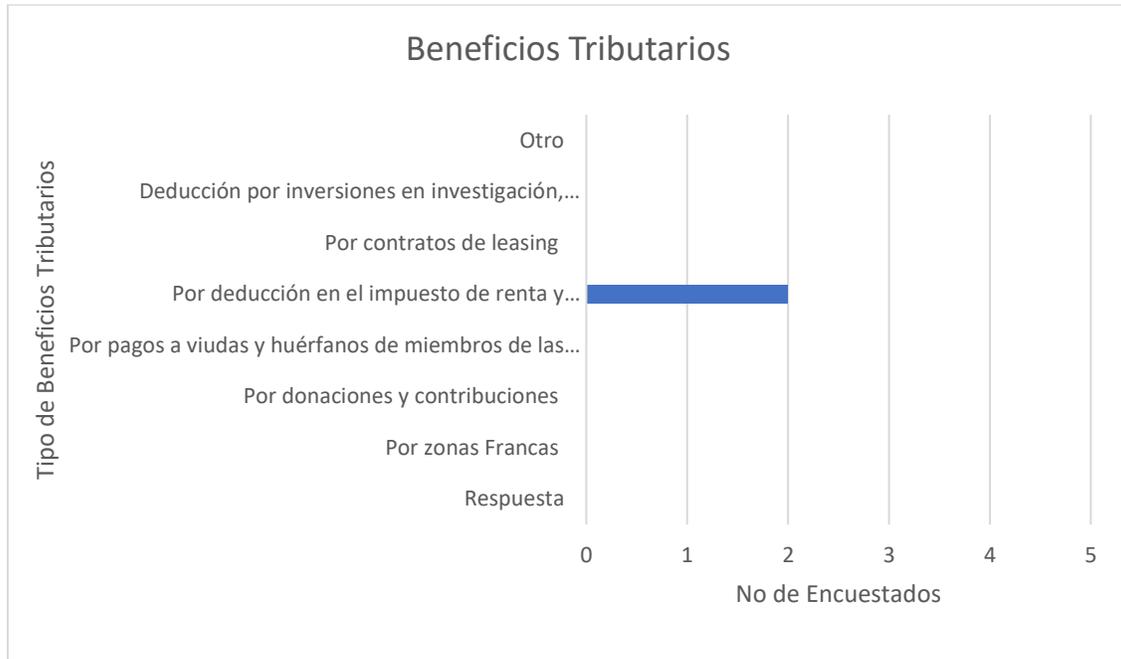


Figura 12
Beneficios tributarios a los cuales se ha acogido su empresa



2.1.4. Ajustes fiscales en activos fijos

El análisis de las respuestas a la pregunta relacionada con los ajustes fiscales aplicados para determinar el costo de los activos fijos refleja un desconocimiento generalizado por parte de los encuestados. Esto indica una deficiencia significativa en el conocimiento y la aplicación de las normativas tributarias que regulan este aspecto clave en la gestión fiscal de la empresa.

El Estatuto Tributario establece dos mecanismos principales para ajustar el costo de los activos fijos:

1. Ajuste Opcional del Artículo 70 del E.T.: Este permite ajustar el costo fiscal de los activos fijos con base en un porcentaje establecido anualmente por la DIAN, para reflejar la inflación y mantener actualizada la base fiscal de los bienes.
2. Avalúo Catastral según el Artículo 72 del E.T.: Este establece que, para activos como bienes inmuebles, el costo fiscal puede determinarse con base en el avalúo catastral, lo cual es útil para reflejar el valor real del bien en el mercado y su impacto fiscal.

El desconocimiento de estos mecanismos genera varios riesgos y consecuencias para la empresa. En primer lugar, existe el riesgo de subvaluación de activos, ya que no actualizar adecuadamente los valores fiscales puede llevar a que los activos estén registrados a valores desactualizados, lo que impacta negativamente la determinación de la base gravable para impuestos como el de renta o las ganancias ocasionales.

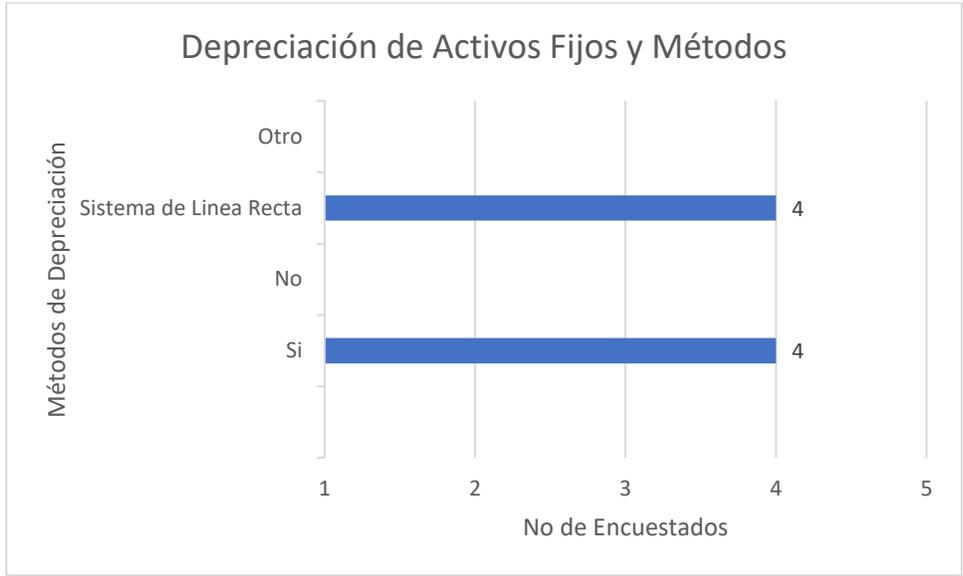
Adicionalmente, esto conlleva una posibilidad de sanciones, ya que la DIAN podría interpretar la omisión o error en los ajustes fiscales como un incumplimiento normativo, lo que expondría a la empresa a multas económicas significativas. Por otro lado, se observa un desaprovechamiento de beneficios tributarios, dado que mecanismos como el ajuste del artículo 70 permiten reducir la base gravable del impuesto sobre la renta, optimizando la carga fiscal de la empresa.

Finalmente, esta situación refleja una falta de planeación tributaria, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos contables y fiscales para garantizar el cumplimiento normativo.

Depreciación y provisión.

Según la NIIF 16, propiedad planta y equipo, la depreciación “es un mecanismo contable que se utiliza para estimar la pérdida de valor de un activo en función de su uso y vida útil”. El proceso de depreciación de los activos fijos, que refleja la reducción del valor de un bien a lo largo de su vida útil, es considerado relevante ya que en una inversión de valor a largo plazo permite prever su efecto financiero, mejorando así su rendimiento. Los encuestados administrativos reflejan que el método de línea recta es ampliamente utilizado para calcular la depreciación de los activos fijos. Este método, conocido por su simplicidad y estandarización, permite distribuir de manera uniforme el costo del activo a lo largo de su vida útil, lo que lo hace especialmente adecuado para bienes con desgaste constante, como equipos de oficina y mobiliario. Esta elección demuestra un manejo contable alineado con las normativas internacionales.

Figura 13
Depreciación a los activos fijos y sistema utilizado



Sistema utilizado para determinar las provisiones de cartera

El análisis de las respuestas relacionadas con las provisiones de cartera muestra que los encuestados no implementan una provisión formal para las cuentas de difícil cobro. En su lugar, las deudas se evalúan individualmente, y las decisiones relacionadas con su castigo se toman mediante la elaboración de un acta que formaliza este proceso. Este enfoque sugiere que la empresa ha optado por un método reactivo en lugar de una estrategia proactiva para gestionar el riesgo crediticio, lo que podría tener implicaciones significativas tanto en la gestión financiera como en la presentación de los estados contables.

La ausencia de provisiones específicas refleja que no se está aplicando una política contable estructurada para anticipar y mitigar el impacto de las deudas incobrables en los resultados financieros. En cambio, el castigo de cartera, aunque es una práctica válida, implica que la empresa solo actúa una vez que las deudas ya han sido calificadas como irrecuperables. Este enfoque puede limitar la capacidad de la organización para reflejar con precisión el riesgo asociado a las cuentas por cobrar en sus estados financieros, impactando potencialmente la percepción de los usuarios externos sobre la calidad de los activos y la estabilidad financiera de la empresa.

El uso de un acta para formalizar el castigo de cartera denota un esfuerzo por dotar de transparencia y orden al proceso, lo que es positivo desde una perspectiva administrativa. Sin embargo, la falta de provisiones puede generar desafíos en la planificación financiera y en la capacidad de la empresa para identificar y reaccionar oportunamente a tendencias de morosidad o deterioro en la cartera. Además, este método puede subestimar el impacto de las deudas incobrables en los resultados operativos durante los periodos en los que se acumulan, ya que los gastos asociados no se reconocen de manera anticipada.

Es recomendable que la empresa considere implementar políticas de provisión de cartera basadas en métodos más estructurados, como el análisis individual o general de la cartera, según la naturaleza de las cuentas por cobrar y el riesgo asociado a cada cliente. Esto permitiría una gestión más proactiva del riesgo crediticio, una mayor precisión en los estados financieros y un fortalecimiento en la capacidad de anticipar y mitigar los impactos de las deudas incobrables. Además, la adopción de una política de provisiones podría mejorar la relación con los usuarios de los estados financieros, ya que ofrecería una visión más clara y precisa de la calidad de los activos.

Situaciones presentadas en las empresas

Los resultados obtenidos reflejan que solo dos de los cuatro encuestados afirmaron que ciertos hechos han sido llevados como deducción en la declaración de renta, y ambas respuestas coincidieron. En el caso de las deducciones por deudas de difícil cobro, las respuestas afirmativas reflejan que dichas deducciones se han aplicado correctamente en la declaración de renta cuando se han presentado. Esto demuestra un manejo adecuado para reconocer y minimizar el impacto fiscal de las cuentas incobrables, siguiendo las disposiciones legales y optimizando la carga fiscal.

Con respecto a las pérdidas de activos fijos, las dos respuestas afirmativas muestran que estas han sido registradas como deducciones fiscales en los casos correspondientes, conforme a la normativa vigente. Esto asegura que dichas pérdidas han sido tratadas correctamente para minimizar su impacto en la base gravable, reflejando un cumplimiento adecuado de las disposiciones tributarias aplicables.

Por otro lado, no se identificaron casos relacionados con deudas manifiestamente perdidas, pérdidas en la enajenación de activos fijos, ni pérdidas en la enajenación de acciones o cuotas de interés social. Esto podría deberse a que estos hechos no han ocurrido durante el período analizado.

2.1.5. Comparación patrimonial

El análisis de las respuestas relacionadas con la comparación patrimonial muestra un entendimiento limitado de esta obligación tributaria entre los encuestados. Solo uno de ellos indicó que realiza el cálculo de la renta por comparación patrimonial al momento de elaborar la declaración de renta. Sin embargo, este mismo encuestado respondió que nunca ha determinado renta gravable por este concepto, lo que indica que, aunque realiza el cálculo, no ha identificado diferencias patrimoniales que ameriten un ajuste. Esto sugiere que las variaciones en el patrimonio líquido entre períodos han estado justificadas adecuadamente mediante las rentas declaradas, los ingresos netos obtenidos o causas permitidas por la normativa tributaria, evitando así que se configure una renta gravable adicional.

El hecho de que los otros encuestados no respondieran a esta pregunta evidencia un conocimiento limitado o una falta de participación en este procedimiento, lo cual representa una oportunidad para reforzar la capacitación en temas tributarios. La comparación patrimonial, regulada por el artículo 236 del Estatuto Tributario, es un cálculo fundamental que asegura la coherencia entre los estados financieros y la declaración de renta, previniendo discrepancias que puedan ser interpretadas como irregularidades fiscales. La falta de familiaridad o participación en este proceso podría generar riesgos en el cumplimiento normativo y en la correcta planeación fiscal.

2.1.6. Impuesto a las ventas y reafuente.

La empresa desarrolla actividades gravadas, exentas por exportación y no gravadas, según lo manifestado en la encuesta realizada. Las operaciones gravadas representan la mayoría de su actividad económica, siendo identificadas por los cuatro encuestados. Adicionalmente, uno de ellos señaló la existencia de operaciones exentas por exportación y de reintegros clasificados como no gravados, lo que evidencia la diversidad de actividades que realiza la empresa y la necesidad de una gestión tributaria específica para cada tipo de operación.

De acuerdo con los documentos financieros revisados, las operaciones gravadas corresponden principalmente a la prestación de servicios de cobranza, las cuales están sujetas al IVA en virtud del **artículo 420 del Estatuto Tributario**, que regula la prestación de servicios dentro del territorio nacional. Estas operaciones implican el recaudo y declaración del IVA, lo que requiere una gestión tributaria precisa para garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Por su parte, las operaciones exentas por exportación están vinculadas con servicios prestados a la filial en Panamá, lo que les otorga el beneficio de estar gravadas con una tarifa del 0% según lo estipulado en el **artículo 481 del Estatuto Tributario**.

En cuanto a las operaciones no gravadas, estas corresponden a reintegros de costos, los cuales no generan IVA, ya que no representan un hecho generador según las disposiciones legales. Aunque no estén sujetas a obligaciones fiscales relacionadas con el IVA, es fundamental que estas actividades sean correctamente clasificadas en los estados financieros y declaraciones para garantizar la consistencia de la información contable.

Tratamiento del IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios

El tratamiento del IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios, según las respuestas obtenidas, refleja que tres personas señalaron que se utilizan ambos métodos: llevar el IVA al mayor valor del costo o gasto en la compra de activos fijos y descontarlo mediante prorrateo en la declaración de IVA. Una persona no respondió a la pregunta, lo que podría indicar un desconocimiento o falta de involucramiento directo en este proceso.

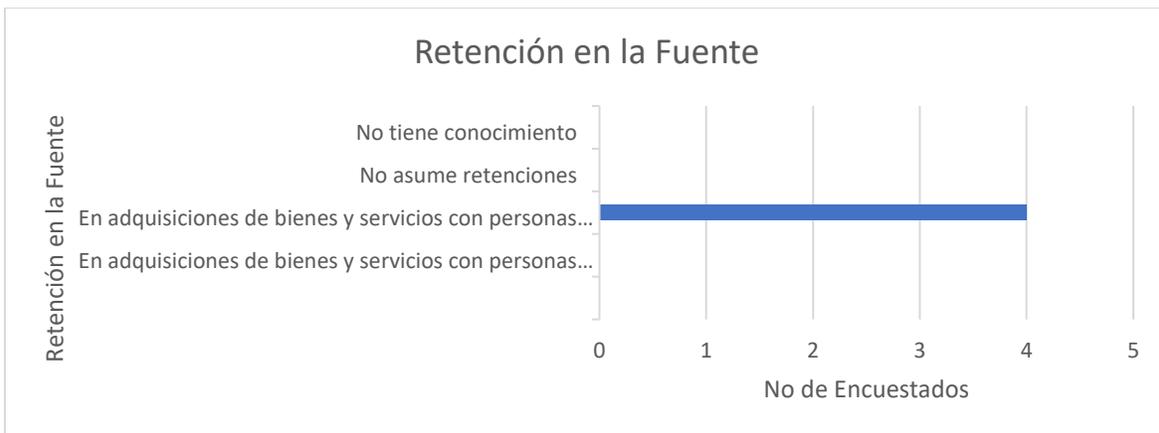
Llevar el IVA al mayor valor del costo o gasto en la compra de activos fijos es un tratamiento adecuado cuando los bienes adquiridos no están relacionados directamente con actividades gravadas. Este enfoque permite reconocer el IVA como un componente del costo del activo o como un gasto, dependiendo de su naturaleza, lo cual asegura una correcta clasificación contable y fiscal de las transacciones.

Retención en la fuente

En el análisis relacionado con la retención en la fuente, las respuestas obtenidas indican que las personas encuestadas coinciden en que esta se asume únicamente en las adquisiciones de bienes y servicios realizadas con personas no declarantes del impuesto sobre la renta. Este manejo se ajusta a la normativa tributaria, que establece que en estos casos específicos es responsabilidad del pagador asumir la retención correspondiente, asegurando que se cumpla con el recaudo anticipado del impuesto.

Figura 14

La empresa asume la retención en la fuente

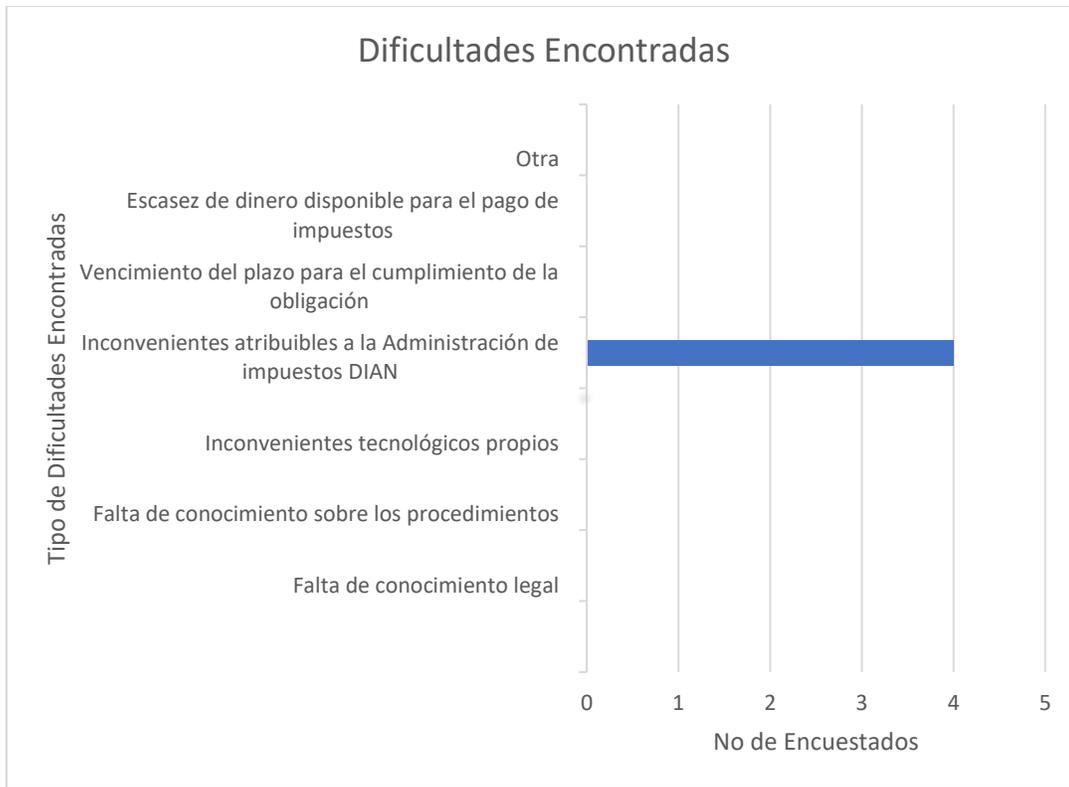


Al hablar del cumplimiento de las obligaciones tributarias, relacionadas con el deber de declarar, informar y pagar, se presentan dificultades en el momento de cancelar las obligaciones tributarias relacionadas con la DIAN (50%), en el evento en que se presentan fallas tecnológicas que no facilitan el desarrollo del procedimiento del diligenciamiento, presentación y firmas de la declaración, extracción del recibo de pago, etc., el 100% manifiesta tener inconvenientes con la plataforma tecnológica de la DIAN, de igual manera, este tipo de empresas deben presentar información a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad con la cual presenta una sanción por incumplimiento, de la cual se hablara más adelante.

Inconvenientes que presenta al cumplir con una obligación tributaria.

De acuerdo con las respuestas recopiladas, la única dificultad mencionada al cumplir con las obligaciones tributarias, como declarar, informar o pagar, está relacionada con inconvenientes atribuibles a la Administración de Impuestos DIAN. Todas las personas encuestadas identificaron este problema, mientras que no se reportaron obstáculos asociados al conocimiento legal, los procedimientos, problemas tecnológicos internos, el vencimiento de plazos o la disponibilidad de recursos para el pago de impuestos. Aunque los inconvenientes con la DIAN son externos y están fuera del control directo de la empresa, es fundamental adoptar medidas internas que reduzcan su impacto. Entre estas acciones se encuentran la realización temprana de trámites tributarios, la verificación continua de las plataformas antes de los vencimientos, y el establecimiento de canales de comunicación efectivos con la DIAN para gestionar cualquier eventualidad de manera ágil y eficiente.

Figura 15
Dificultades Encontradas



2.1.7. Sanciones tributarias.

El análisis de las respuestas sobre el pago de sanciones tributarias revela una discrepancia significativa entre el conocimiento de los encuestados y los hechos fiscales de la empresa. Tres de los cuatro encuestados afirmaron que la empresa nunca ha pagado una sanción de tipo tributario, lo cual evidencia un desconocimiento de la situación real. Solo uno de los encuestados reconoció el pago de una sanción, señalando que esta correspondió al impuesto de industria y comercio. Esta información fue corroborada con los documentos suministrados, que detallan el caso de una sanción aplicada a una sede ubicada en Pereira.

El caso específico corresponde a un incumplimiento relacionado con el manejo del RIT (Registro de Información Tributaria). Aunque la empresa canceló el registro mercantil de esta sede ante la Cámara de Comercio, no procedió a dar de baja el RIT. Al no realizar este trámite, la empresa seguía estando obligada a presentar la declaración del impuesto de industria y comercio, lo cual no se cumplió. Esto derivó en un requerimiento por parte de la oficina de recaudo municipal de Pereira, que aplicó una sanción por extemporaneidad debido al incumplimiento. La sanción fue finalmente resuelta mediante su pago, pero este caso expone un error en el manejo de las obligaciones tributarias locales tras el cierre de la sede.

Figura 16
La empresa ha cancelado alguna sanción de tipo tributario.

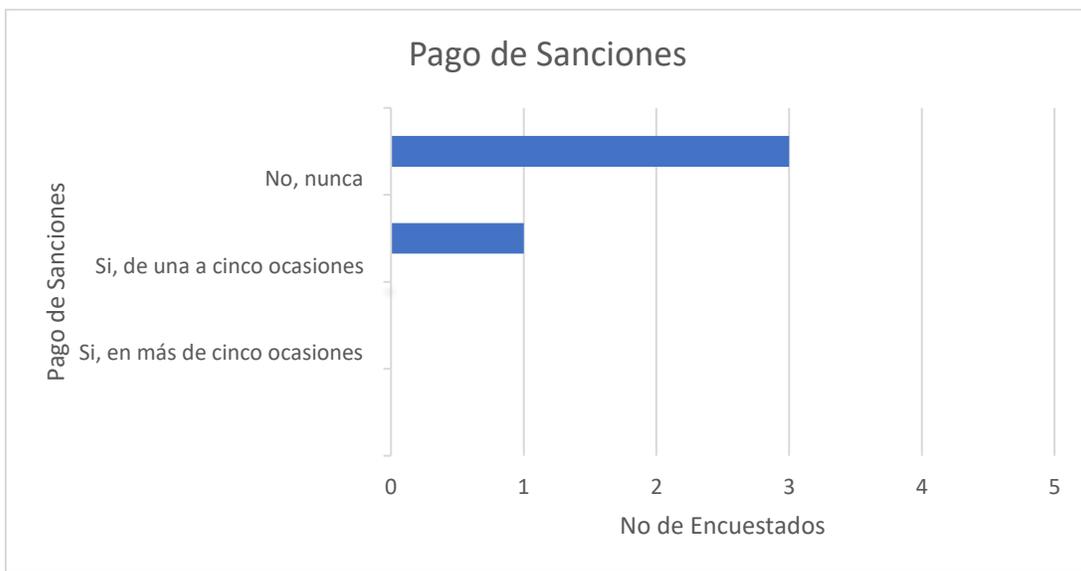


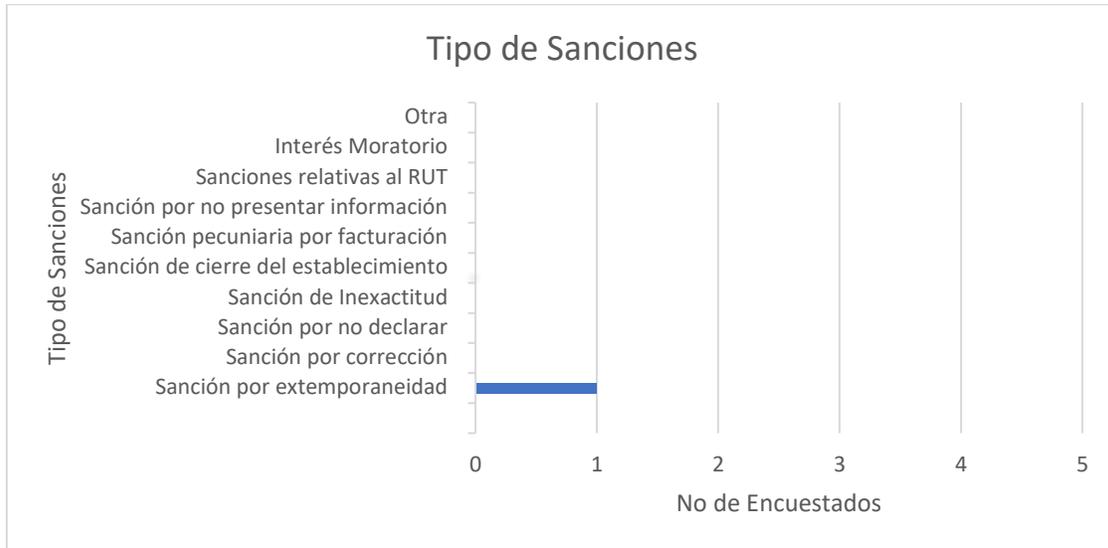
Figura 17

Número de veces que la empresa ha cancelado alguna sanción fiscal.



Figura 18

Tipo de Sanciones



2.2. Análisis de la estructura financiera de la empresa Collect Center SAS de San Juan de Pasto a 2021 – 2023.

Para el cumplimiento de este objetivo, se toma como referencia la información financiera de la empresa Collect Center SAS correspondiente a los periodos 2021, 2022 y 2023, información que fue suministrada por la administración para fines académicos. El propósito de la gerencia financiera es medir si una empresa está creando o destruyendo valor para sus accionistas, garantizar el uso eficiente de los recursos financieros, lo que implica tomar decisiones estratégicas que optimicen la rentabilidad, aseguren la liquidez, mantengan un nivel de endeudamiento sostenible y planificar el crecimiento a largo plazo. En esencia, se busca equilibrar riesgo y retorno para fortalecer la estabilidad y competitividad de la empresa.

Se llevó a cabo un análisis horizontal y vertical, identificando los rubros más significativos para comprender la dinámica financiera de la empresa. Adicionalmente, se calcularon indicadores clave como:

- Indicadores de liquidez: Razón corriente y capital de trabajo neto, para medir la capacidad de la empresa de cumplir con sus obligaciones a corto plazo.
- Indicadores de endeudamiento: Relación de endeudamiento sobre activos totales y apalancamiento financiero, que reflejan la dependencia de fuentes externas de financiamiento.
- Indicadores de rentabilidad: Margen bruto, margen operacional, margen neto, ROE (rentabilidad sobre el patrimonio) y ROA (rentabilidad sobre los activos), con el fin de evaluar la eficiencia en la generación de beneficios.

Para dar continuidad al desarrollo del diagnóstico financiero se toman los siguientes estados financieros:

Tabla 8
Estado de situación financiera

COLLECT CENTER								
ACTIVO								
ACTIVO CORRIENTE								
	\$ Vertical		\$ Vertical		\$ Vertical		Horizonta	Horizonta
	2.023,00	2023	2.022,00	2022	2.021,00	2021	1 2023	1 2022
Efectivo y equivalentes en efectivo								
Banco Davivienda	\$		\$		\$			
	162.425.256,00		1.073.119.196,00		661.961.895,00			
Banco occidente	\$		\$		\$			
	70.147.019,00		134.250.082,00		976.651.663,00			
Bancolombia	\$		\$		\$			
	11.344.875,00		84.823.332,00		31.856.453,00			
Banco BBVA	\$		\$		\$			
	925.163.134,00		81.200.960,00		3.226.410.545,00			
Bancoomeva	\$		\$		\$			
	4.102.339,00		5.048.276,00		5.220.311,00			

Banco de Bogotá	\$		\$		\$			
	3.229.913,00		3.229.913,00		3.210.713,00			
Banco Av Villas	\$		\$		\$			
	120.361,00		192.250,00		207.084,00			
Banco Agrario de Colombia	\$		\$		\$			
	2.725,00		2.724,00		2.724,00			
Cajas menores	\$		\$		\$			
	900.000,00		900.000,00		900.000,00			
Total, efectivo y equivalentes de efectivo	\$		\$		\$			
	1.177.435.622,00	19,83%	1.382.766.733,00	6,68%	4.906.421.388,00	41,65%	-14,85%	-71,82%
	0							
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar								
Anticipo Zipco (A)	\$		\$		-			
	165.455.944,00		5.898.494.747,00					
Clientes (B)	\$		\$		\$			
	388.925.344,00		2.372.409.529,00		1.801.862.106,00			

Anticipo cuentas de participación	\$ -	\$ 158.190.378,00	\$ -
Anticipo a proveedores	\$ -	\$ 93.192.682,00	\$ 151.810.688,00
Incapacidad por recobrar	\$ 30.101.359,00	\$ 31.334.608,00	\$ 41.861.761,00
Cuentas por cobrar a trabajadores	\$ 448.000,00	\$ 11.008.686,00	\$ 2.808.686,00
Pensiones por cobrar trabajadores	\$ -	\$ 5.712.786,00	\$ 6.959.546,00
Libranzas ropa empleados	\$ -	\$ 2.078.500,00	\$ 1.421.851,00
Anticipo a contratistas	\$ -	\$ 15.000,00	\$ 288.177.691,00
Préstamos -MEC	\$ -	\$ -	\$ 260.633.810,00
Préstamos - Panamá	\$ -	\$ -	\$ 580.389.868,00
Cuenta por cobrar a socios	\$ 379.995.755,00	\$ -	\$ 234.465.135,00
Cuentas corrientes comerciales	\$ 50.000.000,00	\$ -	\$ -

Total, cuentas comerciales por cobrar	\$ 1.014.926.402,0 0	17,09%	\$ 8.572.436.916,00	41,43%	\$ 3.370.391.142,00	28,61%	-88,16%	154,35%
<hr/>								
Activos por impuestos								
Sobrantes en liquidación privada de impuesto	\$ 773.654.000,00		\$ 660.714.803,00		\$ 400.311.000,00			
Retención en la fuente a título de renta	\$ 1.414.295.490,0 0		\$ -		\$ 1.422.602.317,00			
Impuesto de industria y comercio	\$ -		\$ -		\$ 89.782.000,00			
Anticipo de impuesto de renta	\$ 11.392.500,00		\$ -		\$ -			
Total, activos por impuestos	\$ 2.199.341.990,0 0	37,03%	\$ 660.714.803,00	3,19%	\$ 1.912.695.317,00	16,24%	232,87%	-65,46%

	\$		\$		\$			
TOTAL ACTIVOS	4.391.704.014,0		10.615.918.452,0		10.189.507.847,0			
CORRIENTES	0		0		0			
<hr/>								
ACTIVO NO								
CORRIENTE								
<hr/>								
Inversiones								
<hr/>								
Otras inversiones (A)	\$		\$		\$			
	502.546.710,00		2.361.841.997,00		-			
<hr/>								
Certificado de depósito fijo (C.D.T.)	\$		\$		\$			
(B)	31.136.507,00		27.588.310,00		26.347.000,00			
<hr/>								
Fiducuentas	\$		\$		\$			
	2.330.837,00		2.009.418,00		1.900.046,00			
<hr/>								
Cedulas de capitalización	\$		\$		\$			
	-		1.000.000,00		1.048.053.592,00			
<hr/>								
Total, inversiones	\$	9,03%	\$	11,56%	\$	9,14%	-77,60%	122,28%
	536.014.054,00		2.392.439.725,00		1.076.300.638,00			
<hr/>								
Propiedades, planta y equipo								
<hr/>								

Construcciones y edificaciones	\$ -	\$ 6.339.071.729,00	\$ 448.571.729,00
Flota y equipo de transporte	\$ 705.759.999,00	\$ 1.199.559.999,00	\$ 39.799.999,00
Equipo de Oficina	\$ 496.378.099,00	\$ 446.723.115,00	\$ 303.695.436,00
Equipo de computación y comunicación	\$ 995.929.917,00	\$ 945.367.190,00	\$ 874.166.658,00
TOTAL	\$ 2.198.068.015,00	\$ 8.930.722.033,00	\$ 1.666.233.822,00
	0		
<i>DEPRECIACIONES</i>		-\$	-\$
Construcciones y edificaciones		150.000.000,00	135.000.000,00
Flota y equipo de transporte	-\$ 130.244.399,00	-\$ 90.226.449,00	-\$ 35.819.999,00
Equipo de Oficina	-\$ 112.303.261,00	-\$ 90.967.856,00	-\$ 80.917.841,00
Equipo de computación y comunicación	-\$ 416.815.200,00	-\$ 387.677.237,00	-\$ 373.152.677,00

TOTAL	-\$		-\$		-\$			
	659.362.860,00		718.871.542,00		624.890.517,00			
<i>DETERIORO</i>	-\$		-\$		-\$			
Equipo de Oficina	71.816.775,00		71.816.775,00		72.076.775,00			
Equipo de computación y comunicación	-\$		-\$		-\$			
	455.798.337,00		455.798.337,00		456.229.093,00			
TOTAL	-\$		-\$		-\$			
	527.615.112,00		527.615.112,00		528.305.868,00			
Total, propiedad planta y equipo	\$ 1.011.090.043,0	17,03%	\$ 7.684.235.379,00	37,14%	\$ 513.037.437,00	4,36%	-86,84%	1397,79%
	0							
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 1.547.104.097,0		\$ 10.076.675.104,0		\$ 1.589.338.075,00		-84,65%	534,02%
	0		0					
TOTAL ACTIVOS	\$ 5.938.808.111,0	100,00	\$ 20.692.593.556,0	100,00	\$ 11.778.845.922,0	100,00		
	0	%	0	%	0	%		

PASIVO			
PASIVO			
CORRIENTE			
Obligaciones			
financieras			
corrientes			
Préstamo Collect	\$	\$	\$
Panamá	-	599.346.345,00	-
Capital de trabajo	\$	\$	\$
349	499.999.997,00	500.000.000,00	-
Capital de trabajo	\$	\$	\$
751	187.500.001,00	250.000.004,00	278.779.355,00
Capital de trabajo	\$	\$	\$
322	-	145.833.339,00	262.450.093,00
Tarjeta de crédito	\$	\$	\$
Bancolombia	241.907.507,00	101.399.667,00	99.941.884,00
Tarjeta de crédito	\$	\$	\$
BBVA	99.904.158,00	99.577.170,00	97.402.800,00
Capital de trabajo	\$	\$	\$
348	80.170.224,00	70.182.370,00	159.495.246,00

Leasing Davivienda	\$		\$		\$				
	21.607.245,00		17.346.478,00		260.633.810,00				
Sobregiros	\$		\$		\$				
	206.019,00		-		-				
Total, obligaciones financieras corrientes	\$		\$		\$				
	1.131.295.151,0	19,05%	1.783.685.373,00	8,62%	1.158.703.188,00	9,84%	-36,58%	53,94%	
	0								
Acreeedores comerciales y otras cuentas por pagar									
Costos y gastos por pagar (A)	\$		\$		\$				
	99.252.009,00		3.635.626.955,00		73.752.376,00				
Deudas con accionistas y socios	\$		\$		-				
	473.083.642,00		512.609.357,00						
Aportes planilla	\$		\$		\$				
	56.112.200,00		65.237.300,00		57.753.000,00				
Cuentas corrientes comerciales	\$		\$		\$				
	6.327.710,00		2.116.190,00		2.856.041,00				
Acreeedores varios	\$		\$		\$				
	-		-		47.622.345,00				

Total, cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar	\$		\$		\$			
	634.775.561,00	10,69%	4.215.589.802,00	20,37%	181.983.762,00	1,55%	-84,94%	2216,46%

**Pasivos por
impuestos**

Impuesto a las ventas	\$		\$		\$			
- IVA	348.272.000,00		447.381.000,00		332.631.000,00			
Retención en la fuente a título de renta	\$		\$		\$			
	20.083.000,00		26.611.000,00		20.403.000,00			
Impuesto de industria y comercio	\$		\$		\$			
	7.478.935,00		13.394.000,00		-			
Retención en la fuente a título de ICA	\$		\$		\$			
	870.000,00		3.388.000,00		935.000,00			
Retención en la fuente a título de IVA	\$		\$		\$			
	60.000,00		1.903.000,00		372.000,00			
Impuesto de renta	\$		\$		\$			
	111.072.372,00		-		1.114.877.383,00			

Total, por impuestos corrientes	\$ 487.836.307,00	8,21%	\$ 492.677.000,00	2,38%	\$ 1.469.218.383,00	12,47%	-0,98%	-66,47%
<hr/>								
Beneficios a empleados								
Cesantías consolidadas	\$ 188.823.219,00		\$ 214.617.573,00		\$ 176.890.611,00			
Vacaciones consolidadas	\$ 137.446.263,00		\$ 161.969.911,00		\$ 115.765.919,00			
Intereses sobre las cesantías	\$ 21.433.704,00		\$ 23.708.637,00		\$ 20.420.516,00			
Salarios por pagar	\$ 25.638.000,00		\$ -		\$ -			
Total, beneficios a empleados	\$ 373.341.186,00	6,29%	\$ 400.296.121,00	1,93%	\$ 313.077.046,00	2,66%	-6,73%	27,86%
<hr/>								
Otros pasivos								
Cuentas en participación (A)	\$ 1.553.718,00		\$ 307.988.737,00		\$ 523.265.316,00			
Anticipos y avances recibidos de clientes	\$ 11.633.209,00		\$ 27.947.689,00		\$ 70.217.283,00			

Ingresos recibidos	\$		\$		\$			
para terceros	322.724,00		-		42.148.712,00			
Depósitos recibidos	\$		\$		\$			
	-		-		10.789.500,00			
Total, otros pasivos	\$	0,23%	\$	1,62%	\$	5,49%	-95,98%	-48,03%
	13.509.651,00		335.936.426,00		646.420.811,00			
TOTAL PASIVOS	\$		\$		\$			
CORRIENTES	0	44,47%	7.228.184.722,00	34,93%	3.769.403.190,00	32,00%		
PASIVO NO								
CORRIENTE								
Obligaciones								
financieras no								
corrientes								
Préstamo Collect	\$		\$		\$			
Panamá	156.314.621,00		1.797.294.413,00		-			
Capital de trabajo	\$		\$		\$			
348	1.001.330.491,0		1.080.702.276,00		1.074.838.238,00			
	0							

Capital de trabajo	\$		\$		\$				
349	416.666.665,00		916.666.666,00		-				
Leasing Davivienda	\$		\$		\$				
	203.048.291,00		224.881.509,00		-				
Capital de trabajo	\$		\$		\$				
322	-		630.000,00		125.014.697,00				
Capital de trabajo	\$		\$		\$				
751	-		-		221.220.645,00				
Total, obligaciones financieras no corrientes	\$ 1.777.360.068,0	29,93%	\$ 4.020.174.864,00	19,43%	\$ 1.421.073.580,00	12,06%	-55,79%	182,90%	
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	\$ 1.777.360.068,0		\$ 4.020.174.864,00	19,43%	\$ 1.421.073.580,00				
TOTAL PASIVOS	\$ 4.418.117.924,0		\$ 11.248.359.586,0		\$ 5.190.476.770,00				
TOTAL PASIVOS	\$ 0	74,39%	\$ 0	54,36%	\$ 5.190.476.770,00	44,07%			
PATRIMONIO									

Patrimonio neto						
Capital emitido	\$		\$		\$	
	598.451.533,00	10,08%	598.451.533,00	2,89%	598.451.533,00	5,08%
Reservas	\$		\$		\$	
	80.220.859,00	1,35%	80.220.859,00	0,39%	80.220.859,00	0,68%
Ganancias del periodo	-\$		\$		\$	
	152.982.392,00	-2,58%	2.855.864.815,00	13,80%	277.578.737,00	2,36%
Ganancias acumuladas	\$		\$		\$	
	558.263.224,00	9,40%	5.324.388.069,00	25,73%	5.046.809.332,00	42,85%
Otros resultados integrales	\$		\$		\$	
	436.736.964,00	7,35%	585.308.693,00	2,83%	585.308.693,00	4,97%
Total, patrimonio	\$		\$		\$	
	1.520.690.188,0		9.444.233.969,00		6.588.369.154,00	-83,90% 43,35%
	0					
TOTAL	\$		\$		\$	
PATRIMONIO	1.520.690.188,0		9.444.233.969,00		6.588.369.154,00	55,93%
	0	25,61%				

TOAL PASIVO +	\$		\$		\$					
PATRIMONIO	5.938.808.112,0		20.692.593.555,0		11.778.845.924,0					
	0		0		0		-71,30%	75,68%		
TOTAL ACTIVOS	\$		\$		\$					
	5.938.808.111,0		20.692.593.556,0		11.778.845.922,0					
	0		0		0					

Tabla 9
Estado de resultados

	Ingreso 2023	Vertica 2022	Vertical 2021	Vertical 2021	Horizon 2023	Horizon tal 2023	Horizon tal 2022	Horizon tal 2022	Horizon tal 2021
Actividades ordinarias									
Actividades conexas	\$ 12.909.606.855	\$ 15.972.832.250	\$ 14.120.042.779	-\$ 3.063.225.395					
Devoluciones y	-\$ 175.097.741	-\$ 407.279.65	-\$ 1.260.434.486	\$ 232.181.911					

descuentos		2								
Total,	\$	100%	\$	100%	\$	100%	-\$	-18%	\$	21%
ingresos	12.734.5		15.56		12.859.6		2.831.04		2.705.94	
actividades ordinarias	09.114		5.552.		08.293		3.484		4.305	
			598							
UTILIDAD BRUTA	\$	100%	\$	100%	\$	100%	-\$	-18%	\$	21%
DAD	12.734.5		15.56		12.859.6		2.831.04		2.705.94	
BRUTA	09.114		5.552.		08.293		3.484		4.305	
A			598							
Gastos de administración										
Gastos de personal	\$		\$		\$		-\$			
	4.313.80		4.367.		3.866.11		53.841.7			
	8.440		650.2		2.734		61			

al		01		
Diversos (A)	\$	\$	\$	\$
	4.448.02	2.942.	3.248.70	1.505.38
	7.531	644.0	8.613	3.468
		63		
Servicios	\$	\$	\$	-\$
	937.145.	1.103.	1.228.66	166.369.
	269	514.8	9.376	558
		27		
Mantenimiento y reparaciones	\$	\$	\$	-\$
	48.636.2	535.5	249.541.	486.879.
	34	15.33	717	104
		8		
Honorarios	\$	\$	\$	-\$
	462.557.	491.6	428.358.	29.065.6
	077	22.76	537	87
		4		
Arrendamientos	\$	\$	\$	-\$
	172.337.	294.8	211.178.	122.507.
	827	45.14	595	315
		2		

Gastos	\$	\$	\$	-\$
legales	141.891.	288.0	179.544.	146.160.
	983	52.42	013	441
		4		
Impues	\$	\$	\$	-\$
tos	92.199.5	252.8	114.417.	160.656.
	40	55.70	062	166
		6		
Adecua	\$	\$	\$	-\$
ción e	60.930.7	130.3	94.295.9	69.421.5
instala	14	52.27	60	61
ción		5		
Seguro	\$	\$	\$	-\$
s	85.262.2	175.6	13.776.3	90.363.0
	75	25.32	08	50
		5		
Gastos	\$	\$	\$	-\$
de	55.056.8	102.4	40.151.3	47.394.6
viaje	27	51.46	69	35
		2		
Deprec	\$	\$	\$	\$
iación	123.822.	93.98	76.797.7	29.841.7

	819	1.025	98	94				
Contribuciones	\$ 1.324.000	\$ 1.882.000	\$ -	-\$ 558.000				
Otros gastos	\$ 1.496.463.062	\$ -	\$ -	\$ 1.496.463.062				
Amortización	\$ -	\$ -	\$ 240.000.000	\$ -				
Total, gastos de administración	\$ 12.439.463.598	\$ 10.780.992.552	\$ 9.991.552.082	\$ 1.658.471.046	\$ 789.440.470	97,68%	69,26%	77,70%
Otros ingresos						15%	8%	*/963
Terrenos	\$ 187.000.	\$ -	\$ -	\$ 187.000.				

	000			000						
Reinte	\$	\$	\$	\$						
gro de	125.500.	54.53	451.996.	70.960.9						
otros	292	9.326	279	66						
costos										
y										
gastos										
(A)										
Ajuste	\$	\$	\$	-\$						
al peso	17.796	80.10	16.211	62.311						
		7								
Aprove	\$	\$	\$	\$						
chamie	-	-	140.045.	-						
ntos			518							
Otros	\$	\$	\$	\$						
	-	-	53.332	-						
Total,	\$	2,45%	\$	0,35%	\$	4,60%	\$	472%	-\$	-91%
otros	312.518.	54.61	592.111.	257.898.	537.491.					
ingreso	088	9.433	340	655	907					
s										
Otros										

gastos				
Retiro	\$	\$	\$	\$
en	90.468.5	-	-	90.468.5
propie	00			00
dad				
planta				
y				
equipo				
Multas	\$	\$	\$	-\$
sancion	8.255.00	33.79	55.364.7	25.535.2
es y	0	0.270	97	70
litigios				
Costos	\$	\$	\$	\$
y	30.863.8	19.37	1.899.09	11.487.1
gastos	92	6.717	7.709	75
de				
ejercici				
os				
anterio				
res(A)				
Donaci	\$	\$	\$	-\$
ones	-	1.483.	-	1.483.39

		396		6
Impues	\$	\$	\$	\$
tos	1.176.23	1.090.	3.465.85	86.136
asumid	6	100	7	
os				
Sancio	\$	\$	\$	-\$
nes	-	803.9	-	803.968
ICAS		68		
anterio				
res				
Otros	\$	\$	\$	-\$
costos	-	735.6	-	735.661
y		61		
gastos				
Ajuste	\$	\$	\$	-\$
al peso	35.342	143.5	231.918	108.257
		99		
Constit	\$	\$	\$	\$
ución	-	-	1.181.42	-
de			4	
garantí				
as				

Total,	\$	1,03%	\$	0,37%	\$	15,24%	\$	128%	-\$	-97%
otros	130.798.		57.42		1.959.34		73.375.2		1.901.91	
gastos	970		3.711		1.705		59		7.994	
UTILI	\$	3,74%	\$	30,72%	\$	11,67%	-\$	-90%	\$	219%
DAD	476.764.		4.781.		1.500.82		4.304.99		3.280.92	
OPER	634		755.7		5.846		1.134		9.922	
ACIN			68							
AL										
<hr/>										
Ingresos financieros										
Diferencia en cambio	\$		\$		\$					
	29.938		112.2		-					
			52.97							
			2							
Rendimientos Financieros	\$		\$		\$					
	-		71.16		92.438.8					
			7.588		12					

eros										
cedulas										
Interes	\$		\$		\$					
es	10.076.4		62.68		27.532.4					
Bancos	26		4.096		21					
Descue										
ntos	\$		\$		\$					
comerc	66.411.2		50.66		3.541.06					
iales	90		9.773		4					
Total,	\$	0,60%	\$	1,91%	\$	0,96%	-\$	-74%	\$	140%
ingreso	76.517.6		296.7		123.512.		220.256.		173.262.	
s	54		74.42		297		775		132	
financi			9							
eros										
Costos										
financi										
eros										
Interes	\$		\$		\$		\$			
es	459.909.		251.8		35.832.7		208.040.			
corrien	018		68.98		04		032			
tes			6							

Gastos bancarios	\$ 96.874.583	\$ 121.244	\$ 74.811.239	-\$ 24.410.691		
Comisiones	\$ 38.408.707	\$ 43.323.443	\$ 83.319.684	-\$ 4.914.736		
Intereses de mora	\$ -	\$ 997.916	\$ 37.918.395	-\$ 997.916		
Total, costos financieros	\$ 4,67% 595.192.308	\$ 2,68% 417.475.619	\$ 1,80% 231.882.022	\$ 43% 177.716.689	\$ 80% 185.593.597	
GANANCIA	-\$ 41.910.020	\$ 4.661.054.578	\$ 1.392.456.121	-\$ 4.702.964.598	\$ 3.268.598.457	-101% 235%
CIAS ANTES DE IMPUESTOS						

Impuestos a las ganancias									
Impuesto de renta y complementarios	\$ 111.072.372	\$ 1.805.189.763	\$ 1.114.877.383	-\$ 1.694.117.391	-94%	\$ 690.312.380	62%		
Total, impuestos a las ganancias	\$ 111.072.372	\$ 1.805.189.763	\$ 1.114.877.383	-\$ 1.694.117.391	-94%	\$ 690.312.380	62%		
GANC IAS DEL AÑO	-\$ 152.982.392	\$ 2.855.864.815	\$ 277.578.738	-\$ 3.008.847.207	-105%	\$ 2.578.286.077	929%		

Analizando la información anteriormente plasmada, en primera instancia se observa que, en el Estado de Situación Financiera, los activos corrientes reflejan la capacidad de Collect Center para gestionar sus operaciones de corto plazo y enfrentar obligaciones inmediatas. Este análisis examina su composición y comportamiento detallado en los rubros que lo conforman:

En el rubro de efectivo y equivalentes al efectivo durante los años 2021, 2022 y 2023, revela importantes fluctuaciones en la liquidez de Collect Center SAS, reflejando ajustes en su estrategia financiera y operativa.

En 2021, el efectivo representó el 41,65% de los activos corrientes, indicando una política conservadora con una alta disponibilidad de recursos líquidos. Aunque esta posición pudo proporcionar estabilidad y capacidad para cubrir obligaciones inmediatas, también sugiere una posible ineficiencia en el uso de estos recursos para generar retornos.

En 2022, el efectivo cayó drásticamente al 6,68%, evidenciando una disminución considerable en los recursos líquidos. Este cambio estuvo directamente relacionado con la inversión en la compra de cartera propia de Banco W, lo que reflejó una estrategia orientada a largo plazo pero que redujo significativamente la flexibilidad financiera en el corto plazo.

Para 2023, se observa un aumento parcial del efectivo y equivalentes, alcanzando el 19,83% del total de activos corrientes. No obstante, un análisis más detallado de los valores absolutos revela que el efectivo real en cuentas bancarias es menor al de años anteriores. Este aumento porcentual se debe, en gran medida, a una reducción en otros rubros de los activos corrientes, más que a una mejora sustancial en la generación de liquidez. Aunque la recuperación en términos relativos muestra una mejor alineación con las necesidades operativas, la empresa debe ser cautelosa para evitar volver a niveles críticos como los de 2022, que podrían comprometer su capacidad de respuesta frente a imprevistos.

El análisis del rubro de cuentas comerciales por cobrar muestra cambios significativos durante el período evaluado. En 2022, estas cuentas representaron el 41,43% de los activos corrientes, un aumento notable frente al 28,61% registrado en 2021. Este incremento se debe, principalmente, al

trámite de escisión realizado con una vinculada económica, que incluyó la compra y transferencia de activos fijos por un valor de \$5.898 millones. Este aumento reflejó una acumulación considerable de recursos en cuentas por cobrar, lo que redujo la liquidez operativa de la empresa.

Para el año 2023, las cuentas por cobrar disminuyeron significativamente, representando solo el 17,09% de los activos corrientes. Esta reducción puede atribuirse a los ajustes realizados durante el trámite de escisión y al cruce con las utilidades acumuladas. Este cambio evidencia una mejora en la gestión de cuentas por cobrar, que permitió liberar recursos previamente inmovilizados en este rubro, contribuyendo parcialmente a mejorar la posición de liquidez de la empresa.

En cuanto a los activos por impuestos, en 2023 estos alcanzaron el 37,03% del total de activos corrientes, evidenciando un incremento significativo con referencia al 3,19% observado en 2022. Este aumento refleja una acumulación importante de retenciones practicadas a la empresa, que constituyen el 64,31% de este rubro. Aunque esta alta concentración de recursos en activos por impuestos limita su disponibilidad inmediata para operaciones diarias, representa una oportunidad a futuro si los saldos corresponden a montos recuperables pero que en el momento son recursos no productivos. Este saldo acumulado por retenciones refleja que no se está llevando a cabo una gestión tributaria eficiente, ya que la empresa está generando más anticipos al final del periodo que el impuesto que efectivamente se determina en la declaración de renta. Esto indica una oportunidad de mejora en la planificación fiscal para evitar un exceso de recursos inmovilizados en forma de anticipos o saldos por retenciones.

La empresa podría mejorar su flujo de caja mediante procesos de devolución o compensación fiscal oportunos, lo que permitiría liberar recursos para cubrir necesidades operativas o financiar inversiones estratégicas

Indicadores de liquidez relacionados con activos corrientes

El análisis de los indicadores de liquidez de Collect Center SAS refleja la capacidad de la empresa para afrontar sus obligaciones a corto plazo utilizando sus activos corrientes. Entre los años 2021 y 2023, estos indicadores muestran una evolución significativa que señala tanto

fortalezas como desafíos.

En cuanto a la razón corriente, en el año 2021 alcanzó un valor de 2.7, mostrando una posición de liquidez holgada con 2.7 pesos en activos corrientes por cada peso en pasivos corrientes. Sin embargo, este nivel elevado indica un uso ineficiente de recursos líquidos, como efectivo acumulado sin reinversión productiva. En el año 2022, el indicador cayó a 1.47, evidenciando una disminución de activos líquidos atribuible a inversiones a largo plazo realizadas en la compra de cartera, que redujeron la liquidez de manera significativa. Aunque el indicador aún permitía cubrir obligaciones, el margen de maniobra se redujo considerablemente, incrementando el riesgo financiero.

En el año 2023, la razón corriente mejoró ligeramente a 1.66, reflejando un ajuste positivo respecto al total de los activos corrientes. No obstante, es importante destacar que para este año los activos por impuestos representaron un significativo 37.03% del total de los activos corrientes. Esto indica que una gran parte de la liquidez de la empresa se encuentra retenida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), limitando su disponibilidad para operaciones inmediatas. Aunque este nivel representa una mejora respecto a 2022, sigue siendo inferior al de 2021, lo que evidencia un enfoque más prudente en la gestión de los recursos líquidos.

El capital de trabajo neto mostró una tendencia descendente durante el período evaluado, pasando de \$6,420 millones en 2021 a \$3,387 millones en 2022 y finalmente a \$1,750 millones en 2023. En 2021, este nivel elevado refleja una capacidad significativa para operar y cubrir obligaciones a corto plazo. No obstante, también indica una posible acumulación de activos no utilizados eficientemente. En 2022, la reducción señaló mayores compromisos de corto plazo por cuanto se solicitó a las entidades financieras préstamos por concepto de capital de trabajo por valor de \$1.350 MM y de igual manera se encuentra costos y gastos por pagar por \$3.635 MM correspondientes a accionistas por un valor de \$2.545 y el excedente corresponde a proveedores.

En 2023, el capital de trabajo continuó disminuyendo, principalmente debido a la cancelación del préstamo otorgado por Collect Panamá y de un préstamo bancario relacionado. Aunque el capital de trabajo se mantuvo en niveles positivos, la capacidad de financiar las operaciones diarias

utilizando activos corrientes se redujo considerablemente, limitando la flexibilidad de la empresa para responder a necesidades urgentes o contingencias financieras.

La relación entre la razón corriente y el capital de trabajo neto muestra una evolución coherente. En 2021, ambos indicadores reflejaron una posición sólida de liquidez, aunque acompañada de posibles ineficiencias. En 2022, la caída simultánea de estos indicadores indicó dificultades para equilibrar activos y pasivos corrientes, derivadas en gran parte de decisiones como la inversión en la compra de cartera. En 2023, aunque la razón corriente mejoró, el capital de trabajo siguió disminuyendo, sugiriendo una falta de recuperación completa en la gestión del flujo de caja.

Estos cambios tienen implicaciones significativas para las operaciones de la empresa.

La disminución constante del capital de trabajo y los ajustes en la razón corriente reflejan que Collect Center SAS está utilizando activamente sus recursos líquidos para cumplir con compromisos inmediatos o financiar operaciones. Factores como un aumento en los pasivos corrientes, acumulación de cuentas por pagar o disminución en cuentas por cobrar, así como las inversiones realizadas en la compra de cartera que no han generado el retorno esperado.

En términos estratégicos, la posición de liquidez sólida observada en 2021 permitió a Collect Center SAS enfrentar desafíos futuros, pero la reducción progresiva en 2022 y 2023 muestra que estos recursos se están agotando rápidamente. Por lo tanto, la prioridad inmediata debe ser fortalecer el flujo de caja mediante una recuperación más eficiente de cuentas por cobrar en especial la recuperación de los activos por impuestos generados por las retenciones en la fuente practicadas a la empresa y limitando el crecimiento de los pasivos a corto plazo.

Activos No Corrientes

Los activos no corrientes son fundamentales para sostener la infraestructura operativa, permitir inversiones estratégicas y respaldar el crecimiento a largo plazo de la empresa Collect Center.

En 2021, las inversiones estaban representadas en cedulas de capitalización, enfocadas en

generar ingresos pasivos. En 2022, este rubro alcanzó \$2,392 millones, impulsado por adquisiciones estratégicas como la compra de cartera del Banco W (Cartera Propia), reflejando una apuesta por incrementar los ingresos futuros. Sin embargo, en 2023, las inversiones disminuyeron drásticamente a \$536 millones (-78%) debido al castigo de cartera propia por ser considerada una inversión irrecuperable. Esta contracción limita la capacidad de la empresa para diversificar y estabilizar sus flujos de ingresos, exponiéndola a riesgos estratégicos y comprometiendo su potencial de crecimiento. Es esencial que la empresa reevalúe su estrategia de gestión de inversiones para equilibrar la sostenibilidad financiera a corto plazo con la generación de valor a largo plazo.

Propiedad planta y equipo

Los activos de propiedad, planta y equipo son el pilar fundamental de la operación empresarial de Collect Center, ya que proporcionan la infraestructura necesaria para realizar su actividad principal y generar ingresos de manera sostenible.

En 2021, estos activos se mantuvieron estables, reflejando una base sólida que respaldaba las operaciones del negocio y permitía atender eficientemente sus necesidades operativas. En 2022, el valor de los activos ascendió a \$7,684 millones, marcando un incremento significativo impulsado por adquisiciones estratégicas. Este crecimiento reflejó una reorganización que fortaleció la capacidad operativa de la empresa al consolidar activos. Sin embargo, en 2023, los activos cayeron drásticamente a \$1,011 millones (-87%), como consecuencia del traslado de una porción considerable de estas propiedades hacia la filial en el marco del proceso de escisión. Esta transferencia, diseñada para reorganizar y distribuir recursos estratégicos entre las entidades, dejó a la empresa con una infraestructura significativamente reducida.

Tabla 10
Indicadores Financieros De Liquidez

Indicadores Financieros De Liquidez	2023	2022	2021
Razón corriente	1,66	1,47	2,70
Capital de trabajo neto	\$1.750.946.158	\$3.387.733.730	\$6.420.104.657

Pasivos.

Obligaciones Financieras

En el período 2021-2023, los rubros de las obligaciones financieras corrientes presentaron variaciones significativas que reflejan cambios en la estrategia de financiamiento de corto plazo. En 2021, estas obligaciones representaron \$1,158,703,188, equivalentes al 9.84% del total de pasivos, impulsadas principalmente por capital de trabajo. En 2022, estas crecieron un 53.94% hasta alcanzar \$1,783,685,373 correspondiente al 8.62% del total, debido a un aumento en el uso de líneas de crédito para cubrir necesidades operativas y expansión. Sin embargo, en 2023, las obligaciones financieras corrientes se redujeron un 36.58% a \$1,131,295,151, representando el 19.05% del total de pasivos. Esta disminución refleja pagos significativos de leasing financiero y capital de trabajo, aliviando la presión sobre el flujo de caja a corto plazo. No obstante, el aumento relativo de su participación en el total de pasivos sugiere un mayor riesgo de liquidez en el corto plazo.

Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar

Las cuentas por pagar a acreedores comerciales experimentaron cambios extremos durante el período analizado. En 2021, estas obligaciones alcanzaron \$181,983,762, representando apenas el 1.55% del total de pasivos. En 2022, estas cuentas crecieron drásticamente un 2216.46%, situándose en \$4,215,589,802 debido a préstamos realizados por los accionistas para financiar la operación y evitar mayores compromisos financieros externos. En 2023, estas cuentas se redujeron

un 84.94%, alcanzando \$634,775,561, reflejando la liquidación de deudas con socios y la disminución de pagos pendientes a proveedores, la reducción indica una mejora en la gestión de cuentas por pagar.

Pasivos por Impuestos

Los pasivos relacionados con impuestos mostraron un comportamiento mixto durante los años de estudio. En 2021, se ubicaron en 12.47% del total de pasivos, impulsados por el impuesto de renta y el impuesto al valor agregado IVA. En 2022, estos pasivos disminuyeron un 66.47%, cerrando en \$492,677,000 correspondiente al 2.38% del total, reflejando el cumplimiento oportuno de obligaciones fiscales y una mejora en la gestión tributaria. En 2023, los pasivos por impuestos se mantuvieron relativamente estables, con una leve disminución del 0.98% hasta \$487,836,307, lo que representa el 8.21% del total de pasivos. Este comportamiento destaca un manejo responsable de las obligaciones fiscales.

Los indicadores de endeudamiento son esenciales para evaluar la estructura financiera de Collect Center SAS, ya que reflejan su dependencia de fuentes de financiamiento externas y su capacidad para sostener operaciones a largo plazo. Entre 2021 y 2023, los datos muestran una tendencia hacia un creciente apalancamiento financiero, lo que genera riesgos importantes si no se gestiona adecuadamente.

En cuanto a la razón de endeudamiento, en 2021 el indicador fue de 0.44, lo que significa que el 44.07% de los activos totales están financiados mediante deuda, mientras que el 55.93% provienen de recursos propios. Este valor refleja una estructura financiera conservadora, con una baja dependencia de financiamiento externo y una exposición limitada a riesgos relacionados con tasas de interés u otros costos financieros. En 2022, este indicador aumentó a 0.54, lo que evidencia una mayor dependencia de fuentes externas de financiamiento, relacionada con inversiones estratégicas como la compra de cartera. Este incremento implica mayores compromisos financieros que afectan la capacidad de cubrir gastos operativos y de inversión. En 2023, la razón de endeudamiento alcanzó un nivel preocupante de 0.74, indicando que el 74.39% de los activos totales están respaldados por deuda, dejando solo un 25.61% financiado con recursos propios. Este

cambio hacia una estructura financiera más riesgosa limita la flexibilidad de la empresa y aumenta su vulnerabilidad a fluctuaciones en los costos de deuda.

Entre 2021 y 2023, el indicador de apalancamiento financiero experimentó un aumento significativo, reflejando una creciente dependencia de la deuda para financiar las operaciones de la empresa. En 2021, el apalancamiento se ubicó en 0.79, lo que indicaba que, por cada peso de patrimonio, la empresa tenía \$0.79 en deuda. Este nivel moderado refleja un equilibrio razonable entre financiamiento propio y externo, atribuido principalmente a las obligaciones generadas por créditos de capital de trabajo.

Sin embargo, en 2022, el apalancamiento ascendió a 1.19, señalando un mayor uso de financiamiento externo, impulsado en gran medida por préstamos provenientes de los accionistas y otros adicionales de capital de trabajo. Este incremento elevó el riesgo financiero y redujo la flexibilidad operativa. Finalmente, en 2023, el apalancamiento alcanzó un nivel crítico de 2.91, lo que significa que por cada peso de patrimonio, la empresa tenía \$2.91 en deuda. Este nivel elevado reflejó una fuerte exposición al riesgo de insolvencia, ya que la deuda supera ampliamente el respaldo patrimonial. Este deterioro se explica, en parte, por la distribución de utilidades acumuladas vía escisión con una vinculada económica.

Las posibles causas de este comportamiento incluyen, por un lado, un incremento en la dependencia del financiamiento externo para cubrir inversiones, operaciones o déficits, impulsado por condiciones crediticias favorables y una insuficiente generación de recursos internos. Por otro lado, en 2023, el patrimonio experimentó una reducción significativa debido a pérdidas operativas, y distribución de utilidades acumuladas.

Factores externos, como la reducción en las solicitudes de gestión de cartera por parte de uno de los principales clientes, provocaron una disminución en la generación de ingresos, afectando los resultados operativos y obligando a un mayor uso de la deuda para cubrir las necesidades operativas y financieras. Además, una gestión ineficiente del capital de trabajo, evidenciada por el incremento en las cuentas por cobrar, especialmente en los activos relacionados con impuestos, junto con un aumento de las obligaciones financieras corrientes, deterioró significativamente la liquidez de la

empresa, incrementando su dependencia del financiamiento externo. (ver tabla 9)

Tabla 11

Indicadores Financieros De Endeudamiento

Indicadores Financieros De Endeudamiento	2023	2022	2021
Endeudamiento sobre activos totales	74,39%	54,36%	44,07%
Endeudamiento apalancamiento	290,53%	119,10%	78,78%

Análisis del Estado de Resultados de Collect Center SAS (2021-2023)

El estado de resultados de Collect Center SAS para los años 2021, 2022 y 2023 presenta variaciones significativas en sus principales rubros financieros, reflejando una combinación de retos operativos, estructurales y de financiamiento que han impactado la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa. A continuación, se detallan los hallazgos más relevantes:

Ingresos Ordinarios

En 2023, los ingresos brutos ordinarios de la empresa alcanzaron \$12,909 millones, registrando una disminución del 19% frente a los \$15,973 millones de 2022 y un 8.6% menos que en 2021, cuando se reportaron \$14,120 millones. Esta caída indica una contracción en las operaciones principales de la empresa, debido al retiro parcial de cartera de un cliente potencial y condiciones adversas del mercado. Las devoluciones disminuyeron al 1.36% de los ingresos en 2023, mejorando frente al 2.55% de 2022 y el 9% de 2021, lo que refleja una mayor eficiencia en la gestión de ventas.

Gastos Administrativos

En 2023, los gastos administrativos absorbieron el 97.68% de los ingresos, un aumento preocupante frente al 69.26% de 2022 y el 77.70% de 2021. Este crecimiento desproporcionado responde principalmente a incrementos en rubros como otros gastos referenciados al castigo de cartera propia determinada como irrecuperable. Esta escalada compromete gravemente la capacidad de la empresa para generar utilidades y evidencia la necesidad de controles más estrictos en el gasto.

Otros Ingresos y Gastos

Los otros ingresos en 2023 representaron el 2.45% de los ingresos, un aumento notable frente al 0.35% de 2022, aunque todavía lejos del 4.60% reportado en 2021. Este crecimiento se atribuye principalmente al ingreso extraordinario por terrenos y reintegros de costos. Por otro lado, los otros gastos aumentaron a \$131 millones en 2023, equivalentes al 1.03% de los ingresos.

Ingresos Financieros

En términos de financiamiento, los ingresos financieros disminuyeron al 0.60% de los ingresos en 2023, frente al 1.91% en 2022 y el 0.96% en 2021, reflejando menores rendimientos y oportunidades financieras. Los costos financieros, sin embargo, aumentaron al 4.67% de los ingresos, comparado con el 2.68% en 2022 y el 1.80% en 2021. Este incremento está vinculado al crecimiento de los intereses corrientes, que aumentaron un 83% frente al año anterior, evidenciando una mayor dependencia del financiamiento externo.

Utilidad Neta

El resultado neto en 2023 fue una pérdida de -\$153 millones, en contraste con la utilidad de \$2,856 millones en 2022 y de \$278 millones en 2021. Esta pérdida refleja la combinación de menores ingresos, aumento desproporcionado de los gastos administrativos y mayor carga financiera, lo que llevó a una erosión total de las utilidades generadas en años anteriores.

Los indicadores de rentabilidad reflejan la capacidad de la empresa para generar beneficios en relación con sus activos, patrimonio y ventas. A continuación, se presentan los cálculos y análisis.

El margen bruto es un indicador clave de la rentabilidad operativa de una empresa, ya que mide qué porcentaje de los ingresos totales queda después de cubrir los costos directos asociados a la prestación de servicios o la producción de bienes. Este análisis evalúa el desempeño financiero de Collect Center SAS con base en los valores proporcionados para los años 2021, 2022 y 2023.

Análisis del Margen Bruto para Collect Center SAS

El margen bruto del 100% registrado por Collect Center SAS durante los años 2021, 2022 y 2023 refleja que la empresa no contabiliza costos directos de ventas en su estado de resultados. Los costos directamente atribuibles a las actividades generadoras de ingresos se encuentran clasificados como "gastos administrativos", especialmente en rubros como gastos de personal, servicios diversos y servicios tercerizados. lo que explica el margen bruto del 100%.

En 2021, los ingresos ordinarios alcanzaron \$12,859,608,293, y la totalidad de estos se retuvieron para cubrir otros gastos operativos, financieros y administrativos, demostrando un manejo adecuado de los recursos.

En 2022, el margen bruto del 100% se mantuvo, pero con un incremento en los ingresos ordinarios a \$15,565,552,598. Este crecimiento permitió a la empresa expandir su utilidad bruta en términos absolutos, destacando un desempeño operativo eficiente y un aumento en las actividades generadoras de ingresos.

Sin embargo, en 2023, aunque el margen bruto continuó en el 100%, los ingresos ordinarios disminuyeron significativamente a \$12,734,509,114, regresando a niveles similares a los de 2021. Esta reducción limitó la capacidad de la empresa para generar utilidades netas, ya que los gastos administrativos y financieros aumentaron considerablemente, afectando negativamente la rentabilidad global.

Si bien la estabilidad del margen bruto refleja una fortaleza en la estructura de operaciones, también pone de manifiesto la dependencia exclusiva de los ingresos para cubrir costos operativos y financieros. Esto incrementa la vulnerabilidad de la empresa ante caídas en la facturación, como ocurrió en 2023, subrayando la necesidad de optimizar costos indirectos y diversificar las fuentes de ingresos para garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo.

Análisis del Margen Operacional de Collect Center (2021-2023)

El margen operacional de Collect Center experimentó variaciones significativas durante el período analizado, lo que refleja cambios importantes en la eficiencia operativa de la empresa. Este indicador mide la proporción de los ingresos ordinarios que queda después de cubrir los gastos administrativos y operativos, mostrando la capacidad de la empresa para generar utilidades a partir de sus operaciones principales.

El análisis del margen operacional de Collect Center SAS para los años 2021, 2022 y 2023 refleja importantes variaciones en la eficiencia operativa de la empresa. En 2021, el margen operacional fue del 11.67%, lo que indica que, después de cubrir los costos operativos, la empresa generó una utilidad operativa de \$0.1167 por cada peso ingresado. Este nivel refleja una gestión eficiente de los gastos administrativos y operativos, dejando un margen razonable para cubrir costos financieros e impuestos.

En 2022, el margen operacional se incrementó significativamente al 30.71%, lo que refleja una notable mejora en la gestión operativa. Este aumento está relacionado con el incremento en los ingresos ordinarios y mayor eficiencia en el control de los gastos. Este margen excepcionalmente alto evidencia un período de buen desempeño financiero, que permitió maximizar las utilidades operativas en relación con los ingresos.

Sin embargo, en 2023, el margen operacional cayó drásticamente al 3.74%, reflejando un fuerte deterioro en la capacidad de la empresa para convertir los ingresos en utilidades operativas. Esta caída se debió a un aumento en los gastos administrativos, limitando significativamente el

porcentaje de ingresos disponibles para cubrir otros costos y generar utilidades. Es de resaltar si bien hubo un incremento en los gastos operativos hubo una disminución en los ingresos de manera significativa con referencia al año 2022.

Entre 2021 y 2023, el margen neto de Collect Center experimentó un comportamiento fluctuante que refleja variaciones significativas en la capacidad de la empresa para generar utilidades después de cubrir todos los costos, gastos e impuestos. En 2021, el margen neto fue del 2.16%, un nivel bajo pero positivo, que indica que la empresa logró generar ganancias moderadas tras cubrir sus costos operativos y financieros. Sin embargo, la carga impositiva del 8.67% y los costos financieros, que representaron el 1.80% de los ingresos, limitaron el crecimiento de las utilidades netas.

En 2022, el margen neto alcanzó un nivel destacado de 18.35%, impulsado por un incremento del 21% en los ingresos ordinarios y una gestión más eficiente de los costos operativos y financieros. Los gastos administrativos disminuyeron proporcionalmente al 69.26% de los ingresos, y los costos financieros se mantuvieron controlados en un 2.68% de los ingresos, lo que permitió a la empresa maximizar las utilidades netas. Este desempeño refleja un año de alta rentabilidad, donde una mayor eficiencia operativa y financiera liberó recursos para generar un retorno significativo a los accionistas.

En 2023, el margen neto se tornó negativo, alcanzando un -1.20%, lo que evidenció pérdidas netas significativas. Este deterioro se atribuye a una combinación de factores: una caída del 18% en los ingresos ordinarios, un aumento desproporcionado en los gastos administrativos, que representaron el 97.68% de los ingresos, y un incremento en los costos financieros al 4.67%, impulsado principalmente por el aumento de los intereses corrientes. Además, aunque la carga impositiva disminuyó en términos absolutos, tuvo un impacto significativo debido a la insuficiencia de utilidades para absorberla.

Las variaciones en el margen neto durante los años de estudio reflejan el impacto de una gestión operativa y financiera desigual. En 2022, la empresa mostró una alta eficiencia en el manejo de sus recursos, pero en 2023, la falta de flexibilidad para ajustar costos frente a la disminución de

ingresos y el incremento en los costos financieros erosionaron las utilidades, resultando en pérdidas netas.

Tabla 12
Indicadores Financieros De Rentabilidad

Indicadores Financieros De Rentabilidad	2023	2022	2021
Margen Bruto	100,00%	100,00%	100,00%
Margen Operacional	3,74%	30,72%	11,67%
Margen Neto	-1,19%	18,35%	2,16%

Entre 2021 y 2023, los indicadores ROE (Retorno sobre el Patrimonio) y ROA (Retorno sobre los Activos) de Collect Center mostraron fluctuaciones significativas, reflejando cambios profundos en la capacidad de la empresa para generar retornos. En 2021, el ROE fue del 4.21%, lo que indica un retorno moderado para los accionistas en relación con el patrimonio invertido, mientras que el ROA se situó en 2.36%, evidenciando una baja eficiencia en el uso de los activos para generar utilidades. Este desempeño estuvo influenciado por una estructura de costos administrativos y financieros elevada, que limitó el margen de utilidad neta en comparación con los ingresos.

En 2022, ambos indicadores alcanzaron su máximo desempeño, con un ROE del 30.24% y un ROA del 13.8%. Este crecimiento notable fue impulsado por un incremento del 21% en los ingresos ordinarios, acompañado de una gestión eficiente de los costos administrativos y financieros. Estos resultados reflejan una sólida capacidad para convertir ingresos en utilidades, optimizar el uso de los activos y garantizar un retorno significativo para los accionistas, consolidando un año de alta rentabilidad.

Sin embargo, en 2023, los indicadores presentaron un deterioro crítico. El ROE descendió a -10.06%, mientras que el ROA cayó a -2.58%, reflejando pérdidas netas que impactaron tanto al

patrimonio como a la capacidad de los activos para generar valor. Este retroceso se debió a una disminución del 18% en los ingresos ordinarios, un aumento desproporcionado en los gastos administrativos que alcanzaron el 97.68% de los ingresos, y un incremento significativo en los costos financieros, principalmente debido al aumento de los intereses corrientes. Además, la falta de flexibilidad para ajustar los costos ante la reducción de ingresos exacerbó el impacto negativo en los resultados financieros.

Estas variaciones afectaron directamente la rentabilidad de los accionistas y la sostenibilidad financiera de la empresa. En 2023, las pérdidas netas deterioraron el patrimonio, limitaron la capacidad de inversión futura y aumentaron el riesgo de insolvencia, comprometiendo el crecimiento y la estabilidad operativa.

Tabla 13
Indicadores Financieros De Rentabilidad

Indicadores Financieros De Rentabilidad	2023	2022	2021
ROE	-2,58%	13,80%	2,36%
ROA	-10,06%	30,24%	4,21%

2.3. Variables críticas que inciden en la estructura financiera y tributaria de la empresa Collect Center SAS de San Juan de Pasto.

A partir del análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas y la interpretación de indicadores financieros, se han identificado las variables críticas que influyen directamente en la estructura financiera y tributaria de Collect Center SAS, una empresa dedicada a las actividades de cobranza ubicada en San Juan de Pasto.

Estas variables son factores determinantes que afectan la estabilidad, sostenibilidad y competitividad de la organización en un entorno regulado y dinámico.

Su análisis permite comprender las dinámicas que condicionan la estructura financiera y tributaria de la empresa, además de establecer estrategias que contribuyan a mejorar su sostenibilidad y capacidad competitiva.

1. Gestión Financiera y Planeación Tributaria

La gestión financiera de Collect Center SAS enfrenta importantes desafíos debido a la ausencia de un área de gerencia tributaria que permita anticipar y gestionar de manera estratégica las obligaciones fiscales. Esta carencia genera ineficiencias significativas como el desaprovechamiento de deducciones y beneficios fiscales disponibles, afectando directamente la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.

En la actualidad, la empresa carece de un sistema formal de planificación tributaria, lo que limita su capacidad para prever los impactos fiscales derivados de sus operaciones y para diseñar estrategias orientadas a la reducción de costos tributarios. Un caso representativo es el desaprovechamiento de beneficios fiscales relacionados con la contratación de jóvenes en primer empleo y personas en situación de vulnerabilidad. Aunque estas oportunidades han sido identificadas, no se han integrado de manera efectiva en la estructura de costos ni en las políticas tributarias, reflejando una gestión subóptima de los recursos disponibles.

Esta situación pone de manifiesto la necesidad de adoptar un enfoque estratégico que incorpore la planificación tributaria como un pilar fundamental de la gestión financiera de la empresa. La implementación de una gerencia tributaria dedicada permitiría anticipar las obligaciones fiscales, mitigar riesgos, aprovechar al máximo las oportunidades de deducción, optimizar el flujo de caja y fortalecer la sostenibilidad financiera a largo plazo. Este enfoque no solo facilitaría el cumplimiento normativo, sino que también impulsaría la competitividad de Collect Center SAS en un entorno fiscal dinámico y cada vez más exigente.

2. Capacitación y Especialización del Personal

La encuesta aplicada al personal contable de **Collect Center SAS** evidenció carencias importantes en la formación especializada sobre normativa tributaria y su aplicación práctica. Esta

limitación afecta directamente la capacidad de la empresa para identificar y aprovechar beneficios fiscales disponibles, además de aumentar el riesgo de errores en la declaración de impuestos y el cumplimiento normativo.

La insuficiente capacitación también afecta la capacidad del personal para adaptarse a los constantes cambios en la normativa fiscal colombiana, lo que incrementa la probabilidad de sanciones y reduce la eficiencia en la gestión tributaria. Esto representa un riesgo para la estabilidad financiera de la empresa y limita la optimización de su estructura tributaria.

Para superar esta brecha, es necesario diseñar e implementar un programa de formación continua en temas de normativa tributaria, beneficios fiscales y manejo de herramientas tecnológicas para la gestión fiscal. Este programa debe enfocarse en actualizar al personal sobre las reformas fiscales más recientes y desarrollar competencias prácticas que permitan mejorar la toma de decisiones tributarias y financieras.

3. Control de Procesos Internos y Eficiencia Operativa

En Collect Center SAS, los procesos internos relacionados con la gestión financiera y tributaria presentan desafíos que afectan la eficiencia operativa y la precisión en el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Aunque la empresa cuenta con herramientas tecnológicas, se ha identificado una falta de integración y coordinación efectiva entre las áreas financiera y tributaria. Esta desconexión genera retrasos en la validación de información y errores en la conciliación de datos fiscales, lo que puede derivar en inconsistencias en la liquidación de impuestos y la identificación de oportunidades fiscales.

Otro aspecto crítico es la ausencia de protocolos estandarizados para la revisión y aprobación de los procesos relacionados con las obligaciones tributarias. La falta de claridad en la asignación de responsabilidades y en los flujos de trabajo internos incrementa el riesgo de errores humanos y dificulta la detección oportuna de inconsistencias fiscales.

Con el objetivo de resolver esta situación, es necesario implementar mecanismos de supervisión interna que garanticen una mayor coordinación entre las áreas involucradas. Esto incluye la definición de roles y responsabilidades claros, el fortalecimiento de los procedimientos de revisión y la capacitación continua del personal para fomentar la consistencia y la precisión en los procesos tributarios. Además, establecer auditorías internas regulares ayudará a identificar puntos críticos en los flujos de trabajo y a realizar ajustes oportunos que optimicen la eficiencia operativa y reduzcan riesgos fiscales.

4. Ausencia de Indicadores de Desempeño Tributario

En Collect Center SAS, no se han establecido indicadores clave de desempeño (KPI) específicos para evaluar la efectividad de la gestión tributaria. Esta ausencia dificulta medir de manera objetiva el impacto de las decisiones fiscales en la estructura financiera y limita la capacidad de la empresa para identificar áreas de mejora.

La falta de KPI específicos, como el porcentaje de beneficios fiscales aprovechados, el costo fiscal como proporción de los ingresos o el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, impide realizar un seguimiento claro y sistemático de la gestión fiscal. Esto representa una barrera para la toma de decisiones estratégicas basadas en datos.

Como medida correctiva, la empresa debe definir e implementar indicadores de desempeño tributario que permitan monitorear la eficiencia de la gestión fiscal. Estos indicadores deben integrarse en los reportes financieros y ser utilizados para identificar oportunidades de mejora, optimizar la carga tributaria y garantizar el cumplimiento normativo.

5. Relación con Clientes y Proveedores

En el análisis de la problemática de **Collect Center SAS**, se identificó que la estructura de los contratos con clientes y proveedores presenta deficiencias significativas que impactan tanto la gestión tributaria como el flujo de efectivo de la empresa. Actualmente, los contratos están globalizados entre servicios y procesos jurídicos, lo que dificulta estipular de manera adecuada la

base de retención en la fuente correspondiente. Esta práctica genera inconsistencias tributarias, ya que se aplica una tarifa general del 10% al 11%, lo que está derivando en un alto anticipo de impuestos.

Esta situación afecta negativamente el flujo de caja de la empresa, ya que los anticipos de impuesto de renta elevados reducen los recursos disponibles para otras operaciones críticas.

Para abordar esta problemática, es imprescindible realizar una revisión exhaustiva de los contratos existentes y establecer un sistema de estandarización que permita separar claramente los componentes relacionados con los servicios y los procesos jurídicos. Esto garantizará que la base de retención en la fuente se calcule de manera precisa, evitando sobreestimaciones y reduciendo la carga de anticipos fiscales.

Además, es necesario implementar políticas que mejoren las condiciones de pago con los clientes, promoviendo términos que aseguren un flujo de efectivo más estable y oportuno. Complementar estas acciones con auditorías internas periódicas ayudará a identificar y corregir inconsistencias tributarias en los contratos antes de que generen problemas mayores. Estas medidas no solo optimizarán la gestión tributaria, sino que también fortalecerán la estabilidad financiera de la empresa al liberar recursos clave para su operación.

6. Incentivos y Beneficios Tributarios

El gobierno colombiano, a través de diferentes políticas públicas, ofrece incentivos fiscales para promover el empleo, la formalización y la inversión empresarial. Sin embargo, en el caso de Collect Center SAS, se ha identificado un desaprovechamiento de estos beneficios, como los relacionados con la contratación de personas en primer empleo, jóvenes, víctimas de desplazamiento y personas con discapacidad.

La falta de aprovechamiento de estos incentivos representa una pérdida de oportunidades para reducir la carga fiscal de la empresa. Por ejemplo, la contratación de personas en situación de vulnerabilidad permite deducciones del 200% de los costos salariales, mientras que el incentivo

por primer empleo ofrece deducciones del 120%, lo cual podría mejorar significativamente la rentabilidad de la organización.

2.4. Planeación tributaria de la empresa Collect Center SAS de San Juan de Pasto.

La planeación tributaria para Collect Center SAS se desarrolla con el objetivo de fortalecer su gestión fiscal, reducir riesgos asociados a sus obligaciones tributarias y mejorar su estructura financiera. Este enfoque estratégico busca no solo el cumplimiento normativo, sino también la optimización de recursos y el aprovechamiento de los beneficios fiscales disponibles, adaptándose a las particularidades del sector BPO en San Juan de Pasto.

Dado el entorno tributario colombiano, caracterizado por frecuentes cambios regulatorios y una alta complejidad normativa, es esencial que la empresa implemente un plan estructurado que le permita anticiparse a los retos fiscales y aprovechar las oportunidades que ofrece la legislación vigente. Esto resulta clave para mejorar el flujo de caja, garantizar la estabilidad financiera y consolidar su competitividad en el mercado.

La metodología planteada incluye una evaluación inicial para determinar la situación fiscal actual, identificar áreas de mejora y analizar posibles incentivos aplicables. Posteriormente, se diseñarán estrategias específicas que integren las particularidades del negocio, como la gestión de contratos, el manejo de impuestos indirectos y la estructura laboral de la empresa. Este plan se complementará con mecanismos de control y monitoreo que aseguren su correcta implementación y ajustes según sea necesario.

Con este enfoque, Collect Center SAS podrá no solo cumplir con sus obligaciones tributarias, sino también optimizar su desempeño financiero, fortalecer su sostenibilidad y adaptarse eficazmente a un entorno dinámico y competitivo. A continuación, se detallan las fases clave de esta planeación y las acciones específicas que permitirán alcanzar estos objetivos

2.4.1. Fase de Diagnóstico

En esta fase, se analizarán los factores clave para comprender el entorno económico, financiero y tributario de **Collect Center SAS**, una empresa del subsector de cobranza ubicada en San Juan de Pasto. Los elementos a revisar serán los siguientes:

El diagnóstico constituye una etapa fundamental en la planeación tributaria de Collect Center SAS, ya que permite identificar los puntos críticos en la gestión fiscal actual de la empresa, así como las oportunidades para optimizar su carga tributaria y mejorar su sostenibilidad financiera. A continuación, se detalla el diagnóstico realizado:

1. Situación Actual de la Gestión Tributaria

Ausencia de un área especializada: Collect Center SAS no cuenta con un departamento específico de gerencia tributaria. Esto limita la capacidad de anticipar obligaciones fiscales y de aprovechar los beneficios tributarios disponibles.

Desaprovechamiento de incentivos fiscales: Se identificó que la empresa no ha aplicado deducciones tributarias contempladas en la legislación colombiana, como:

- Deducción del 200% por la contratación de personas con discapacidad (Ley 361 de 1997).
- Deducción del 120% por la contratación de jóvenes en su primer empleo (Art. 108-5 E.T.).
- Deducción del 200% por la contratación de mujeres víctimas de violencia (Ley 1257 de 2008).
- Se evidenció que las declaraciones de renta presentan un pago de impuestos mayor al que sería necesario si se hubieran utilizado los incentivos fiscales disponibles.

2. Análisis de la Encuesta Sociodemográfica

Con base en los datos obtenidos, se identificaron oportunidades para implementar beneficios tributarios específicos:

Personas con discapacidad: Cuatro (4) empleados reportaron tener una discapacidad certificada igual o superior al 25%. Esto habilita a la empresa para acceder al beneficio tributario de la Ley 361 de 1997.

Primer empleo: Nueve (9) empleados son menores de 28 años y están en su primer empleo formal, cumpliendo con los requisitos del Art. 108-5 del E.T.

Mujeres víctimas de violencia: Dos (2) trabajadoras reportaron ser víctimas de violencia comprobada, lo que permite aplicar la deducción estipulada en la Ley 1257 de 2008.

3. Evaluación de los Procedimientos Administrativos

Falta de manuales y controles internos: No existen procedimientos documentados para garantizar la correcta clasificación y registro de los gastos deducibles, lo que aumenta el riesgo de desaprovechar incentivos fiscales.

Anticipos tributarios desproporcionados: Los pagos anticipados a la DIAN no reflejan la realidad operativa de la empresa, lo que genera acumulación de saldos a favor que afectan la liquidez.

Inadecuada documentación: Algunos gastos operativos no cuentan con los soportes necesarios para ser deducidos, lo que incrementa la carga fiscal de la empresa.

El objetivo de esta fase es identificar las principales áreas de riesgo fiscal, así como las oportunidades de deducción y los incentivos tributarios aplicables.

Para llevar a cabo este análisis, se solicitará al área administrativa de Collect Center SAS la información necesaria que permita evaluar adecuadamente su situación fiscal y financiera.

- Documentos requeridos:
- Declaraciones de renta de los últimos tres años.

- Estados financieros de los últimos dos años.
- Contratos con clientes y proveedores.
- Información de impuestos indirectos (IVA, retenciones).
- Cuentas por pagar y por cobrar actualizadas.

2.4.2. Perfil tributario

El perfil tributario de una organización constituye una herramienta fundamental para comprender su posición fiscal, identificar sus obligaciones tributarias y proyectar estrategias que permitan optimizar su gestión financiera y tributaria. En el caso de Collect Center SAS, se ha realizado una revisión exhaustiva de los documentos contables, financieros y tributarios suministrados por el área administrativa, lo que permitió construir una visión integral de sus características fiscales y su relación con la normativa aplicable en Colombia.

Tabla 14
Perfil Tributario de Collect Center SAS

Concepto	Detalle
Razón Social	Collect Center SAS
Actividad Comercial	8291 - Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia
Sector	Business Process Outsourcing (BPO)
Ubicación	San Juan de Pasto, Colombia
Régimen Tributario	Régimen Ordinario
Obligaciones Tributarias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Declaración y pago del impuesto sobre la renta ➤ Declaración y pago del IVA (grava servicios de cobranza y comisiones) ➤ Retenciones en la fuente ➤ Impuesto de Industria y Comercio (ICA) ➤ Inscripción y actualización del RUT ➤ Renovación de la matrícula mercantil
Obligaciones Formales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llevar libros contables ➤ Facturación electrónica ➤ Declaraciones electrónicas ➤ Cumplimiento con normativas locales de uso de suelos y permisos específicos

Fase de ejecución y desarrollo

En esta fase se presentarán diversas alternativas dirigidas a Collect Center, enfocadas en generar cambios positivos en su gestión tributaria como en su estructura financiera. Asimismo, se propone mecanismos adecuados para realizar una proyección tributaria que busque la optimización de recursos y maximización de los beneficios económicos para la empresa.

A continuación, se detallan las variables que experimentarán cambios significativos dentro de la contabilidad de la empresa objeto de estudio.

La gestión financiera y la planeación tributaria de Collect Center SAS presentan áreas de mejora que son críticas para garantizar la sostenibilidad y competitividad de la empresa. Actualmente, la ausencia de un área de gerencia tributaria y un sistema formal de planificación fiscal han generado ineficiencias, incluyendo el desaprovechamiento de beneficios fiscales clave y la falta de proyecciones estratégicas para anticipar obligaciones fiscales.

Para abordar estos desafíos, se propone la implementación de un enfoque integral que permita alinear la gestión tributaria con los objetivos financieros de la organización. En la actualidad La empresa carece de un área especializada que gestione las obligaciones fiscales de manera estratégica, lo que ocasiona desaprovechamiento de deducciones fiscales relacionadas con la contratación de jóvenes en primer empleo y personas en situación de vulnerabilidad, entre otros.

Falta de control sobre anticipos de impuestos, lo que genera acumulación de saldos a favor y limita el flujo de caja. La estructura operativa actual no maximiza las oportunidades fiscales disponibles, lo que afecta la rentabilidad y competitividad en un entorno regulatorio cambiante.

Se analiza la creación de una gerencia tributaria permitirá gestionar de manera eficiente las obligaciones fiscales y optimizar los recursos financieros de la empresa. Sus principales funciones serán:

Identificación de beneficios fiscales: detectar y gestionar deducciones como las relacionadas con contratación de primer empleo, discapacidad y beneficios para víctimas del conflicto armado.

Planeación de anticipos tributarios: Proyectar pagos fiscales de manera proporcional a los ingresos estimados para evitar acumulaciones de saldos a favor.

Cumplimiento normativo: Asegurar la presentación oportuna y correcta de las declaraciones tributarias.

Auditorías internas: Implementar controles periódicos para detectar riesgos y optimizar la aplicación de incentivos.

Optimización del flujo de caja: Minimizar recursos inmovilizados por parte de la administración de impuestos mediante estrategias de devolución y compensación de saldos a favor.

Para optimizar la gestión tributaria de Collect Center SAS, proponemos implementar una división de contratos basada en los servicios prestados por la empresa. Cada tipo de servicio contará con un modelo de contrato individualizado, permitiendo aplicar correctamente las tarifas de retención en la fuente estipuladas en la normativa tributaria vigente. Según el Estatuto Tributario de Colombia, la tarifa de retención aplicable para actividades de servicios es del 4% (Art. 392 E.T.), mientras que para servicios jurídicos es del 11% (Art. 392 E.T.).

Esta estrategia busca planificar de manera más eficiente los anticipos de retención en la fuente, minimizando los saldos a favor y evitando la inmovilización de recursos en por parte de la Administración de Impuestos.

Para implementar la estrategia de división de contratos, se deben seguir los siguientes pasos organizados de manera clara y secuencial:

Clasificación de servicios:

Identificar las operaciones realizadas por la empresa y clasificarlas en dos categorías principales:

Servicios Cobranza: servicios que correspondan a la gestión de recuperación de cartera, a los cuales se aplicará la tarifa de retención en la fuente del 4%, según el Artículo 392 del Estatuto Tributario.

Procesos jurídicos: Servicios relacionados con asesorías legales o gestiones jurídicas, que están sujetos a la tarifa de retención en la fuente del 11%, conforme al Artículo 392 del Estatuto Tributario.

Rediseño de contratos:

Elaborar contratos específicos para cada tipo de servicio, en cada contrato se deberán incluir claramente las siguientes características:

- La descripción de las actividades a realizar.
- Las tarifas de impuestos y de retención en la fuente correspondientes, según la clasificación previa.
- Cláusulas que detallen las condiciones específicas de la prestación del servicio.

Seguimiento y control:

Establecer un sistema interno para monitorear los ingresos provenientes de cada tipo de servicio y asegurar que:

- Las tarifas de retención en la fuente aplicadas sean las correctas.
- Se lleve un registro detallado de las retenciones realizadas para cada cliente y servicio.
- Los reportes generados cumplan con los requisitos de la Administración de Impuestos, evitando inconsistencias que puedan generar sanciones

Tabla 15

Clientes y tipo de contratos

Etiquetas de fila	Tipo de Contrato	Tipo de Retención	% Retención Actual
ALIANZA SGP SAS	Jurídico - comercial	Honorarios	11%
BANCO DE OCCIDENTE	Jurídico - comercial	Honorarios	11%
BANCO POPULAR	Jurídico - comercial	Honorarios / Servicios	4% y 11%
COMCEL SA	Comercial	Honorarios	11%
COMPANIA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A	Jurídico - comercial	Honorarios / Servicios	4% y 11%
FUNDACION AMANECER ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO	Jurídico - comercial	Honorarios	11%
G.M. FINANCIAL COLOMBIA S.A COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO	Jurídico	Honorarios	11%
POLICLINICO SOCIAL DEL NORTE LTDA	Comercial	Servicios	4%
RATIVA ALVARADO S.A.S.	Jurídico	Honorarios	11%

Se hace necesario la revisión del contrato con el cliente Claro Colombia al cual se le presta los servicios de recuperación de cartera por lo que el porcentaje de retención en la fuente que se viene aplicando del 11% se encuentra errado, siendo el 4% el valor de retención que le deberían aplicar.

A continuación, hacemos el ejercicio:

Una disminución en la tasa de retención en la fuente del 11% al 4% tiene implicaciones significativas desde una perspectiva fiscal, económica y financiera, tanto para

Tabla 16

Tasa de retención

Etiquetas de fila	Base Retención	Anticipo Retención
COMCEL SA		
Rete fuente 11% porcentaje actual	\$ 6.785.903.060,00	\$ 746.449.336,60
Rete fuente 4% Porcentaje ajustado	\$ 6.785.903.060,00	\$ 271.436.122,40
Diferencia / Disminución en Anticipo de Impuesto de Renta		\$ 475.013.214,20

La reducción de la tasa de retención en la fuente aplicable a Collect Center, del 11% al 4%, genera impactos significativos desde las perspectivas financiera y administrativa liberando liquidez y disminuyendo los saldos de anticipo del impuesto de renta.

En Colombia, las donaciones a entidades sin ánimo de lucro pueden ofrecer ventajas tributarias significativas.

Según el artículo 257 del Estatuto Tributario, las donaciones realizadas a entidades calificadas en el Régimen Tributario Especial pueden ser descontadas hasta el 25% del valor donado en la declaración de renta del donante.

Para maximizar este beneficio, es crucial seleccionar cuidadosamente las entidades receptoras, asegurándose de que estén debidamente registradas y cumplan con los requisitos establecidos por la DIAN. Además, es fundamental mantener una documentación adecuada de cada donación, incluyendo recibos o certificados que cumplan con las especificaciones legales, para sustentar la deducción en caso de una revisión fiscal.

Collect Center SAS tiene la posibilidad de acceder a diversas deducciones y descuentos tributarios establecidos en la legislación colombiana, los cuales no se han aplicado hasta ahora, representando una oportunidad significativa para optimizar su carga fiscal y mejorar la eficiencia financiera de la organización.

En este contexto, se propone que la empresa aproveche los incentivos fiscales relacionados con la contratación de personas en situación de vulnerabilidad. Una estrategia clave sería el desarrollo de campañas de contratación dirigidas específicamente a este grupo de población, ofreciendo

vacantes en áreas donde puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva. Esto no solo permitiría acceder a beneficios tributarios, sino que también proyectaría una imagen de solidaridad y responsabilidad social para la empresa.

Estos beneficios y deducciones se ven plasmados en las siguientes regulaciones:

Beneficio Tributario para la Contratación de Mujeres Víctimas de Violencia – Ley 1257 de 2008

En Colombia, la Ley 1257 de 2008, en su artículo 23, y el Decreto 1072 de 2015, en los artículos 2.2.9.3.1 al 2.2.9.3.6, establecen un beneficio tributario para los empleadores que promuevan la inclusión laboral de mujeres víctimas de violencia comprobada. Este incentivo permite deducir de la renta el 200% del valor de los salarios y prestaciones sociales pagados durante el período gravable, con una relación laboral formal y hasta por un máximo de tres años.

La normativa define como mujer víctima de violencia a aquellas que han sufrido agresiones físicas, psicológicas, sexuales, económicas o patrimoniales en razón de su género, conforme a lo estipulado en el artículo 2 de la Ley 1257 de 2008. Este beneficio tributario no solo optimiza la carga fiscal de la empresa, sino que también refuerza su compromiso con la responsabilidad social y la inclusión laboral de poblaciones vulnerables.

En el caso de Collect Center SAS, este beneficio puede materializarse tomando como base la información obtenida en la encuesta sociodemográfica realizada a los colaboradores, en la que dos trabajadoras reportaron ser víctimas de violencia. Este dato se convierte en una oportunidad para la empresa de acceder a los incentivos fiscales correspondientes y al mismo tiempo apoyar a estas trabajadoras a través de su inclusión y estabilidad laboral.

Consideremos el caso en el que estas dos trabajadoras tienen un salario mínimo mensual vigente en el año 2024, fijado en \$1.300.000. A continuación, se detalla el cálculo del beneficio:

1. Salario anual:

$$1.300.000 \times 12 = 15.600.000$$

2. Prestaciones sociales anuales:

Cesantías: $15.600.000 \times 8.33\% = 1.299.480$

Intereses sobre cesantías: $15.600.000 \times 1\% = 156.000$

Prima de servicios: $15.600.000 \times 8.33\% = 1.299.480$

Vacaciones: $15.600.000 \times 4.17\% = 650.520$

Total, prestaciones sociales: 3.405.480

Costo laboral total anual (salario + prestaciones):

$$15.600.000 + 3.405.480 = 19.005.480$$

Deducción permitida (200% del costo laboral):

$$19.005.480 \times 200\% = 38.010.960$$

Total, del Beneficio para las Dos Trabajadoras

Para estas dos trabajadoras, la deducción total sería:

$$38.010.960 \times 2 = 76.021.920$$

Al incorporar formalmente a estas dos trabajadoras bajo los términos de este beneficio tributario, Collect Center SAS tendría derecho a deducir \$ 76.021.920 de su base gravable en el impuesto de renta correspondiente al año 2024.

Implementación del Beneficio Tributario por Primer Empleo (Art. 108-5 E.T.) en la Planeación Tributaria de Collect Center SAS

El Artículo 108-5 del Estatuto Tributario contempla un beneficio tributario dirigido a los contribuyentes obligados a presentar declaración de renta y complementarios, permitiendo deducir el 120% de los pagos efectuados por concepto de salario a empleados menores de 28 años, siempre que se trate de su primer empleo formal. Este incentivo tiene como objetivo promover la inclusión laboral de los jóvenes en el país y, al mismo tiempo, ofrece una oportunidad estratégica para optimizar la carga fiscal de Collect Center SAS.

para la Aplicación del Beneficio debe cumplir con los siguientes requisitos

1. Condiciones del Empleado:

- El empleado debe ser menor de **28 años**.
- Debe tratarse de su **primer empleo formal**.
- El contrato laboral debe haberse firmado **posterior a la vigencia de la Ley 2069 de 2020**, que regula este beneficio.

2. Condiciones del Beneficio:

- La deducción solo aplica para los salarios pagados durante el año gravable en el que fue contratado el empleado.
- La deducción no podrá exceder el equivalente a 115 UVT mensuales por empleado, que para el año 2024 equivale a \$4.868.305 por mes (UVT 2024: \$42.412).

3. Certificación del Ministerio del Trabajo:

- El empleador debe solicitar al **Ministerio del Trabajo** una certificación que acredite que el empleado cumple con las condiciones para ser considerado su primer empleo formal.
- Esta certificación es obligatoria para aplicar la deducción y el Ministerio llevará un registro anual de todas las certificaciones emitidas, detallando la identificación del empleado y del contribuyente.

Tabla 17

Calculo deducción por contratación personal del primer empleo

Sueldo		1.300.000
Auxilio de transporte	162.000	-
Salud	8,00%	104.000
Pensión	12%	156.000
ARL	0,52%	6.786
Parafiscales	9%	
Vacaciones	4,77%	62.010
Prima	8,33%	121.785
Cesantía	8,33%	108.290
Intereses a la cesantía	1%	1.083

Total al mes	1.859.954
Derecho de deducción 120%	1.560.000
115 UVT/mes (Vlr UVT) 47065	5.412.475

El siguiente cálculo se realizará de acuerdo con los datos recolectados en el instrumento aplicado.

Cálculo de la Deducción

Deducción mensual por empleado:

$$120\% \times 1.300.000 \text{ COP} = 1.560.000$$

Este valor está por debajo del límite de **\$5.412.475 COP**, por lo que se deduce en su totalidad.

Deducción mensual total para 9 empleados:

$$1.560.000 \times 9 = 14.040.000$$

Deducción anual total:

$$14.040.000 \times 12 = 168.480.000$$

La implementación de la deducción del beneficio estipulado en el artículo **108-5** ha permitido a Collect Center SAS reducir su base gravable en \$168.480.000 para el año 2024. Aplicando la tarifa del 35% vigente para personas jurídicas en Colombia.

Planeación Tributaria para Collect Center SAS en 2024: Aplicación del Beneficio por Contratación de Personas con Discapacidad (Ley 361 de 1997)

Beneficio por Contratación de Personas con Discapacidad (Ley 361 de 1997)

El beneficio tributario por contratación de personas en situación de discapacidad está regulado por el artículo 31 de la Ley 361 de 1997, complementado por el Decreto Reglamentario 1538 de 2005 y el artículo 1.2.1.23.10 del Decreto 1625 de 2016. Este incentivo permite a los empleadores obligados a declarar renta deducir el 200% del valor de los salarios y prestaciones sociales pagados a trabajadores cuya discapacidad certificada no sea inferior al 25%.

Para acceder a esta deducción, el empleador debe contar con una certificación expedida por la EPS (régimen contributivo o subsidiado) a la que esté afiliado el trabajador. Esta certificación debe acreditar la condición de discapacidad del empleado y su porcentaje, garantizando que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

La aplicación de este beneficio no solo representa una herramienta para optimizar la carga fiscal de Collect Center SAS, sino que también refuerza su compromiso con la inclusión social y la generación de empleo para personas en condiciones de vulnerabilidad.

Con base en los datos obtenidos en la encuesta sociodemográfica de Collect Center SAS, se identificaron 4 empleados con discapacidad certificada que cumplen con los requisitos del artículo 31 de la Ley 361 de 1997 para acceder al beneficio tributario. El salario mensual de cada empleado es de \$1.300.000 COP.

Tabla 18
Salario mensual

Sueldo		1.300.000
Auxilio de transporte		162.000
Salud	8%	104.000
Pensión	12%	156.000
ARL	0,52%	6.786

Parafiscales	9%	117.000
Vacaciones	4,77%	62.010
Prima	8,33%	108.290
Cesantía	8,33%	108.290
Intereses a la cesantía	1%	1.083
Total al mes		2.125.459
Derecho de deducción 200%		3.159.346

1. Prestaciones sociales mensuales:

\$279.673 COP (vacaciones, prima, cesantías e intereses sobre cesantías).

2. Base para la deducción mensual por empleado:

$$1.300.000 + 279.673 = 1.579.673$$

3. Cálculo del Beneficio Tributario

- **Deducción mensual por empleado:**

$$200\% \times 1.579.673 \text{ COP} = 3.159.346$$

- **Deducción mensual total para 5 empleados:**

$$3.159.346 \times 5 = 15.796.730$$

- **Deducción anual total:**

$$15.796.730 \times 12 = 189.560.760$$

La empresa podrá deducir un total de **\$189.560.760 COP** de su base gravable en la declaración de renta correspondiente al año 2024, gracias al beneficio tributario por la contratación de 4 empleados con discapacidad certificada.

- Ajustes en la declaración de renta del año 2023.

Se propone dos modelos de declaración de renta para el año gravable 2023 teniendo en cuenta los ajustes necesarios de acuerdo a las recomendaciones:

En la primera opción se plantea presentar la declaración de renta adicionando los valores liquidados correspondientes a los beneficios tributarios de primer empleo, contratación de personal con discapacidad, contratación con víctimas de violencia y desplazamiento e inversiones por desarrollo tecnológico; así como también se tiene en cuenta el cambio sugerido en el porcentaje de retención en la fuente. Se modifica el renglón 63 Gastos de administración donde inicialmente se declara por valor de \$12.458.988.000 y se propone declarar por valor de \$12.893.051.000. De igual manera se modifica el renglón 93 Descuentos tributarios por valor de \$196.657.000. se modifica el renglón 106 Otras retenciones por valor de \$802.338.000.

De acuerdo a los anteriores ajustes se tiene como saldo a favor del contribuyente por valor de \$1.683.480.000. Es importante resaltar que aquí se libera efectivo por valor de \$475.013.000.

Opción No 2

Se plantea presentar la declaración de renta sin tener en cuenta los valores liquidados correspondientes a los beneficios tributarios de primer empleo, contratación de personal con discapacidad, contratación con víctimas de violencia y desplazamiento e inversiones por desarrollo tecnológico. así como también no se tiene en cuenta el rubro de Otros Gastos del Estado de Resultados y que corresponde al castigo de la inversión catalogada como irrecuperables. De acuerdo a lo anterior se modifica el renglón 63 Gastos de administración por valor de \$10.962.525.000 lo que genera una renta líquida por valor de \$1.225.064.000 y un impuesto a cargo por valor de \$456.822.000 incluyendo el impuesto a las ganancias ocasionales. También se tiene en cuenta el cambio sugerido en el porcentaje de retención en la fuente. Se modifica el renglón 106 Otras retenciones por valor de \$802.338.000.

De acuerdo a los anteriores ajustes se tiene como saldo a favor del contribuyente por valor de \$1.254.708.000. Es importante resaltar que en este caso se genera una utilidad para los accionistas y se libera efectivo por valor de \$475.013.000.

No se tiene en cuenta las deducciones por Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i), dado que se debe tener el proyecto enviado y avalado y hasta que ello no ocurra no se puede conocer si es aplicable o no, tampoco se incluyen las deducciones en retención en la fuente porque la gerencia debe tomar la decisión de realizar el cambio de los contratos contractuales.

Tabla 19
Declaracion de Renta

Año 2024			Con Beneficios Tributarios y Anticipos de Renta	Sin castigo de Inversion y Anticipo de Renta
Detalle	Renglon	Valor declarado	Valor a declarar Opcion No 1	Valor a declarar Opcion No 2
Total costos y gastos de nomina	33	\$ 3.704.661.000	\$ 3.704.661.000	\$ 3.704.661.000
Aportes al sistema de seguridad Social	34	\$ 371.872.000	\$ 371.872.000	\$ 371.872.000
Aportes al SENA, ICBF, cajas de compensación	35	\$ 137.112.000	\$ 137.112.000	\$ 137.112.000
Efectivo y equivalentes efectivo	36	\$ 1.179.766.000	\$ 1.179.766.000	\$ 1.179.766.000
Inversiones e instrumentos	37	\$ 31.937.000	\$ 31.937.000	\$ 31.937.000

financieros				
derivados				
Cuentas, documentos y arrendamientos financieros por cobrar	38	\$	\$	\$
		1.517.473.000	1.517.473.000	1.517.473.000
Propiedades, planta y equipo, propiedades de inversión y ANCMV	42	\$	\$	\$
		1.011.090.000	1.011.090.000	1.011.090.000
Otros activos	43	\$	\$	\$
		2.199.342.000	2.199.342.000	2.199.342.000
Total patrimonio bruto (sume 36 a 43)	44	\$	\$	\$
		5.939.608.000	5.939.608.000	5.939.608.000
Pasivos	45	\$	\$	\$
		4.418.118.000	4.418.118.000	4.418.118.000
Total patrimonio líquido (44-45)	46	\$	\$	\$
		1.521.490.000	10.357.726.000	10.357.726.000
Ingresos brutos de actividades ordinarias	47	\$	\$	\$
		12.909.607.000	12.909.607.000	12.909.607.000
Ingresos financieros	48	\$	\$	\$
		10.106.000	10.106.000	10.106.000
Otros ingresos	57	\$	\$	\$
		84.417.000	84.417.000	84.417.000
Total ingresos brutos (Sume 47 a 57)	58	\$	\$	\$
		13.004.130.000	13.004.130.000	13.004.130.000

Devoluciones, rebajas y descuentos en ventas	59	\$	\$	\$
		175.098.000	175.098.000	175.098.000
Total ingresos netos (58-59-60)	61	\$	\$	\$
		12.829.032.000	12.829.032.000	12.829.032.000
Gastos de administración	63	\$	\$	\$
		12.458.988.000	12.893.051.000	10.962.525.000
Gastos financieros	65	\$	\$	\$
		550.974.000	550.974.000	550.974.000
Otros gastos y deducciones	66	\$	\$	\$
		90.469.000	90.469.000	90.469.000
Total costos y gastos deducibles (sume 62 a 66)	67	\$	\$	\$
		13.100.431.000	13.534.494.000	11.603.968.000
Renta líquida ordinaria del ejercicio	72	\$	\$	\$
		-	-	1.225.064.000
O pérdida líquida del ejercicio sin casillas 52 a 56 (si 52 + 53 + 54 + 55 + 56 + 67 + 68 - 61 - 69 - 70 - 71 mayor a cero)	73	\$	\$	\$
		271.399.000	705.462.000	-
compensaciones	74	\$	\$	\$
		-	-	-
Renta líquida	75	\$	\$	\$
		-	-	1.225.064.000
Renta presuntiva	76	\$	\$	\$

			-	-	-
Renta exenta	77	\$	\$	\$	
			-	-	-
Rentas gravable	78	\$	\$	\$	
			-	-	-
Total renta liquida	79	\$	\$	\$	1.225.064.000
Ingresos por ganancias ocasionales	80	\$	\$	\$	
			337.000.000	337.000.000	337.000.000
Costos por ganancias ocasionales	81	\$	\$	\$	
			150.000.000	150.000.000	150.000.000
Ganancias ocasionales no gravadas y exentas	82	\$	\$	\$	
			-	-	-
Ganancias ocasionales gravables	83	\$	\$	\$	
			187.000.000	187.000.000	187.000.000
Sobre la renta liquida gravable	84	\$	\$	\$	
			-	-	428.772.000
Puntos adicionales a la tarifa del impuesto de renta	85	\$	\$	\$	
			-	-	-
De dividendos y participaciones	86	\$	\$	\$	
			-	-	-
De dividendos y participaciones	87	\$	\$	\$	
			-	-	-

del exterior				
De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del 27%	88	\$	\$	\$
		-	-	-
De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del Art 240 ET	89	\$	\$	\$
		-	-	-
De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del 20%	90	\$	\$	\$
		-	-	-
Total Impuesto sobre las rentas liquidas	91	\$	\$	\$
		-	-	428.772.000
Valor a adicionar (VAA)	92	\$	\$	\$
		-	-	-
Descuentos tributarios	93	\$	\$	\$
		-	196.657.000	-
Impuesto Neto de Renta sin impuesto adicionado	94	\$	\$	\$
		-	-	428.772.000
Impuesto a adicionar (IA)	95	\$	\$	\$
		-	-	-
Impuesto Neto de Renta	96	\$	\$	\$
		-	-	428.772.000
Impuesto de ganancias	97	\$	\$	\$
		28.050.000	28.050.000	28.050.000

ocasionales			
Descuento por 98	\$	\$	\$
impuestos pagados en el exterior	-	-	-
por ganancias 99	\$	\$	\$
ocasionales	28.050.000	28.050.000	456.822.000
Valor inversión 100	\$	\$	\$
obras por impuestos hasta del 50% del valor de la casilla (Modalidad de pago 1)	-	-	-
Descuento efectivo inversión obras por impuestos (Modalidad de pago 2)	101	\$	\$
	-	-	-
Crédito fiscal artículo 256-1 E.T.	102	\$	\$
	-	-	-
Anticipo renta liquidado gravable anterior	103	\$	\$
	-	-	-
Menos: Saldo a favor gravable anterior sin	104	\$	\$
	773.654.000	773.654.000	773.654.000

solicitud de devolución y/o compensación				
Autorretenciones	105	\$	\$	\$
		135.538.000	135.538.000	135.538.000
Otras retenciones	106	\$	\$	\$
		1.277.351.000	802.338.000	802.338.000
Total retenciones año gravable a declarar	107	\$	\$	\$
		1.412.889.000	937.876.000	937.876.000
Total saldo a favor	114	\$	\$	\$
		2.158.493.000	1.683.480.000	1.254.708.000

Conclusiones

El análisis administrativo de la empresa estudiada, muestra una buena gestión en las condiciones de cobro de capital, y con ello requiere para el *call center* la contratación de personal, cabe la posibilidad de vincular personal con discapacidad, o la generación del primer empleo, para así implementar los beneficios que se debe considerar llevar fiscalmente como deducción en la declaración de renta, dado que actualmente las empresas realizan labores de beneficio social, como la contratación del primer empleo, pero este tipo de incentivos no se están teniendo en cuenta como deducciones en la declaración de renta.

La empresa ha enfrentado un entorno tributario complejo debido a las constantes reformas fiscales en Colombia. Estas reformas han incrementado las obligaciones tributarias, generando incertidumbre y desafiando la capacidad de la empresa para adaptarse sin comprometer su rentabilidad.

Se ha observado que Collect Center SAS no ha implementado una planificación tributaria adecuada. Esta omisión ha llevado a un aumento en el pago de impuestos, lo que pone en riesgo su operatividad y limita su potencial de crecimiento a largo plazo.

La investigación destaca que una gestión tributaria eficiente puede tener un impacto positivo en la estructura financiera de Collect Center SAS. Integrar la gerencia tributaria con la gerencia financiera no solo mejora la transparencia en los estados financieros, sino que también genera confianza entre socios e inversionistas.

A través del diagnóstico, se identificaron oportunidades para reducir costos asociados a impuestos, lo cual es crucial para mejorar la eficiencia operativa y financiera de la empresa. La identificación y aprovechamiento de incentivos fiscales disponibles podría ser un factor determinante en su rendimiento futuro.

La empresa al ser una empresa de servicios no contempla gran variedad de indicadores como es el caso de los inventarios. La empresa refleja una buena administración de los recursos financieros

porque sus indicadores de rentabilidad señalan que la empresa cuenta con capacidad de operación, en cuanto a los indicadores de liquidez se encuentran bajos, además, la razón de endeudamiento se encuentra en 0,33 indicando un bajo nivel de endeudamiento.

Collect Center SAS ha mantenido una estructura financiera relativamente estable, aunque enfrenta desafíos significativos debido a la fluctuación en los ingresos y gastos operativos. La empresa ha mostrado capacidad para generar ingresos, pero la variabilidad en los costos operativos puede afectar su rentabilidad a largo plazo.

La empresa depende en gran medida de ingresos variables provenientes de contratos con clientes, lo que introduce un riesgo inherente en su flujo de caja. Esta dependencia puede limitar la capacidad de la empresa para realizar inversiones estratégicas y cumplir con sus obligaciones financieras.

Se ha observado que la gestión del capital de trabajo es un área crítica para Collect Center SAS. La eficiencia en la administración de cuentas por cobrar y cuentas por pagar es esencial para mantener un flujo de caja saludable. Mejorar estos procesos podría liberar recursos financieros y permitir una mejor inversión en crecimiento.

La falta de una planificación financiera y tributaria robusta ha llevado a una carga fiscal mayor, lo que afecta directamente los márgenes de utilidad. Implementar un enfoque más proactivo en la planificación tributaria podría optimizar la carga fiscal y mejorar la liquidez

La planeación tributaria de la empresa requiere implementar controles tributarios relacionados con conciliaciones fiscales que inicialmente se recomiendan en las cuentas por cobrar, por pagar y efectivo, sin embargo, se pueden implementar en las que la empresa requiera. De igual manera se observa que se deben implementar manuales de procedimiento y de funciones que faciliten la organización documental para pagos dado que se contabilizan muchos gastos como no deducibles por carecer de esta documentación.

Recomendaciones

Financieramente se observa que la empresa no realiza muchos procedimientos como es el caso del análisis de los gastos no deducibles, muchos de estos se podrían replantear al implementar un manual de procedimientos que detalle los documentos necesarios para realizar el pago de una obligación como es el caso del RUT, Factura electrónica o cuenta de cobro, soportes de cumplimiento de la obligación, cuenta bancaria para realizar el pago, contrato u orden de prestación de servicios si es el caso o el requerimiento de compra, estos últimos son documentos internos de la entidad, con los cuales se puede justificar los gastos que en el momento son no deducibles y pasan a ser descontables del impuesto de renta y complementarios.

Es fundamental que la empresa reconozca la importancia de desarrollar estrategias fiscales efectivas. La implementación de un esquema de planeación tributaria podría optimizar su carga fiscal, mejorar la liquidez y fortalecer sus indicadores financieros, permitiendo una mejor competitividad en el mercado.

Es fundamental que Collect Center SAS adopte un modelo teórico de planeación tributaria que permita anticipar y gestionar sus obligaciones fiscales. Este modelo debe incluir la identificación de beneficios e incentivos fiscales disponibles, así como estrategias para optimizar la carga tributaria y cumplir con las normativas vigentes.

La empresa debe establecer un programa de capacitación constante para su personal en temas tributarios. Esto asegurará que el equipo esté al tanto de las últimas reformas fiscales y cambios normativos, lo que les permitirá tomar decisiones informadas y evitar sanciones por incumplimiento.

Collect Center SAS debe implementar prácticas efectivas en la gestión del capital de trabajo, enfocándose en la mejora de los procesos de cobranza y la administración eficiente de cuentas por cobrar. Esto no solo mejorará el flujo de caja, sino que también permitirá a la empresa reinvertir en su crecimiento y desarrollo.

Mejorar la comunicación en la empresa, permitiendo los canales de doble vía y la retroalimentación tributaria y de operaciones contables, con ello, se amplían las opciones de implementar beneficios, descuentos y deducciones tributarias.

Es crucial que la gerencia tributaria esté alineada con la gerencia financiera para asegurar una visión integral del negocio. Esto implica establecer canales de comunicación efectivos entre ambos departamentos, permitiendo una mejor toma de decisiones que maximice la rentabilidad y minimice riesgos asociados a la carga fiscal.

Se recomienda mantener continua comunicación acerca de las declaraciones fiscales, se observa la necesidad de implementar reuniones mensuales para que todos los involucrados conozcan al respecto de las declaraciones que se deben presentar, las fechas y que se reserven los montos a pagar.

Referencias

- Asociación Colombiana del Ecosistema Crediticio y BPO. (s.f.). Quienes somos.
<https://colcob.com/quienes-somos/>
- Bancoldex. (2024). Clasificación de empresas en Colombia.
<https://www.bancoldex.com/es/sobre-bancoldex/quienes-somos/clasificacion-de-empresas-en-colombia#:~:text=En%20Colombia%20el%20segmento%20empresarial,por%20el%20Decreto%20MinCIT%20No.>
- Beleño, C. G., Arias, C. R., & Solano, A. C. (2020). Calidad de la Gerencia: un análisis bibliométrico. *Ad-gnosis*, 9(9), 109-118.
<https://publicaciones.americana.edu.co/index.php/adgnosis/article/view/442/553>
- Bolaños, D.C. (2019). El impuesto de renta en Colombia: una mirada desde el gasto tributario. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 52(155), 721-756.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0041-86332019000200721&script=sci_arttext
- Bravo, G.C. (2021). La responsabilidad del empresario por los hechos del dependiente y su aplicación a las nuevas formas de trabajo.
- Cabrera, O.S. (2023). Consideraciones fiscales de la tributación del software en Colombia: aspectos domésticos, internacionales y de los tratados tributarios. *Revista de derecho fiscal*, (22), 81-114. <https://www.redalyc.org/journal/6843/684374925004/684374925004.pdf>
- Cámara de Comercio de Pasto (2023). Estudio Económico Cámara de Comercio de Pasto-2023.
<https://ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2024/01/estudio-economico-camara-de-comercio-de-pasto-2023.pdf>

Centro de Estudios Económicos - ANIF. (2021). Retos y oportunidades de las pymes. <https://www.anif.com.co/comentarios-economicos-del-dia/retos-y-oportunidades-de-las-pymes/>

Chávez Hernández, Z. del R., Yambay Hernández, E. A., Ortega Mosquera, J. M., & Colcha Ortiz, R. V. (2022). Las tecnologías de la información en los sistemas contables para la gestión empresarial. *Magazine De Las Ciencias: Revista De Investigación E Innovación*, 7(4), 51–74. <https://doi.org/10.33262/rmc.v7i4.2697>

Consejo de estado (2012). Impuesto de avisos y tableros. [https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/PDF/05001-23-33-000-2012-00110-01\(20429\).pdf](https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/PDF/05001-23-33-000-2012-00110-01(20429).pdf)

Constitución Política de Colombia de 1991. (1991). Asamblea Nacional Constituyente. <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN. (s.f.). Gravamen a los movimientos financieros. https://www.dian.gov.co/impuestos/personas/Paginas/gravamen_movimientos_financieros.aspx#:~:text=%E2%80%8BGravamen%20a%20los%20Movimientos,por%20los%20usuarios%20del%20sistema

Encalada, B.D., Narváez, Z.C. y Arazo, A.J. (2020). La planificación tributaria, una herramienta útil para la toma de decisiones en las comercializadoras de GLP. *Dominio de las ciencias*. Volumen (6). pp. 99-126. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaPlanificacionTributariaUnaHerramientaUtilParaLaT-7344293%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaPlanificacionTributariaUnaHerramientaUtilParaLaT-7344293%20(1).pdf)

Escorcia H. Á., & Vargas A. C. (2023). Impuesto al Valor Agregado en Colombia. Consideraciones sobre su incidencia distributiva y propuestas de reforma. *Revista Latinoamericana de Desarrollo Económico*, (39), 9-33. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2074-47062023000100009&script=sci_arttext

Estatuto tributario (2024) (27 de marzo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.694 - 10 de marzo de 2024)). [Shttps://secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario.html](https://secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario.html)

Fergusson, L., & Gascón, M. H. (2022). El sistema tributario colombiano: diagnóstico y propuestas de reforma. CEDE, Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico.

"Función pública. Ley 590 de 2000.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672>"

García, M. (2020). Los tributos y sus elementos esenciales. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6278/6a.pdf>

Granda, K., Álvarez, G., Samaniego, A., & Valencia, K. (2019). Diagnóstico financiero de las empresas pertenecientes al Sector Servicio en los periodos 2016-2017. Revista de Investigación Sigma, 6(01), 67-83.
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/iebenavides,+Articulo+5.pdf>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-hill.
<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-08/PDS-Number28%20Colombia%20ES.pdf>" <https://www.youtube.com/watch?v=Lap-HDCpGb4>

Huilcapi, S. I., & Gallegos, D. N. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. Revista Espacios. ISSN, 798, 1015.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25818w/Rec/Huilcapi_S2.pdf

Ley 1258 del 2008. (2008). Congreso de la Republica. Diario Oficial No. 47.194.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34130>

Ley 1328 del 2009. (2009). Congreso de la Republica. Diario Oficial No. 47.411.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36841#:~:text=Por>

%20la%20cual%20se%20dictan,de%20valores%20y%20otras%20disposiciones.&text=Ver%20el%20Decreto%20Nacional%204935,Decreto%201793%20de%202021%3B%20Art

Ley 1819 del 2016. (2016). Congreso de la Republica. Diario Oficial No. 50.101.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva//gestornormativo//norma_pdf.php?i=79140

Ley 1943 del 2018. (2018). Congreso de la Republica. Diario Oficial No. 50.820.
<https://intranet.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/ley-1943-2018#:~:text=Descripci%C3%B3n%3A,Marco%20Legal%20de%20la%20Entidad>

Ley 2010 de 2019. (2019). Congreso de la Republica. Gestor normativo de la función pública.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=159687>

Ley 905 del 2004. (2004). Congreso de la Republica. Diario Oficial No. 45.628.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14501>

López G.Y, y Guerra H.E., (2020). El proceso administrativo y operacional: enfoque pedagógico de aprendizaje. Universidad de La Guajira.
<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/728/136.%20El%20proceso%20administrativo%20Enfoque%20Pedag%C3%B3gico%20-web-.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mejía, M. y Guerrero. L (2023), Estructuras de Capital Privado Como Alternativa de Financiación y Fortalecimiento Empresarial para las Pymes en Colombia. Universidad EAFIT.
<https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/efc4ff8b-52c2-4b52-be2a-4c2388197f56/content>

Mendoza Tolosa, H. A., Campo Robledo, J. A., & Clavijo Cortez, P. H. (2022). Tributación y dinámica económica regional en Colombia. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(1),

207-244. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2248-60462022000100207&script=sci_arttext

Miranda Solís, R. J. (2022). Devolución del IVA en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Baba periodo 2020–2021 (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2022).

Moreira, S. D. C., Banderas, A. E. C., & Pomaquero, J. C. (2020). Investigación un pilar fundamental para el desarrollo de la Administración. *Investigación Académica*, 1(2), 3-14. <https://investigacionacademica.com/index.php/revista/article/view/17/28>

NIC.16. Propiedad, planta y equipo (2014). <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%2016.pdf>

Noriega, J. A. (2024). Análisis de transformación digital en empresas rurales del sector cafetero en el municipio de Santa Fe de Antioquia.

Núñez, L. A., Alfaro Bernedo, J. O., Aguado Lingán, A. M., y González Ponce de León, E. R. (2023). Toma de decisiones estratégicas en empresas: Innovación y competitividad. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(No. Especial 9), 628-641. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.39>

Proaño A.J. (2021). Planificación tributaria como medio de optimización de la Carga fiscal para empresas de sectores prioritarios. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3325/1/77480.pdf>

Quiroga, E. (2022). Diagnóstico Financiero de la Empresa Servi Industrial Mager de los Periodos 2017 al 2020 (tesis de magister, Universidad Antonio Nariño). http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7230/2/2022_EdernelsoQuiroga.pdf

- Rodríguez, A. D. S., & Segura, J. D. Importancia del análisis financiero para toma de decisiones sector hotelero la unión valle en época de pandemia. https://intep.edu.co/portal/wp-content/uploads/2023/05/Revista_Nueva_Generacion_7.pdf#page=27
- Rojas, F. S., Ramírez, D. A., & Chamorro, C. L. (2020). Análisis del ciclo de liquidez, ciclo de caja y el capital de trabajo neto operativo en los hospitales públicos nivel 2, departamento de Antioquia (Colombia). *Revista Espacios*, 41(8), 28. <http://www.1.revistaespacios.com/a20v41n08/a20v41n08p28.pdf>
- Sanandrés, A.L., Ramírez, G.R. y Sánchez. CH, R. (2019). “La planificación tributaria como herramienta para mejorar los procesos en las organizaciones”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (abril 2019). <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaPlanificacionTributariaComoHerramientaParaMejora-9168820.pdf>
- Sarmiento, J. P. (2023). Sistema tributario de excepción en economías primarias, el caso colombiano. *Revista Derecho del Estado*, (56), 363-388. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0122-98932023000300363&script=sci_arttext
- Torres L. y Diaz, J. (2021). Habilidades gerenciales para el desarrollo del pensamiento estratégico en empresas mixtas del sector petrolero. <file:///D:/DocumentosUsuario/Downloads/192-Texto%20del%20art%C3%ADculo-402-1-10-20210325.pdf>
- Uriarte, M. (2022). *Planificación Tributaria Para La Toma De Decisiones En Contribuyentes De La Pequeña Y Mediana Empresa Pymes* (tesis de magister, Pontifica Universidad Católica del Ecuador). <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/3060>
- Valarezo B.C. (2022). Diagnóstico situacional para la gestión estratégica de la Asociación Asopapropie en Membrillo, Ecuador. *ECA Sinergia*, 13(3), 65-72. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588572826006/588572826006.pdf>

Anexos

Anexo A
Encuesta



Encuesta

Universidad Mariana

Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas

Título del proyecto: Investigación titulada: análisis de la incidencia de la gerencia tributaria en la estructura financiera de la pyme Collect Center SAS del sector servicios de San Juan de Pasto.

Objetivo. Recolectar información que permita identificar la incidencia de la Gerencia tributaria en el sector Comercial de San Juan de Pasto.

Aspectos Generales

FECHA _____

NOMBRE: _____

CARGO: _____

FORMACIÓN PROFESIONAL: _____

EMPRESA _____

DIRECCION: _____

EMAIL: _____

Marque con una X la(s) respuesta que considere.

“La información suministrada corresponde al periodo fiscal hasta 2014”

Número de Trabajadores

Rango de trabajadores	No trabajadores	Modalidad de contratación	
		Laboral	Prestación de servicios

Inferior o igual a 10			
Entre 11 y 50			
Entre 51 y 200			

2. Años de antigüedad que tiene su empresa:

Rangos en años

- Menor o igual a 10
- Mayor a 10 y 20
- Mayor a 20 y 30
- Mayor a 30 y 40
- Mayor a 40 y 50
- Mayor a 50

3. Para usted gerencia tributaria es:

- a. Administración del efectivo. _____
- b. Planeación para el pago de impuestos. _____
- c. Provisiones de efectivo _____
- d. Ninguna de las anteriores _____
- e) Otra _____ cuál? _____

4. ¿Porque es importante promover la gerencia tributaria en su empresa?

- a. Evita pago de multas _____
- b. Aumenta los recaudos _____
- c. estabiliza las finanzas de la empresa _____
- d. organiza las obligaciones fiscales _____
- e. Todas las anteriores _____

Renta:

5. ¿Cuál(es) de las siguientes obligaciones tributarias, cumple la empresa?

- a. Impuesto a la renta _____
- b. IVA _____

- c. Impuesto al patrimonio _____
- d. Impuesto timbre Nacional _____
- e. Retención en la Fuente _____
- f. Impuesto de industria y comercio _____
- g. Avisos y tableros _____
- h. Precios de transferencia _____
- i. Impuesto predial _____
- j. Gravamen a los movimientos financieros _____
- k. Publicidad exterior visual _____
- e. Otro ¿Cuál? _____

7. ¿Cuáles de los siguientes descuentos tributarios se ha acogido su empresa?

- a) Por generación de empleo. _____
- b) Por reforestación. _____
- c) Por impuestos pagados en el exterior _____
- d) A empresas colombianas de transporte internacional. _____
- e) Impuesto sobre las ventas en la importación de maquinaria pesada para Industrias básicas

- f) Otro _____ cuál? _____

8. ¿Cuál de los siguientes beneficios tributarios se ha acogido su empresa?

- a) Por zonas Francas _____
 - b) Por donaciones y contribuciones _____
 - c) Por pagos a viudas y huérfanos de miembros de las fuerzas armadas muertos en combate secuestrados o desaparecidos. _____
 - d) Por deducción en el impuesto de renta y prestaciones sociales pagadas a Trabajadores con limitación. _____
 - e) Por contratos de leasing _____
 - f) Deducción por inversiones en investigación, desarrollo tecnológico o innovación _____
 - g) ¿Otro cuál? _____
9. ¿Qué tipo de ajustes fiscales realiza para determinar el costo de los activos fijos?

- a) Ajuste opcional del artículo 70 del E.T. _____
- b) Avalúo catastral Artículo 72 del E.T. _____
- c) Ajuste a los bienes raíces acciones y aportes que sean activos fijos de las personas naturales _____
- d) Otro _____ cuál? _____

10. ¿Cuáles de los siguientes ingresos no constituís de Renta ni ganancia ocasional usted se acogido?

- a) Utilidad en enajenación de acciones. _____
- b) Indemnizaciones por seguros de daño. _____
- c) donaciones para partidos movimientos y campañas políticas. _____
- d) Dividendos y Participaciones. _____
- e) Componente inflacionario. _____
- f) Otro? _____ cuál? _____

11. ¿Cuál es el sistema establecido para determinar el costo de los inventarios?

- a) Juego de inventarios _____
- b) Inventario Permanente _____
- c) Otro sistema de reconocido valor técnico cual _____

12. ¿Cuál es el sistema de valuación de los inventarios?

- a) Sistema promedio ponderado _____
- b) Sistema PEPS (FIFO) _____
- b) Sistema Retail _____
- e) Otro _____ Cual? _____

13. ¿Cuál es el tratamiento de las pérdidas de inventarios?

- a) Llevarlo como costo de la mercancía _____
- b) Realizar provisiones. _____
- c) Registrarlo como gastos por perdidas _____
- d) Otro _____ Cual? _____
- e) No registra pérdidas por inventarios _____

14 ¿Fiscalmente, realiza depreciación a los activos fijos? y ¿cuál es el sistema utilizado?

a) Si ____ b) No ____

¿Cuál sistema? _____

15. ¿Cuál es el sistema utilizado para determinar las provisiones de cartera?

a) Método general. _____

b) Método individual _____

c) Otro ____ cuál? _____

16. ¿Cuáles de los siguientes hechos le ha ocurrido a su empresa y si lo ha llevado como deducción a la declaración de renta?

Hechos ocurridos	Se ha presentado		La ha hecho deducible	
	Si	No	Si	No
Deducción por deudas de difícil cobro				
Deudas manifiestamente perdidas				
Perdidas por inventarios de fácil destrucción o pérdida.				
Perdidas de activos fijos				
Perdidas en la enajenación de activos fijos				
Perdida en la enajenación de acciones o cuotas o partes de interés social				

17 ¿Para elaborar la declaración de Renta usted realiza comparación patrimonial?

a) SI _____ b) NO _____

Porque _____

18. ¿Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa ha determinado renta gravable por comparación patrimonial?

a) SI _____ b) NO _____

Porque _____

Impuesto a las Ventas

19. ¿Qué tipo de operaciones usted maneja?

a) Gravadas _____

b) Exentos por exportaciones _____

c) Exentos por el artículo 477 del estatuto tributario _____

c) Excluidos _____

d) No gravadas _____

20. ¿Cuál es el tratamiento del IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios?

a) Lo lleva a mayor valor del costo o gasto _____

b) Lo descuenta en la declaración de IVA _____

c) Lo descuenta en la declaración de IVA aplicando prorrateo _____

d) Ninguna de las anteriores _____

21 ¿Con qué frecuencia usted adquiere bienes y servicios con un régimen simplificado?

a) Siempre _____

b) Casi siempre _____

c) Algunas veces _____

d) Pocas veces _____

e) Nunca _____

22. ¿Cuál de las siguientes operaciones usted realiza?

a) Retiro de inventarios para consumo _____

b) Retiro de inventarios para uso _____

c) Para publicidad y propongna _____

d) Donaciones de bienes corporales muebles _____

Retención en la Fuente

23. ¿En cuales casos usted asume la retención en la fuente?

a) En adquisiciones de bienes y servicios con personas declarantes del impuesto de renta. _____

b) En adquisiciones de bienes y servicios con personas no declarantes del impuesto sobre la renta. _____

c) No asume retenciones. _____

d) No tiene conocimiento. _____

Procedimiento Tributario

24. ¿Al momento de cumplir una obligación tributaria (declarar, informar, pagar) a que dificultades o inconvenientes se ha enfrentado?

a) Falta de conocimiento legal _____

b) Falta de conocimiento sobre los procedimientos _____

c) Inconvenientes tecnológicos propios _____

d) Inconvenientes atribuibles a la Administración de impuestos DIAN _____

e) Vencimiento del plazo para el cumplimiento de la obligación _____

f) Escasez de dinero disponible para el pago de impuestos _____

e) Otra _____ ¿Cuál? _____

25. ¿Ha pagado la empresa alguna sanción de tipo tributario?

a. Si en más de cinco ocasiones _____

b. Si de una a cinco ocasiones _____

c. No nunca _____

26. Marque con una X el número de veces que la empresa ha pagado, alguna sanción de tipo tributario.

Impuesto	Una vez	Dos veces	Más de dos veces	Nunca
_____	_____	_____	_____	_____
Renta y complementarios	_____	_____	_____	_____

IVA

Retención en la fuente

Impuesto al patrimonio

Impuesto de industria y
comercio

Impuesto de avisos y
tableros

Impuesto predial

Impuesto publicidad exterior
visual

27. Teniendo en cuenta la respuesta a la anterior pregunta, que tipo de sanciones ha tenido que pagar la empresa.

- a) Sanción por extemporaneidad _____
- b) Sanción por corrección _____
- c) Sanción por no declarar _____
- d) Sanción de Inexactitud _____
- e) Sanción de cierre del establecimiento _____
- f) Sanción pecuniaria por facturación _____
- g) Sanción por no presentar información _____
- h) Sanciones relativas al RUT _____
- i) Interés Moratorio _____
- j) Otra _____ ¿Cuál? _____

Gracias por su colaboración

Anexo B

Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

INVESTIGACIÓN TITULADA: ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LA GERENCIA TRIBUTARIA EN LA ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA PYME COLLECT CENTER SAS DEL SECTOR SERVICIOS DE SAN JUAN DE PASTO.

Las personas, abajo firmantes, registradas con número de cédula, con número de celular y rol que desempeñan, manifiestan que han sido invitados (as) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se le ha dado la siguiente información:

Propósito: Dar a conocer a la población objeto de estudio, la importancia y características de la investigación, la cual favorece el desarrollo social del participante.

Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar en la investigación, si después de leer este documento presenta alguna duda, pida aclaración a los investigadores, quienes brindaran todas las explicaciones que se requieran para que tome la decisión de su participación, una vez Usted este de acuerdo con el procedimiento de:

- Aplicación de Instrumento que incluye una encuesta

Importancia de la investigación:

Objetivo y justificación de la investigación: Esta investigación Analizar la incidencia de la Gerencia Tributaria en la Estructura financiera de la empresa Collect Center SAS de San Juan de Pasto. En la investigación se incluirán: Carol Alexandra Álvarez Melo, Darío Fernando Cuasquer Cuasquer, Derly Yamile Yela Alvarado, quienes tienen la capacidad de decidir su participación voluntaria en la presente investigación y en caso de que presente un compromiso motor que le impida firmar el consentimiento, puede delegar un acudiente para la firma de dicho consentimiento. Igualmente se tendrá en cuenta que la investigación no tiene implicaciones en los aspectos morales, religiosos y culturales de la población evaluada. A las personas que decidan participar en la investigación se les realizará una encuesta para recolectar información relacionada con la incidencia de la gerencia tributaria en la estructura financiera.

Responsables de la investigación: El estudio es dirigido y desarrollado por Carol Alexandra Álvarez Melo, Darío Fernando Cuasquer Cuasquer, Derly Yamile Yela Alvarado contadores públicos, estudiantes de la Universidad Mariana de la Maestría en gerencia y Auditoria Tributaria. Cualquier inquietud que Usted tenga puede comunicarse con cualquiera de ellos al teléfono celular, 3162973415 en la ciudad de Pasto.

Riesgos y Beneficios: La encuesta incluye la obtención de información sobre sus datos, no implican riesgo alguno para Usted; las respuestas dadas no tendrán ninguna consecuencia para su situación personal. El beneficio más importante para Usted es que si hay presencia de algún tipo de alteración en las áreas indagadas, se le dará a conocer para que pueda utilizar dicha información.

Confidencialidad: Su identidad estará protegida, porque en el estudio solo se utilizará un código numérico para identificarlo en la investigación. La información obtenida será almacenada en una base de datos que se mantendrá por cinco años más después de terminada la presente investigación. Los datos individuales sólo serán conocidos por las investigadoras, mientras dura el estudio, quienes, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos. Los resultados que se publicarán corresponden a la información general de todos los participantes.

Derechos y deberes: Usted tiene derecho a obtener una copia del presente documento y a retirarse posteriormente de esta investigación, si así lo desea en cualquier momento y no tendrá que firmar ningún documento para hacerlo, ni informar las razones de su decisión, si no desea hacerlo. Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a los responsables de la investigación. En caso que requiera algún tipo de tratamiento, las investigadoras no tendrán responsabilidad alguna.

Se lee y explica el presente consentimiento informado y no se le hará entrega de una copia del mismo con el fin de racionalizar el uso del papel como estrategia para el cuidado del medio ambiente, por lo tanto, se le pedirá que firme su consentimiento en el registro de firmas adjunto.

Declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entendí su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar en esta investigación.

Fecha	Nombre	Firma	Número de identificación	Número de celular	Rol

Anexo C
Estados de Situación Financiera

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
COMPARATIVO ALOS 2021, 2022 Y 2023			
COLLECT CENTER SAS			
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalentes en efectivo	2023	2022	2021
Banco Davivienda	\$ 162.425.256	\$ 1.073.119.196	\$ 661.961.895
Banco occidente	\$ 70.147.019	\$ 134.250.082	\$ 976.651.663
Bancolombia	\$ 11.344.875	\$ 84.823.332	\$ 31.856.453
Banco BBVA	\$ 925.163.134	\$ 81.200.960	\$ 3.226.410.545
Bancoomeva	\$ 4.102.339	\$ 5.048.276	\$ 5.220.311
Banco de Bogotá	\$ 3.229.913	\$ 3.229.913	\$ 3.210.713
Banco Av Villas	\$ 120.361	\$ 192.250	\$ 207.084
Banco Agrario de Colombia	\$ 2.725	\$ 2.724	\$ 2.724
Cajas menores	\$ 900.000	\$ 900.000	\$ 900.000
Total, efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 1.177.435.622	\$ 1.382.766.733	\$ 4.906.421.388
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar	2023	2022	2021
Anticipo Zipco (A)	\$ 165.455.944	\$ 5.898.494.747	-
Clientes (B)	\$ 388.925.344	\$ 2.372.409.529	\$ 1.801.862.106
Anticipo cuentas de participación	\$ -	\$ 158.190.378	-
Anticipo a proveedores	\$ -	\$ 93.192.682	\$ 151.810.688
Incapacidad por recobrar	\$ 30.101.359	\$ 31.334.608	\$ 41.861.761
Cuentas por cobrar a trabajadores	\$ 448.000	\$ 11.008.686	\$ 2.808.686
Pensiones por cobrar trabajadores	\$ -	\$ 5.712.786	\$ 6.959.546
Libranzas ropa empleados	\$ -	\$ 2.078.500	\$ 1.421.851
Anticipo a contratistas	\$ -	\$ 15.000	\$ 288.177.691
Préstamos -MEC	\$ -	\$ -	\$ 260.633.810
Préstamos - Panamá	\$ -	\$ -	\$ 580.389.868
Cuenta por cobrar a socios	\$ 379.995.755	\$ -	\$ 234.465.135
Cuentas corrientes comerciales	\$ 50.000.000	\$ -	\$ -
Total, cuentas comerciales por cobrar	\$ 1.014.926.402	\$ 8.572.436.916	\$ 3.370.391.142
Activos por impuestos	2023	2022	2021
Sobrantes en liquidación privada de impuesto	\$ 773.654.000	\$ 660.714.803	\$ 400.311.000
Retención en la fuente a título de renta	\$ 1.414.295.490	\$ -	\$ 1.422.602.317
Impuesto de industria y comercio	\$ -	\$ -	\$ 89.782.000
Anticipo de impuesto de renta	\$ 11.392.500	\$ -	\$ -
Total, activos por impuestos	\$ 2.199.341.990	\$ 660.714.803	\$ 1.912.695.317
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 4.391.704.014	\$ 10.615.918.452	\$ 10.189.507.847
ACTIVO NO CORRIENTE			
Inversiones	2023	2022	2021
Otras inversiones (A)	\$ 502.546.710	\$ 2.361.841.997	\$ -
Certificado de depósito fijo (C.D.T.) (B)	\$ 31.136.507	\$ 27.588.310	\$ 26.347.000
Fiducuentas	\$ 2.330.837	\$ 2.009.418	\$ 1.900.046
Cedulas de capitalización	\$ -	\$ 1.000.000	\$ 1.048.053.592
Total, inversiones	\$ 536.014.054	\$ 2.392.439.725	\$ 1.076.300.638
Propiedades, planta y equipo	2023	2022	2021
Construcciones y edificaciones	\$ -	\$ 6.339.071.729	\$ 448.571.729
Flota y equipo de transporte	\$ 705.759.999	\$ 1.199.559.999	\$ 39.799.999
Equipo de Oficina	\$ 496.378.099	\$ 446.723.115	\$ 303.695.436
Equipo de computación y comunicación	\$ 995.929.917	\$ 945.367.190	\$ 874.166.658
TOTAL	\$ 2.198.068.015	\$ 8.930.722.033	\$ 1.666.233.822
DEPRECIACIONES	-	150.000.000	-
Flota y equipo de transporte	-\$ 130.244.399	-\$ 90.226.449	-\$ 35.819.999
Equipo de Oficina	-\$ 112.303.261	-\$ 90.967.856	-\$ 80.917.841
Equipo de computación y comunicación	-\$ 416.815.200	-\$ 387.677.237	-\$ 373.152.677
TOTAL	-\$ 659.362.860	-\$ 718.871.542	-\$ 624.890.517
DETERIORO	-	71.816.775	-
Equipo de computación y comunicación	-\$ 455.798.337	-\$ 455.798.337	-\$ 456.229.093
TOTAL	-\$ 527.615.112	-\$ 527.615.112	-\$ 528.305.868
Total, propiedad planta y equipo	\$ 1.011.090.043	\$ 7.684.235.379	\$ 513.037.437
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 1.547.104.097	\$ 10.076.675.104	\$ 1.589.338.075
TOTAL ACTIVOS	\$ 5.938.808.111	\$ 20.692.593.556	\$ 11.778.845.922

Incidencia de la gerencia tributaria en Collect Center SAS de San Juan de Pasto

PASIVO			
PASIVO CORRIENTE			
Obligaciones financieras corrientes	2023	2022	2021
Préstamo Collect Panamá	\$ -	\$ 599.346.345	\$ -
Capital de trabajo 349	\$ 499.999.997	\$ 500.000.000	\$ -
Capital de trabajo 751	\$ 187.500.001	\$ 250.000.004	\$ 278.779.355
Capital de trabajo 322	\$ -	\$ 145.833.339	\$ 262.450.093
Tarjeta de crédito Bancolombia	\$ 241.907.507	\$ 101.399.667	\$ 99.941.884
Tarjeta de crédito BBVA	\$ 99.904.158	\$ 99.577.170	\$ 97.402.800
Capital de trabajo 348	\$ 80.170.224	\$ 70.182.370	\$ 159.495.246
Leasing Davivienda	\$ 21.607.245	\$ 17.346.478	\$ 260.633.810
Sobregiros	\$ 206.019	\$ -	\$ -
Total, obligaciones financieras corrientes	1.131.295.151	1.783.685.373	1.158.703.188
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	2023	2022	2021
Costos y gastos por pagar (A)	\$ 99.252.009	\$ 3.635.626.955	\$ 73.752.376
Deudas con accionistas y socios	\$ 473.083.642	\$ 512.609.357	-
Aportes planilla	\$ 56.112.200	\$ 65.237.300	\$ 57.753.000
Cuentas corrientes comerciales	\$ 6.327.710	\$ 2.116.190	\$ 2.856.041
Acreedores varios	\$ -	\$ -	\$ 47.622.345
Total, cuentas comerciales por pagar y otras	634.775.561	4.215.589.802	181.983.762
Pasivos por impuestos	2023	2022	2021
Impuesto a las ventas - IVA	\$ 348.272.000	\$ 447.381.000	\$ 332.631.000
Retención en la fuente a título de renta	\$ 20.083.000	\$ 26.611.000	\$ 20.403.000
Impuesto de industria y comercio	\$ 7.478.935	\$ 13.394.000	-
Retención en la fuente a título de ICA	\$ 870.000	\$ 3.388.000	\$ 935.000
Retención en la fuente a título de IVA	\$ 60.000	\$ 1.903.000	\$ 372.000
Impuesto de renta	\$ 111.072.372	\$ -	\$ 1.114.877.383
Total, por impuestos corrientes	487.836.307	492.677.000	1.469.218.383
Beneficios a empleados	2023	2022	2021
Cesantías consolidadas	\$ 188.823.219	\$ 214.617.573	\$ 176.890.611
Vacaciones consolidadas	\$ 137.446.263	\$ 161.969.911	\$ 115.765.919
Intereses sobre las cesantías	\$ 21.433.704	\$ 23.708.637	\$ 20.420.516
Salarios por pagar	\$ 25.638.000	\$ -	\$ -
Total, beneficios a empleados	373.341.186	400.296.121	313.077.046
Otros pasivos	2023	2022	2021
Cuentas en participación (A)	\$ 1.553.718	\$ 307.988.737	\$ 523.265.316
Anticipos y avances recibidos de clientes	\$ 11.633.209	\$ 27.947.689	\$ 70.217.283
Ingresos recibidos para terceros	\$ 322.724	\$ -	\$ 42.148.712
Depósitos recibidos	\$ -	\$ -	\$ 10.789.500
Total, otros pasivos	13.509.651	335.936.426	646.420.811
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	2.640.757.856	7.228.184.722	3.769.403.190
PASIVO NO CORRIENTE			
Obligaciones financieras no corrientes	2023	2022	2021
Préstamo Collect Panamá	\$ 156.314.621	\$ 1.797.294.413	\$ -
Capital de trabajo 348	\$ 1.001.330.491	\$ 1.080.702.276	\$ 1.074.838.238
Capital de trabajo 349	\$ 416.666.665	\$ 916.666.666	\$ -
Leasing Davivienda	\$ 203.048.291	\$ 224.881.509	\$ -
Capital de trabajo 322	\$ -	\$ 630.000	\$ 125.014.697
Capital de trabajo 751	\$ -	\$ -	\$ 221.220.645
Total, obligaciones financieras no corrientes	1.777.360.068	4.020.174.864	1.421.073.580
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	1.777.360.068	4.020.174.864	1.421.073.580
TOTAL PASIVOS	4.418.117.924	11.248.359.586	5.190.476.770
PATRIMONIO			
Patrimonio neto	2023	2022	2021
Capital emitido	\$ 598.451.533	\$ 598.451.533	\$ 598.451.533
Reservas	\$ 80.220.859	\$ 80.220.859	\$ 80.220.859
Ganancias del periodo	\$ 152.982.392	\$ 2.855.864.815	\$ 277.578.737
Ganancias acumuladas	\$ 558.263.224	\$ 5.324.388.069	\$ 5.046.809.332
Otros resultados integrales	\$ 436.736.964	\$ 585.308.693	\$ 585.308.693
Total, patrimonio	1.520.690.188	9.444.233.969	6.588.369.154
TOTAL PATRIMONIO	1.520.690.188	9.444.233.969	6.588.369.154
TOAL PASIVO + PATRIMONIO	5.938.808.112	20.692.593.555	11.778.845.924

Anexo D
Estados de Resultados

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			
COMPARATIVO A LOS 2021, 2022 Y 2023			
COLLECT CENTER SAS			
	2023	2022	2021
Ingresos de actividades ordinarias			
Actividades conexas	\$ 12.909.606.855	\$ 15.972.832.250	\$ 14.120.042.779
Devoluciones y descuentos	-\$ 175.097.741	-\$ 407.279.652	-\$ 1.260.434.486
Total, ingresos actividades ordinarias	\$ 12.734.509.114	\$ 15.565.552.598	\$ 12.859.608.293
UTILIDAD BRUTA	\$ 12.734.509.114	\$ 15.565.552.598	\$ 12.859.608.293
Gastos de administración			
Gastos de personal	\$ 4.313.808.440	\$ 4.367.650.201	\$ 3.866.112.734
Diversos (A)	\$ 4.448.027.531	\$ 2.942.644.063	\$ 3.248.708.613
Servicios	\$ 937.145.269	\$ 1.103.514.827	\$ 1.228.669.376
Mantenimiento y reparaciones	\$ 48.636.234	\$ 535.515.338	\$ 249.541.717
Honorarios	\$ 462.557.077	\$ 491.622.764	\$ 428.358.537
Arrendamientos	\$ 172.337.827	\$ 294.845.142	\$ 211.178.595
Gastos legales	\$ 141.891.983	\$ 288.052.424	\$ 179.544.013
Impuestos	\$ 92.199.540	\$ 252.855.706	\$ 114.417.062
Adecuación e instalación	\$ 60.930.714	\$ 130.352.275	\$ 94.295.960
Seguros	\$ 85.262.275	\$ 175.625.325	\$ 13.776.308
Gastos de viaje	\$ 55.056.827	\$ 102.451.462	\$ 40.151.369
Depreciación	\$ 123.822.819	\$ 93.981.025	\$ 76.797.798
Contribuciones	\$ 1.324.000	\$ 1.882.000	\$ -
Otros gastos	\$ 1.496.463.062	\$ -	\$ -
Amortización	\$ -	\$ -	\$ 240.000.000
Total, gastos de administración	\$ 12.439.463.598	\$ 10.780.992.552	\$ 9.991.552.082
Otros ingresos			
Terrenos	\$ 187.000.000	\$ -	\$ -
Reintegro de otros costos y gastos (A)	\$ 125.500.292	\$ 54.539.326	\$ 451.996.279
Ajuste al peso	\$ 17.796	\$ 80.107	\$ 16.211
Aprovechamientos	\$ -	\$ -	\$ 140.045.518
Otros	\$ -	\$ -	\$ 53.332
Total, otros ingresos	\$ 312.518.088	\$ 54.619.433	\$ 592.111.340
Otros gastos			
Retiro en propiedad planta y equipo	\$ 90.468.500	\$ -	\$ -
Multas sanciones y litigios	\$ 8.255.000	\$ 33.790.270	\$ 55.364.797
Costos y gastos de ejercicios anteriores(A)	\$ 30.863.892	\$ 19.376.717	\$ 1.899.097.709
Donaciones	\$ -	\$ 1.483.396	\$ -
Impuestos asumidos	\$ 1.176.236	\$ 1.090.100	\$ 3.465.857
Sanciones ICAS anteriores	\$ -	\$ 803.968	\$ -
Otros costos y gastos	\$ -	\$ 735.661	\$ -
Ajuste al peso	\$ 35.342	\$ 143.599	\$ 231.918
Constitución de garantías	\$ -	\$ -	\$ 1.181.424
Total, otros gastos	\$ 130.798.970	\$ 57.423.711	\$ 1.959.341.705
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	\$ 476.764.634	\$ 4.781.755.768	\$ 1.500.825.846
Ingresos financieros			
Diferencia en cambio	\$ 29.938	\$ 112.252.972	\$ -
Rendimientos Financieros cedulas	\$ -	\$ 71.167.588	\$ 92.438.812
Intereses Bancos	\$ 10.076.426	\$ 62.684.096	\$ 27.532.421
Descuentos comerciales	\$ 66.411.290	\$ 50.669.773	\$ 3.541.064
Total, ingresos financieros	\$ 76.517.654	\$ 296.774.429	\$ 123.512.297
Costos financieros			
Intereses corrientes	\$ 459.909.018	\$ 251.868.986	\$ 35.832.704
Gastos bancarios	\$ 96.874.583	\$ 121.285.274	\$ 74.811.239
Comisiones	\$ 38.408.707	\$ 43.323.443	\$ 83.319.684
Intereses de mora	\$ -	\$ 997.916	\$ 37.918.395
Total, costos financieros	\$ 595.192.308	\$ 417.475.619	\$ 231.882.022
GANACIAS ANTES DE IMPUESTOS	-\$ 41.910.020	\$ 4.661.054.578	\$ 1.392.456.121
Impuestos a las ganancias			
Impuesto de renta y complementarios	\$ 111.072.372	\$ 1.805.189.763	\$ 1.114.877.383
Total, impuesto a las ganancias	\$ 111.072.372	\$ 1.805.189.763	\$ 1.114.877.383
GANCIAS DEL AÑO	-\$ 152.982.392	\$ 2.855.864.815	\$ 277.578.738

Anexo E
Declaración de renta año 2021

		Declaración de renta y complementario para personas jurídicas y asimiladas y personas naturales y asimiladas no residentes y sucesiones líquidas de causantes no residentes, o de ingresos y patrimonio para entidades obligadas a declarar			PRIVADA	110
1. Año 2021 Espacio reservado para la DIAN 		4. Número de formulario 1116607577792 				
5. No. Identificación Tributaria (NIT) 830500615		6. D.V. 6	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
11. Razón social COLLECT CENTER SAS					12. Cód. Direc. Seccional 3 2	14. Actividad económica principal 8 2 9 1
Si es una corrección indique:		25. Cód. anterior	26. No Formulario anterior	30. Renuncio a pertenecer al Régimen tributario especial (Marque "X") <input checked="" type="checkbox"/>	31. Vinculado al pago de obras por impuestos (Marque "X") <input checked="" type="checkbox"/>	32. Pérdidas fiscales acumuladas años anteriores sin compensar 0
23. Fracción año gravable siguiente (Marque "X")		33. Total costos y gastos de nómina 3,390,881,000	34. Aportes al sistema de seguridad social	35. Aportes a SIENA, ICAF, cajas de compensación 325,987,000	36. Aportes a SIENA, ICAF, cajas de compensación 101,343,000	
Patrimonio	Efectivo y equivalentes al efectivo	35	4,908,421,000	Renta presuntiva	76	0
	Inversiones e instrumentos financieros derivados	37	1,078,301,000	Renta exenta	77	0
	Cuentas, documentos y arrendamientos financieros por cobrar	38	3,370,391,000	Rentas gravables	78	0
	Inventarios	39	0	Renta líquida gravable	79	3,857,205,000
	Activos intangibles	40	0	Ingresos por ganancias ocasionales	80	0
	Activos biológicos	41	0	Rentas deudoras régimen Ley 1116 de 2006, Decretos 560 y 772 de 2020	81	0
	Propiedades, planta y equipo, propiedades de inversión y ANCMV	42	513,037,000	Utilización pérdidas fiscales acumuladas (Inc. 2, Art. 15 Decreto 712 de 2020)	82	0
	Otros activos	43	1,912,695,000	Costos por ganancias ocasionales	83	0
	Total patrimonio bruto	44	11,778,845,000	Ganancias ocasionales no gravadas y exentas	84	0
	Pasivos	45	5,190,477,000	Ganancias ocasionales gravables	86	0
Total patrimonio líquido	46	6,588,368,000				
Ingresos	Ingresos brutos de actividades ordinarias	47	14,120,043,000	Sobre la renta líquida gravable	86	1,133,734,000
	Ingresos financieros	48	123,132,000	De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del 10% (base casilla 54)	87	0
	Dividendos y participaciones no constitutivos de renta ni ganancia ocasional (incluye capitalizaciones no gravadas)	49	0	De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del artículo 240 E.T. (base casilla 55)	88	0
	Dividendos y participaciones distribuidos por entidades no residentes en Colombia a las Cajas y prima de asociación de éstas	50	0	De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del 27% (base casilla 56)	89	0
	Dividendos y participaciones gravadas a la tarifa general, provenientes de sociedades y entidades extranjeras o de sociedades nacionales	51	0	De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del artículo 240 E.T. (base casilla 57)	90	0
	Dividendos y participaciones gravadas recibidas por personas naturales en residencia fiscal (Art. 251A y 251B)	52	0	Impuesto de dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del 37% (base casilla 52)	91	0
	Dividendos y participaciones gravadas recibidas por personas naturales en residencia fiscal (Art. 2017 y siguientes)	53	0	Total impuesto sobre las rentas líquidas gravables	92	1,133,734,000
	Dividendos y participaciones gravadas al 10%	54	0	Descuentos tributarios	93	49,678,000
	Dividendos y participaciones gravadas a la tarifa general (37%) y sociedades extranjeras - ciudades generadas y perfil (Art. 2017)	55	0	Impuesto neto de renta	94	1,084,056,000
	Dividendos y participaciones provenientes de proyectos calificados como regenerativos gravados al 27%	56	0	Impuesto de ganancias ocasionales	95	0
Otros ingresos	57	311,302,000	Descuento por impuestos pagados en el exterior por ganancias ocasionales	96	0	
Total ingresos brutos	58	14,554,477,000	Total impuesto a cargo	97	1,084,056,000	
Devoluciones, rebajas y descuentos en rentas	59	1,280,434,000	Valor inversión obras por impuestos hasta del 50% de valor de la casilla 97 (Modalidad de pago 1)	98	0	
Ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional	60	0	Descuento efectivo inversión obras por impuestos (Modalidad de pago 2)	99	0	
Total ingresos netos	61	13,294,043,000	Crédito fiscal artículo 256-1 E.T.	100	0	
Costos y deducciones	Costos	62	0	Anticipo renta liquidada año gravable anterior	101	0
	Gastos de administración	63	9,444,095,000	Saldo a favor año gravable anterior sin solicitud de devolución y/o compensación	102	400,311,000
	Gastos de distribución y ventas	64	0	Retenciones	103	103,153,000
	Gastos financieros	65	191,562,000	Automerciones	104	1,319,038,000
	Otros gastos y deducciones	66	1,181,000	Otras retenciones	105	1,422,191,000
	Total costos y gastos deducibles	67	9,636,838,000	Total retenciones año gravable a declarar	106	1,422,191,000
	Inversiones efectuadas en el año	68	0	Anticipo renta para el año gravable siguiente	107	0
Inversiones liquidadas de periodos gravables anteriores	69	0	Anticipo sobretasa instituciones financieras año gravable anterior	108	0	
Renta	Renta por recuperación de deducciones	70	0	Sobretasa instituciones financieras año gravable anterior	109	0
	Renta pasiva - ECE sin residencia fiscal en Colombia	71	0	Anticipo sobretasa instituciones financieras año gravable siguiente	110	0
	Renta líquida ordinaria del ejercicio	72	3,857,205,000	Saldo a pagar por impuesto	111	0
	Pérdida líquida del ejercicio	73	0	Sanciones	112	0
	Compensaciones	74	0	Total saldo a pagar	113	738,446,000
Renta líquida	76	3,857,205,000	Valor impuesto exigible por Obras por Impuestos Modalidad de pago 1	114	0	
981. Cód. Representación	982. Código Contador o Revisor Fiscal	984. Con salvedades	983. No. Tarjeta profesional	997. Espacio exclusivo por uso de la entidad recaudadora	980. Pago total \$	996. Espacio para el número Interno de la DIAN / Adhesivo

Anexo F
Declaración de renta año 2022

DIAN		Declaración de renta y complementario para personas jurídicas y asimiladas y personas naturales y asimiladas no residentes y sucesiones ilíquidas de causantes no residentes, o de ingresos y patrimonio para entidades obligadas a declarar		PRIVADA	110
1. Año 2022		29. Fracción año gravable siguiente <input type="checkbox"/>		4. Número de formulario 1117600545490	
Espacio reservado para la DIAN					
5. No. Identificación Tributaria (NIT) 8305006156		6. DV. 6		7. Primer apellido	
8. Segundo apellido		9. Primer nombre		10. Otros nombres	
11. Razón social COLLECT CENTER SAS		12. Cód. Direc. Seccional 32		24. Actividad económica principal 8220	
Corrección 25		26. No Formulario anterior		30. Renuncia a pertenecer al Régimen Tributario Especial	
33. Total costos y gastos de nómina 3,908,555,000		34. Aportes al sistema de seguridad social		35. Aportes al SENA (CBF cajas de compensación) 130,055,000	
Patrimonio		Ganancias ocasionales		Ingresos ocasionales	
36. Efectivo y equivalentes al efectivo 1,382,787,000		37. Rentas exentas 2,392,440,000		77. Rentas exentas 0	
37. Inversiones e instrumentos financieros derivados		38. Rentas gravables 8,572,437,000		78. Rentas gravables 0	
38. Cuentas, documentos y arrendamientos financieros por cobrar		39. Renta líquida gravable 0		79. Renta líquida gravable 5,013,552,000	
39. Inventarios		40. Ingresos por ganancias ocasionales 0		80. Ingresos por ganancias ocasionales 0	
40. Activos intangibles		41. Costos por ganancias ocasionales 0		81. Costos por ganancias ocasionales 0	
41. Activos biológicos		42. Ganancias ocasionales no gravadas y exentas 0		82. Ganancias ocasionales no gravadas y exentas 0	
42. Propiedades, planta y equipo, propiedades de inversión y ANCMV		43. Ganancias ocasionales gravables 0		83. Ganancias ocasionales gravables 0	
43. Otros activos 680,715,000		44. Sobre la renta líquida gravable 1,754,743,000		84. Sobre la renta líquida gravable 1,754,743,000	
44. Total patrimonio bruto 20,692,584,000		45. Puntos adicionales a la tarifa del impuesto renta 0		85. Puntos adicionales a la tarifa del impuesto renta 0	
45. Pasivos 11,248,380,000		46. De dividendos y participaciones grav. a la tarifa del 20% año 2022 y al 20% año 2023 + similares (base casilla 54) 0		86. De dividendos y participaciones grav. a la tarifa del 20% año 2022 y al 20% año 2023 + similares (base casilla 54) 0	
46. Total patrimonio líquido 9,444,234,000		47. De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del artículo 246 E.T. (base casilla 53) 0		87. De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del artículo 246 E.T. (base casilla 53) 0	
Ingresos		48. De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del 27% (base casilla 56) 0		88. De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del 27% (base casilla 56) 0	
47. Ingresos brutos de actividades ordinarias 15,972,772,000		49. De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del artículo 246 E.T. (base casilla 53) 0		89. De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del artículo 246 E.T. (base casilla 53) 0	
48. Ingresos financieros 298,774,000		50. Total impuesto sobre las rentas líquidas gravables 1,754,743,000		91. Total impuesto sobre las rentas líquidas gravables 1,754,743,000	
49. Dividendos y participaciones no constitutivos de renta ni ganancia ocasional 0		51. Valor a adicionar (VAA) 0		92. Valor a adicionar (VAA) 0	
50. Dividendos y participaciones distribuidos por entidades no residentes en Colombia a una DIC y prima en colocación de acciones 0		52. Descuentos tributarios 82,338,000		93. Descuentos tributarios 82,338,000	
51. Dividendos y participaciones gravadas a la tarifa general, provenientes de sociedades y entidades adscritas a de sociedades reguladas 0		53. Impuesto neto de renta (sin impuesto adicionado) 1,692,407,000		94. Impuesto neto de renta (sin impuesto adicionado) 1,692,407,000	
52. Dividendos y participaciones gravadas recibidas por personas naturales sin residencia fiscal (año 2014 y anteriores) 0		54. Impuesto a adicionar (IA) 0		95. Impuesto a adicionar (IA) 0	
53. Dividendos y participaciones gravadas recibidas por personas naturales sin residencia fiscal (año 2017 y siguientes) 0		55. Impuesto neto de renta (con impuesto adicionado) 1,692,407,000		96. Impuesto neto de renta (con impuesto adicionado) 1,692,407,000	
54. Dividendos y participaciones gravadas a la tarifa de los artículos 245 o 246 E.T. 0		56. Impuesto de ganancias ocasionales 0		97. Impuesto de ganancias ocasionales 0	
55. Dividendos y participaciones gravadas a la tarifa general (EP y sociedades adscritas - Utilidades generadas a partir del año 2017) 0		57. Descuento por impuestos pagados en el exterior por ganancias ocasionales 0		98. Descuento por impuestos pagados en el exterior por ganancias ocasionales 0	
56. Dividendos y participaciones provenientes de proyectos autorizados como regalías gravadas al 27% 0		58. Total impuesto a cargo 1,692,407,000		99. Total impuesto a cargo 1,692,407,000	
57. Otros ingresos 54,539,000		100. Valor inversión obras por impuestos hasta del 50% del valor de la casilla 99 (Modalidad de pago 1) 0		100. Valor inversión obras por impuestos hasta del 50% del valor de la casilla 99 (Modalidad de pago 1) 0	
58. Total ingresos brutos 16,324,085,000		101. Descuento efectivo (operación obras por impuestos (Modalidad de pago 2)) 0		101. Descuento efectivo (operación obras por impuestos (Modalidad de pago 2)) 0	
59. Devoluciones, rebajas y descuentos en ventas 407,280,000		102. Crédito fiscal artículo 256-1 E.T. 0		102. Crédito fiscal artículo 256-1 E.T. 0	
60. Ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional 0		103. Anticipo renta liquidado año gravable anterior 0		103. Anticipo renta liquidado año gravable anterior 0	
61. Total ingresos netos 15,916,805,000		104. Saldo a favor año gravable anterior sin solicitud de devolución y compensación 738,448,000		104. Saldo a favor año gravable anterior sin solicitud de devolución y compensación 738,448,000	
Costos y deducciones		105. Autoretenciones 127,335,000		105. Autoretenciones 127,335,000	
62. Costos 0		106. Otras retenciones 1,600,280,000		106. Otras retenciones 1,600,280,000	
63. Gastos de administración 10,542,534,000		107. Total retenciones año gravable a declarar 1,727,615,000		107. Total retenciones año gravable a declarar 1,727,615,000	
64. Gastos de distribución y ventas 0		108. Anticipo renta para el año gravable siguiente 0		108. Anticipo renta para el año gravable siguiente 0	
65. Gastos financieros 360,719,000		109. Anticipo Puntos adicionales año gravable anterior 0		109. Anticipo Puntos adicionales año gravable anterior 0	
66. Otros gastos y deducciones 0		110. Anticipo Puntos adicionales año gravable siguiente 0		110. Anticipo Puntos adicionales año gravable siguiente 0	
67. Total costos y gastos deducibles 10,903,253,000		111. Saldo a pagar por impuesto 0		111. Saldo a pagar por impuesto 0	
Renta (RNT)		112. Sanciones 0		112. Sanciones 0	
68. Inversiones efectuadas en el año 0		113. Total saldo a pagar 0		113. Total saldo a pagar 0	
69. Inversiones liquidadas de periodos gravables anteriores 0		114. Total saldo a favor 773,654,000		114. Total saldo a favor 773,654,000	
70. Renta por recuperación de deducciones 0		115. Valor impuesto exigible por obras por impuestos Modalidad de pago 1 0		115. Valor impuesto exigible por obras por impuestos Modalidad de pago 1 0	
71. Renta pasiva - ECE sin residencia fiscal en Colombia 0		116. Valor total proyecto obras por impuestos Modalidad de pago 2 0		116. Valor total proyecto obras por impuestos Modalidad de pago 2 0	
72. Renta líquida ordinaria del ejercicio 5,013,552,000		117. Aporte voluntario Art. 244-1 E.T. 0		117. Aporte voluntario Art. 244-1 E.T. 0	
73. Pérdida líquida del ejercicio 0		981. Cód. Representación <input type="checkbox"/>		981. Cód. Representación <input type="checkbox"/>	
74. Compensaciones 0		982. Código Contador o Revisor Fiscal <input type="checkbox"/>		982. Código Contador o Revisor Fiscal <input type="checkbox"/>	
75. Renta líquida 5,013,552,000		983. No. Tarjeta profesional <input type="checkbox"/>		983. No. Tarjeta profesional <input type="checkbox"/>	
76. Renta presuntiva 0		984. Con salvedades <input type="checkbox"/>		984. Con salvedades <input type="checkbox"/>	
981. Cód. Representación <input type="checkbox"/>		985. Espacio exclusivo para el sello de la entidad recaudadora		985. Espacio exclusivo para el número interno de la DIAN / Adhesivo 91001001941152	
Firma del declarante o de quien lo representa		2023-04-11 / 05:46:39 PM		986. Pago total \$ 0	
982. Código Contador o Revisor Fiscal <input type="checkbox"/>		Firmado		986. Pago total \$ 0	
Firma Contador o Revisor Fiscal		984. Con salvedades <input type="checkbox"/>		986. Pago total \$ 0	
983. No. Tarjeta profesional		984. Con salvedades <input type="checkbox"/>		986. Pago total \$ 0	
2023010777115484				986. Pago total \$ 0	

Anexo G
Declaración de renta año 2023

DIAN		Declaración de renta y complementario para personas jurídicas y asimiladas y personas naturales y asimiladas no residentes y sucesiones líquidas de causantes no residentes, o de ingresos y patrimonio para entidades obligadas a declarar			PRIVADA	110
1. Año 2023		29. Fracción año gravable siguiente <input type="checkbox"/>		4. Número de formulario 1117609577011		
Espacio reservado para la DIAN						
5. No. Identificación Tributaria (NIT) 8305006156		6.DV. 6	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
11. Razón social COLLECT CENTER SAS		12. Cód. Direcc. Seccional 32		14. Actividad económica principal 8220		
Corrección <input type="checkbox"/>		25. Cód. No. Formulario anterior	30. Renuncia a pertenecer al Régimen Tributario Especial		31. Vinculado al pago de otros por impuestos	
Datos Informativos		33. Total costos y gastos de nómina 3,704,661,000	34. Aportes al sistema de seguridad social 1,179,766,000	35. Aportes al Sistema (CAF) cajas de compensación 371,872,000	137,112,000	
Patrimonio	36. Efectivo y equivalentes al efectivo	36	1,179,766,000	Renta exenta	77	0
	37. Inversiones e instrumentos financieros derivados	37	31,937,000	Rentas gravables	78	0
	38. Cuentas, documentos y arrendamientos financieros por cobrar	38	1,517,473,000	Renta líquida gravable	79	0
	39. Inventarios	39	0	Ingresos por ganancias ocasionales	80	337,000,000
	40. Activos intangibles	40	0	Costos por ganancias ocasionales	81	150,000,000
	41. Activos biológicos	41	0	32. Ganancias ocasionales no gravadas y exentas	82	0
	42. Propiedades, planta y equipo, propiedades de inversión y ANCMV	42	1,011,090,000	33. Ganancias ocasionales gravables	83	187,000,000
	43. Otros activos	43	2,199,342,000	84. Sobre la renta líquida gravable	84	0
	44. Total patrimonio bruto	44	5,939,608,000	85. Puntos adicionales a la tarifa del impuesto renta	85	0
	45. Pasivos	45	4,418,118,000	86. De dividendos y participaciones grav. a la tarifa del 10% año 2022 y al 20% año 2023 y sucesivos (base casilla 54)	86	0
46. Total patrimonio líquido	46	1,521,490,000	87. De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del artículo 240 E.T. (base casilla 55)	87	0	
Ingresos	47. Ingresos brutos de actividades ordinarias	47	12,909,607,000	88. De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del 27% (base casilla 56)	88	0
	48. Ingresos financieros	48	10,106,000	89. De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del artículo 340 E.T. (base casilla 57)	89	0
	49. Dividendos y participaciones no constitutivos de renta ni ganancia ocasional	49	0	90. De dividendos y participaciones gravadas a la tarifa del 25% (base casilla 58)	90	0
	50. Dividendos y participaciones distribuidos por entidades no residentes en Colombia a una OIC y prima de colocación de acciones	50	0	91. Total impuesto sobre las rentas líquidas gravables	91	0
	51. Dividendos y participaciones gravadas a la tarifa general, provenientes de sociedades y entidades extranjeras o de sociedades nacionales	51	0	92. Valor a adicionar (VAA)	92	0
	52. Dividendos y participaciones gravadas recibidas por personas naturales en residencia fiscal (año 2017 y siguientes)	52	0	93. Descuentos tributarios	93	0
	53. Dividendos y participaciones gravadas recibidas por personas naturales en residencia fiscal (año 2017 y siguientes)	53	0	94. Impuesto neto de renta (sin impuesto adicionado)	94	0
	54. Dividendos y participaciones gravadas a las tarifas de los artículos 240 y 241 E.T.	54	0	95. Impuesto a adicionar (IA)	95	0
	55. Dividendos y participaciones gravadas a la tarifa general (EP y sociedades extranjeras - Utilidades generadas a partir del año 2017)	55	0	96. Impuesto neto de renta (con impuesto adicionado)	96	0
	56. Dividendos y participaciones provenientes de proyectos calificados como reguladamente gravados al 2%	56	0	97. Impuesto de ganancias ocasionales	97	28,050,000
57. Otros ingresos	57	84,417,000	98. Descuento por impuestos pagados en el exterior por ganancias ocasionales	98	0	
58. Total Ingresos brutos	58	13,004,130,000	99. Total impuesto a cargo	99	28,050,000	
59. Devoluciones, rebajas y descuentos en ventas	59	175,098,000	100. Valor inversión obras por impuestos hasta del 50% del valor de la casilla 99 (Modalidad de pago 1)	100	0	
60. Ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional	60	0	101. Descuento efectivo inversión obras por impuestos (Modalidad de pago 2)	101	0	
61. Total Ingresos netos	61	12,829,032,000	102. Crédito fiscal artículo 256-1 E.T.	102	0	
Costos y deducciones	62. Costos	62	0	103. Anticipo renta liquidado año gravable anterior	103	0
	63. Gastos de administración	63	12,458,988,000	104. Saldo a favor año gravable anterior sin solicitud de devolución y compensación	104	773,654,000
	64. Gastos de distribución y ventas	64	0	105. Automerciones	105	135,538,000
	65. Gastos financieros	65	550,974,000	106. Otras retenciones	106	1,277,351,000
	66. Otros gastos y deducciones	66	90,469,000	107. Total retenciones año gravable a declarar	107	1,412,889,000
	67. Total costos y gastos deducibles	67	13,100,431,000	108. Anticipo renta para el año gravable siguiente	108	0
Renta	68. Inversiones efectuadas en el año	68	0	109. Anticipo Puntos adicionales año gravable anterior	109	0
	69. Inversiones liquidadas de periodos gravables anteriores	69	0	110. Anticipo Puntos adicionales año gravable siguiente	110	0
	70. Renta por recuperación de deducciones	70	0	111. Saldo a pagar por impuesto	111	0
	71. Renta pasiva - ECE sin residencia fiscal en Colombia	71	0	112. Sanciones	112	0
	72. Renta líquida ordinaria del ejercicio	72	0	113. Total saldo a pagar	113	0
	73. Pérdida líquida del ejercicio	73	271,399,000	114. Total saldo a favor	114	2,158,493,000
	74. Compensaciones	74	0	115. Valor impuesto exigible por obras por impuestos Modalidad de pago 1	115	0
	75. Renta líquida	75	0	116. Valor total proyecto obras por impuestos Modalidad de pago 2	116	0
76. Renta presuntiva	76	0	117. Aporte voluntario Art. 244-1 E.T.	117	0	
981. Cód. Representación <input type="checkbox"/>	997. Espacio exclusivo para el sello de la entidad recaudadora		980. Pago total \$ <input type="text" value="0"/>			
Firma del declarante o de quien lo representa		2024 2023-05-17 05:37:12 PM Firmado		996. Espacio para el número interno de la DIAN / Adhesivo		
982. Código Contador o Revisor Fiscal <input type="checkbox"/>		994. Con salvedades <input type="checkbox"/>		91900132409843		
983. No. Tarjeta profesional						