



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN

CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE TITULACIÓN:

**DISEÑO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA
MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA “CZ” EN EL CANTÓN LA
CONCORDIA.**

Nombre del autor

VACA PARRAGA VERONICA LILIANA

Director de tesis

ING. SALCEDO RUALES IVONNE ALEXANDRA

Título Académico

Tecnología Superior en Administración de
Empresas

Santo Domingo, 2022



DERECHOS DE AUTOR

Yo, Vaca Párraga Verónica Liliana, autora del proyecto de titulación, con cédula de ciudadanía No. 0803853340, expongo ante este tribunal que el presente trabajo académico que tiene como tema:

“Diseño De Planificación Estratégica para mejorar la Gestión Administrativa en la empresa Asesoría Contable Y Tributaria “CZ” En El Cantón La Concordia.”. Es de total y exclusivamente de mi autoría, y no forma parte de plagio o copia alguna, constituyéndose en documento único como mandan los principios de investigación científica; de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad.

Santo Domingo, diciembre 2022

Atentamente,

VACA PARRAGA VERONICA LILIANA

C.C.: 0803853340



CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Dr. Antonio Arias

**COORDINADOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN- SANTO DOMINGO.**

Estimado Doctor.

Mediante la presente tengo a bien a informar que el trabajo de titulación realizado por la señorita: Vaca Párraga Verónica Liliana, cuyo tema es: **“Diseño De Planificación Estratégica para mejorar la Gestión Administrativa en la empresa Asesoría Contable Y Tributaria “CZ” En El Cantón La Concordia.”**

Ha sido revisado en todas sus partes, y sometido al sistema anti-plagio, por lo cual autorizo su respectiva presentación.

Atentamente,

Ing. Ivonne Alexandra Salcedo Ruales



DEDICATORIA

El desarrollo de este trabajo y el cumplimiento de este sueño se lo dedico a Dios por guiar mi camino y darme la fuerza necesaria para llegar a este momento.

A mis padres Charito y Vínico, quienes son mi pilar más importante ya que han estado siempre ahí brindándome su incondicional amor y apoyo dándome siempre un consejo para hacer de mi un gran ser humano.



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi infinita gratitud primeramente a Dios por darme la sabiduría y la fortaleza y una familia incondicional quienes me han brindado todo lo que necesité para culminar mi proyecto de tesis y mi carrera.

Agradecerles de manera muy especial a mis padres, aunque la palabra gracias queda muy corta ante todo lo que han hecho por mí, todo su amor y apoyo para mi formación en el instituto superior tecnológico “Japón”.

A mis compañeros de curso, por tan amenos momentos vividos en las aulas, a los docentes que durante mi carrera me apoyaron brindándome sus conocimientos para así poder llegar a la meta.

Debo mencionar que no ha sido fácil llegar a este día, pero con esfuerzo y dedicación y sobre todo con el amor y apoyo incondicional que todos me han brindado dándome la oportunidad de culminar esta etapa, ¡GRACIAS INFINITAS!



RESUMEN

El presente trabajo de titulación está enfocado en diseñar un modelo de plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” en el cantón La Concordia provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas; lo cual permite el desarrollo de las funciones administrativas de la organización.

La investigación tiene un enfoque cualitativo tipo descriptivo, se técnica de investigación fue la entrevista que se le aplico al gerente propietario y a la administradora del local, otra de las técnicas aplicadas fue un cuestionario que consto de preguntas el cual se le aplicado a la población muestra el cual consto de 381 personas, los rendimientos encontrados en los resultados fueron neutrales en el aspecto del servicio al cliente y útiles en optimas cantidades que permitirán enfocar y desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad en conjunto de la empresa.

Se planteó una propuesta de aplicación para un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa exponiendo las causas que provocan este bajo rendimiento, el presente trabajo investigativo contiene la dirección estratégica, análisis de la situación, formulación de estrategias, el plan de trabajo y las actividades las cuales se combinan en un solo plan de acción que proyecte el desarrollo de la organización.

Concluyendo que presentar una correcta imagen organizacional ayuda al local comercial a incrementaran las ventas, estando así un paso delante de la competencia.



ABSTRACT

The present degree work is focused on designing a strategic plan model to improve administrative management in the company Asesoría Contable y Tributaria "CZ" in La Concordia city, province of Santo Domingo de los Tsáchilas; which allows the development of the administrative functions of the organization.

The research has a qualitative descriptive approach, the research technique was the interview that was applied to the owner manager and the administrator of the agricultural premises, another of the applied techniques was a questionnaire that consisted of questions which was applied to the population sample which consisted of 381 people, the returns found in the results were neutral in the aspect of customer service and useful in optimal quantities that will allow focusing and developing strategies that allow improving the overall quality of the company.

An application proposal for a strategic plan was raised to improve administrative management, exposing the causes that cause this low performance, the present investigative work contains the strategic direction, situation analysis, formulation of strategies, the work plan and the activities that which are combined in a single action plan that projects the development of the organization.

Concluding that presenting a correct organizational image helps the business premises help increase sales, thus being one step ahead of the competition.



CONTENIDO

PORTADA.....	I
DERECHOS DE AUTOR	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO DE LA EMPRESA	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVO ESPECÍFICOS	4
JUSTIFICACIÓN	5
ALCANCE Y LIMITACIONES.....	6
HIPÓTESIS.....	6
VARIABLES	7
MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 ADMINISTRACIÓN.....	8
1.2 PROCESO DE LA ADMINISTRACIÓN	8
1.2.1 Planificación.....	8
1.2.2 Organización.....	9



1.2.3 Dirección.....	10
1.2.4 Control.....	11
1.3 PLAN ESTRATÉGICO	11
1.3.1 Importancia del plan estratégico.....	13
1.3.2 Tipos o clasificación de plan estratégicos.....	13
1.3.3 Características de un plan estratégico	14
1.4 MODELO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	15
1.5 PROCESOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	16
1.6 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	18
1.6.1 Importancia de la gestión administrativa.....	18
1.7 CONTABILIDAD	19
1.8 TRIBUTACIÓN.....	20
1.9 PROCESOS DE ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA	20
1.10 ASESORÍA LABORAL	21
1.11 ASESORÍA TRIBUTARIA	21
1.12 SERVICIO AL CLIENTE.....	22
METODOLOGÍA	23
2.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	23
2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	23
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	23
2.3.1 Investigación de campo.....	23
2.3.2 Investigación documental	24
2.3.2 Investigación descriptiva	24
2.4 POBLACIÓN	24
2.5 MUESTRA.....	25
2.6 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	26
2.7 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	27
2.7.1 Encuesta.....	27
2.7.2 Entrevista	27



2.7.3 Instrumentos de investigación.....	27
2.7.4 Resultados.....	29
PROPUESTA.....	42
3.1 BREVE RESEÑA	42
3.1.1 Servicios Prestados.....	42
3.1.3 Imagen Empresarial.....	43
3.1.4 Propósito.....	44
3.1.5 Filosofía Corporativa	44
3.2 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA CZ.....	46
3.3 APLICACIÓN DEL MODELO Y ESTRUCTURA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	47
3.3.1 Visión	47
3.3.2 Misión	47
3.3.3 Políticas Organizacionales.....	47
3.3.4 Políticas Estructurales y Financieras.....	48
3.3.5 Políticas con Clientes	48
3.3.6 Políticas de Procesos Internos.....	49
3.3.7 Políticas del Talento Humano (crecimiento y aprendizaje)	49
3.3.8 Objetivos Organizacionales.....	50
3.3.10 Objetivo a corto Plazo en base a la Visión, Misión y políticas definidas	50
3.7 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	53
3.8 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	54
3.9 ANÁLISIS FODA.....	64
3.9.1 Matriz estratégica FODA	65
3.10 ANÁLISIS INTERNO.....	66
3.10.1 Análisis AMOFHIT	66
3.11 ANÁLISIS EXTERNO.....	67
3.11.1 Análisis PESTEL.....	67
3.12 ANALISIS DE RESULTADOS.....	69
3.12.1 Implementación de las Estrategias:.....	70



3.13 ANÁLISIS DE DESARROLLO Y COMUNICACIÓN DE ESTRATEGIAS FUNCIONALES EN LA EMPRESA.	73
3.14 RETROALIMENTACIÓN Y CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	75
4.1 CONCLUSIONES	77
4.2 RECOMENDACIONES.....	79
BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS	82



LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 CAUSA Y EFECTO DE LAS FALENCIAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CZ.....	3
FIGURA 2 MODELO GENERAL DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	15
FIGURA 3 PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	16
FIGURA 4 GRÁFICO PREGUNTA 1. TIPO DE ASESORAMIENTO CONTABLE.....	29
FIGURA 5 GRÁFICO PREGUNTA 2. FRECUENCIAS DE ASESORAMIENTO CONTABLE	30
FIGURA 6 GRÁFICO PREGUNTA 3. CONSIDERACIÓN DEL SERVICIO	31
FIGURA 7 GRÁFICO PREGUNTA 4. DESPACHO O ENTREGA DE DOCUMENTOS	32
FIGURA 8 GRÁFICO PREGUNTA 5. ASPECTO RELEVANTE AL MOMENTO DE REALIZAR SUS DECLARACIONES.....	33
FIGURA 9 GRÁFICO PREGUNTA 6. CALIFICACIÓN DEL TATO QUE RECIBE DE LOS ASESORES	34
FIGURA 10 GRÁFICO PREGUNTA 7. NIVEL DE SATISFACCIÓN	35
FIGURA 11 GRÁFICO PREGUNTA 8. TIEMPO QUE UTILIZA EL SERVICIO.....	36
FIGURA 12	37
FIGURA 13 GRÁFICO PREGUNTA 10. DISPOSICIÓN DE RECOMENDAR EL SERVICIO	38
FIGURA 14 VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	45
FIGURA 15 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA “CZ”- ACTUAL	46
FIGURA 16 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL - PROPUESTO	53
FIGURA 17 MATRIZ FODA.....	64
FIGURA 18 AMOFHIT.....	66
FIGURA 19 PESTEL.....	68



LISTA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 CROQUIS DE LA EMPRESA	92
ILUSTRACIÓN 2 LOGO EMPRESA	93
ILUSTRACIÓN 3 ACTIVIDADES DE EMPRESA ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA "CZ"	94



LISTA DE TABLAS

TABLA 1 POBLACIÓN DEL CANTÓN LA CONCORDIA	25
TABLA 2 PARÁMETROS DE CÁLCULO DE MUESTRA	26
TABLA 3 RESULTADO PREGUNTA 1. TIPO DE ASESORAMIENTO CONTABLE	29
TABLA 4 RESULTADO PREGUNTA 2. FRECUENCIA DE ASESORAMIENTO CONTABLE	30
TABLA 5 RESULTADO PREGUNTA 3. CONSIDERACIÓN DEL SERVICIO.....	31
TABLA 6 RESULTADO PREGUNTA 4. DESPACHO O ENTREGA DE SUS DOCUMENTOS	32
TABLA 7 RESULTADO PREGUNTA 5. ASPECTO RELEVANTE AL MOMENTO DE REALIZAR SUS DECLARACIONES.....	33
TABLA 8 RESULTADO PREGUNTA 6. CALIFICACIÓN DEL TRATO QUE RECIBE DE LOS ASESORES CONTABLES	34
TABLA 9 RESULTADO PREGUNTA 7. NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	35
TABLA 10 RESULTADO PREGUNTA 8. TIEMPO QUE UTILIZA EL SERVICIO	36
TABLA 11 RESULTADO PREGUNTA 9. QUÉ LE ATRAJO DEL SERVICIO.....	37
TABLA 12 RESULTADO PREGUNTA 10. DISPOSICIÓN DE RECOMENDAR EL SERVICIO.....	38
TABLA 13 ENTREVISTA AL GERENTE Y ASESORA	39
TABLA 14 SERVICIOS PRESTADOS POR CZ	42
TABLA 15 FUNCIONES ADMINISTRADOR.....	54
TABLA 16 FUNCIONES CAJERO ADMINISTRATIVO.....	56
TABLA 17 FUNCIONES CONTADORAS OBLIGADOS.....	58
TABLA 18 FUNCIONES CONTADORAS NO OBLIGADOS	60
TABLA 19 FUNCIONES ASESORA CONTABLE.....	62
TABLA 20 MATRIZ ESTRATÉGICA FODA	65
TABLA 21 IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS.....	70



INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. La empresa “CZ” ofrece varios servicios en temas Tributarios y levantamiento de información contable para personas naturales y jurídicas en la ciudad de La Concordia y sus alrededores.

Con esta investigación se pretende integrar diversas estrategias para mejorar parte de la manera tradicional o empírica que ha venido desarrollando las actividades operativas, por lo que al diseñar la planificación estratégica no solo permite definir su visión y misión sino conocer la situación interna y externa de la misma, lo cual, se establecen objetivos y se formulan estrategias para alcanzarlos, logrando así que la organización sea perdurable de manera interna y que de manera externa sea sostenible, en busca de mejores resultados financieros una vez implementado este diseño.

El objetivo de esta es poder diseñar un plan estratégico para mejorar e incorporar nuevos métodos de gestión administrativa, dado la falta de conocimiento en las áreas de mayor desempeño en la organización que causan desmotivación en los que la conforman y a su vez resultados bajos e insuficientes como es el caso de Asesoría Contable y Tributaria “CZ”.

En el capítulo 1: Se realizó una breve investigación de las variables dependiente e independiente para la realización del marco teórico, en la variable independiente se procedió a investigar diversos significados sobre el plan estratégico sus características, faces y se añadió un respectivo ejemplo de modelo de plan estratégico. Para la variable dependiente se procedió a realizar una breve investigación sobre estrategias de gestión administrativas, medición o evaluación de la gestión administrativa, y modelos de gestión.

En el capítulo 2: Se analizó el respectivo enfoque de la tesis, descubrimos con qué tipo de población trataríamos en las respectivas encuestas, se realizó la muestra de la población para saber a cuantas personas encuestaríamos, hablamos con el gerente y la asesora contable del local para



que nos ayuden con su opinión sobre el tema a tratar, interpretamos que técnicas de investigación aplicamos como fue la entrevista y la encuesta.

Por lo señalado, es importante y necesario diseñar este estudio y así corregir las debilidades específicas como la falta de organización, archivo de documentos, no tener definido un perfil de cargos y funciones del personal. Dado que aproximadamente el 80% de los colaboradores desconocen sus funciones y rol principal dentro de la entidad, la mala ejecución y estructuración de los procesos internos, carga operativa que produce pérdidas de tiempo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

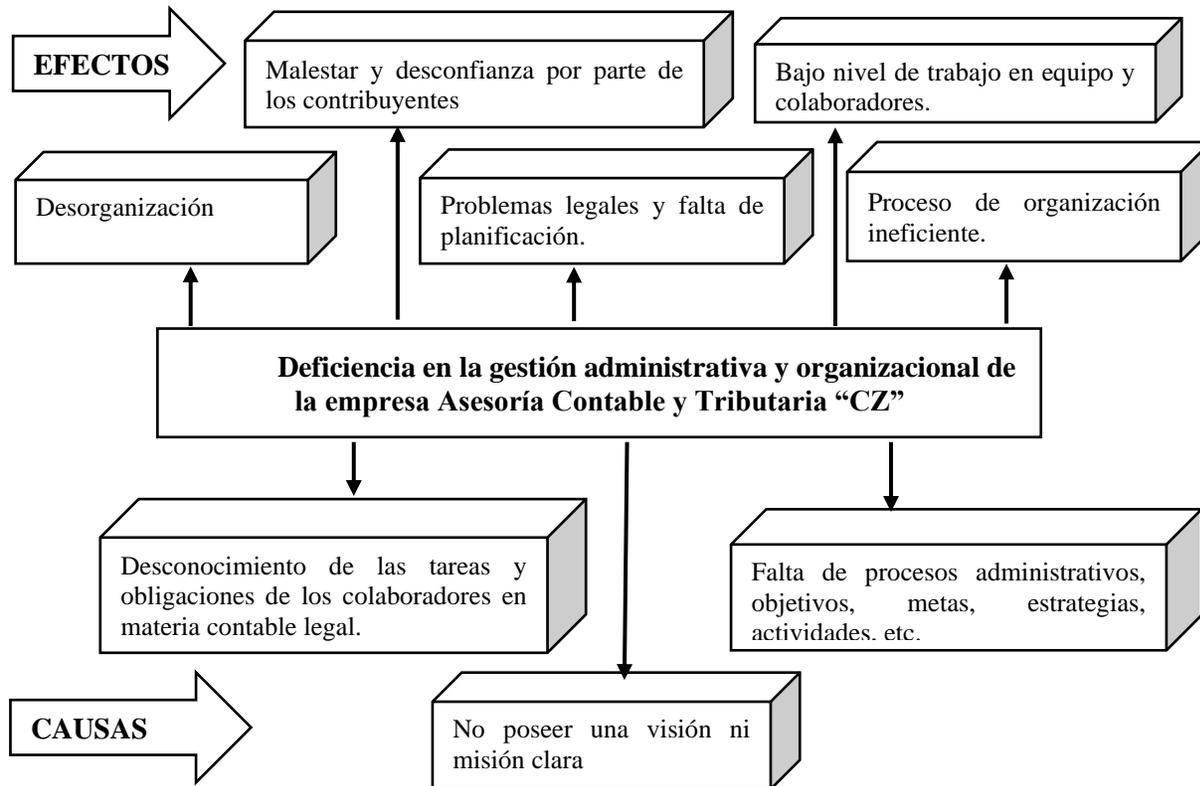
Levantamiento de información para conocer la situación actual de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” en el cantón La Concordia. Es importante dado que se puede evidenciar las distintas falencias.

Durante todos estos años transcurridos no se han adaptado ningún tipo de plan estratégico para saber las molestias y sugerencias de los consumidores y trabajadores del local, por lo cual en el transcurso del tiempo se logró detectar las siguientes problemáticas:

- Una de las principales problemáticas en esta empresa es el desconocimiento de las tareas y obligaciones de los colaboradores en materia contable legal, que hacen que el cliente no confíe inmediatamente en la persona que lo atiende.
- La falta de procesos administrativos, objetivos, metas, estrategias, ocasionan desorganización, problemas legales y falta de planificación, además no se aprovechan al máximo los recursos disponibles.
- No existen procesos estandarizados para llevar a cabo las tareas de cada trabajador de manera eficiente.

DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO DE LA EMPRESA

Figura 1 Causa y efecto de las falencias en la gestión administrativa de la empresa CZ



Nota: Diagrama de causa y efecto gestión administrativa Fuente: Asesoría Contable y Tributaria CZ. Elaborado: Verónica Vaca

Hoy en día las empresas tienden a tener dificultades con los consumidores, de tal forma es necesario que los trabajadores estén capacitados y sepan su rol en la empresa. De esta manera, se podrán lograr los objetivos propuestos por cada trabajador en su ámbito laboral.

La correspondiente investigación es viable, pues se dispone de fuentes de información (libros y recursos humanos) necesarios para poder llevarla a cabo.



FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo mejorar la Gestión Administrativa en la empresa Asesoría Contable Y Tributaria “CZ” En El Cantón La Concordia?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Aplicar un diseño de plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” en el cantón La Concordia.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Definir la teoría conceptual del tema propuesto y su metodología para ser aplicada.
- Levantar información primaria por medio de un estudio de mercado para conocer los resultados de gestión empresarial y toma de decisiones.
- Desarrollar un plan de estrategias que permitan mejorar el desenvolvimiento del área administrativa de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” bajo la aplicación de las herramientas y/o modelos de gestión FODA, AMOFHIT y PESTEL



JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto, está enfocado en el diseño de planificación estratégica, el mismo que una vez implementado, permite mostrar el impacto en la gestión administrativa y organizacional de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ”, porque la eficiencia y eficiencia de dicho plan es reconocido a nivel global y local.

La importancia de diseñar este plan conlleva a su posterior implementación y empresarial. Por un lado, mejorar sus procesos internos, permitirán no sólo realizar una excelente dirección empresarial; sino también, abordar estrategias basadas en la visión y misión adoptado a una cultura organizacional. En el área administrativa aportar en el proceso mismo acompañando a la parte financiera que es la razón de ser de la empresa. Por otro lado, una vez fortalecida, aportará al desarrollo organizacional.

Otro de los motivos de proponer este estudio de diseño de plan estratégico, es el aportar con soluciones más precisas en la problemática detectada anteriormente, ya que al existir también muchos estudios sobre este mismo tema es una fuente confiable por los resultados obtenidos de excelencia en la actividad empresarial, incidencia en la mejora de la efectividad operativa, mayor probabilidad de conseguir objetivos, aportar a la cultura de valores, mantener las metas alineadas,, propicia la buena comunicación, ayuda a mejorar y controlar los procesos.

Finalmente, otra de las razones y no menos importante es el prevenir de inconvenientes futuros que sean incontrolables o en su defecto, prever los imprevistos futuros que puedan presentarse, pero con la diferencia de tener una herramienta óptima de solución de problemas, flexible y con procedimientos que tienen iniciativa y creatividad para afrontar los retos.



ALCANCE Y LIMITACIONES

ALCANCES

- Análisis de las percepciones e ideas desde los contadores hasta los clientes de la oficina Contable y Tributaria "CZ".
- Las actividades grupales e individuales que aportan al proceso y gestión administrativa y organizacional.

LIMITACIONES

- La falta de disponibilidad de tiempo por parte del gerente para poder autorizar la obtención de datos requeridos para esta investigación.
- Dificultades en el acceso de internet para los trabajadores.
- La falta de actualización de los registros en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y de la veracidad de la información es un limitante para obtener información 100% verás ya que solamente se consideran las proyecciones.

HIPÓTESIS

La elaboración de un plan estratégico mejorara la gestión administrativa y ambiente de trabajo en la empresa Asesoría Contable y Tributaria "CZ".



VARIABLES

INDEPENDIENTE

Plan estratégico

DEPENDIENTE

Gestión administrativa



CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Administración

La administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" (Chiavenato, 2004, pág. 10)

1.2 Proceso de la Administración

Se compone de una serie de etapas que nos ayudaron a conseguir los objetivos propuestos. El proceso administrativo es continuo. No se trata de realizar cada una de las etapas y todo termina ahí. Cuando termina un ciclo, se pasa al siguiente.

Henri Fayol, fue el creador del proceso administrativo. De él emanan las 4 etapas de las que se compone el proceso administrativo:

- Planificar.
- Organizar.
- Dirigir.
- Controlar

1.2.1 Planificación

Es el procedimiento que sirve para determinar los objetivos y las metas para un desempeño futuro de la organización, así como los recursos y las actividades que se deberán realizar para alcanzarlas. (Asturias, 2018, pág. 3)



Esta es la primera función necesaria para guiar y desarrollar con éxito los próximos pasos. Implica proyectar objetivos, establecer metas y crear los recursos y actividades necesarios para realizar dentro de un cierto período de tiempo.

Es una de las primeras actividades requeridas para iniciar un proyecto en cualquier negocio, ya que desenvuelve y dirige cada paso del proceso.

La planificación incluye definir las metas a alcanzar y establecer las actividades a realizar teniendo en cuenta los recursos necesarios, teniendo en cuenta el tiempo necesario para llevar a cabo el proceso. Para ello es necesario realizar un sondeo interno como externo utilizando el método FODA.

La planificación atraviesa todos los niveles de la organización y, por ello, se planifica sobre realidades diferentes en cada caso; en consecuencia, existen planes de diferente naturaleza. Los planes pueden establecerse sobre los métodos de trabajo, pueden estar relacionados con la sucesión de actividades en el tiempo, pueden referirse a comportamientos esperados o pueden establecerse en relación con la asignación de fondos. (Loguzzo, Federico, & León, 2016, pág. 45)

1.2.2 Organización

Es el proceso donde se asignan tareas, se agrupan las actividades y se destinan los recursos con los que va a operar cada una de las dependencias. (Asturias, 2018, pág. 3)

Organizar incluye crear las estructuras necesarias para realizar el trabajo y destinar los recursos humanos y económicos de que dispone la empresa para realizar el trabajo. En esta etapa se definen las áreas de trabajo y se agrupan las tareas por ubicación y además, se selecciona al empleado.



Esta función consiste esencialmente en la estructuración de la organización para la persecución de los objetivos establecidos. Hace referencia a cuál es la mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos. (Loguzzo, Federico, & León, 2016, pág. 45)

Incluye la creación de una estructura de distribución de los recursos humanos y económicos de que dispone la empresa para ordenar y desarrollar su negocio y alcanzar los objetivos previstos. Aquí se definen las áreas de la organización, se agrupan las tareas por puesto y se selecciona el personal adecuado.

1.2.3 Dirección

Son aquellas habilidades de influir para que otras personas realicen las tareas de modo que se puedan alcanzar los objetivos. Esta función incluye liderar, motivar y persuadir a los miembros de la organización. (Asturias, 2018, pág. 3)

En la gestión se aplican habilidades de liderazgo, comunicación y motivación, que son fundamentales para motivar a los empleados. En este punto, es importante mantener la comunicación ya que se está trabajando para lograr la meta, por lo que se necesitan mecanismos de revisión continua.

La función de dirección hace referencia a la conducción de esta entidad social hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, cómo se motoriza la capacidad de acción potencial que representa una organización. (Loguzzo, Federico, & León, 2016, pág. 45)



Incluye la implementación de estrategias planificadas, dirigiendo los esfuerzos hacia las metas a través del liderazgo, la motivación y la comunicación. Esto incluye motivar a los empleados, mantener una comunicación fluida con todas las áreas de la organización y establecer mecanismos de evaluación continua, entre otras cosas.

1.2.4 Control

Es la función encargada de comparar los desempeños reales con los objetivos previstos por anticipado en los planes. (Asturias, 2018, pág. 3)

Incluye verificar que las operaciones del día a día avanzan de acuerdo con las estrategias planificadas, para mejorar la toma de decisiones, redirigir ciertas actividades, solucionar problemas o evaluar resultados, entre otras cosas. Es una tarea administrativa que debe llevarse a cabo con profesionalidad y transparencia. Mide tus resultados

Como función de la administración, el control posee la finalidad de verificar los resultados obtenidos por medio de la acción organizacional y de contrastarlos con los planes establecidos. El objetivo de los procesos de control consiste en identificar los desvíos existentes entre lo que se planeó y los resultados obtenidos, a fin de identificar las causas del desvío y rectificar el curso de acción organizacional por medio de acciones correctivas orientándolo hacia los objetivos establecidos. (Loguzzo, Federico, & León, 2016, pág. 46)

Otro trabajo es comprobar que el trabajo se hace correctamente, porque a veces nos desviamos del objetivo y necesitamos controlar a los trabajadores y las actividades que realizan.

1.3 Plan Estratégico

La planeación estratégica para (Gonzalez, Gustavo Rogelio Hernandez Moreno y Ana Maria Godinez, 2014) es una continuidad de pensamientos o ideas, planeación y acciones conectados a un propósito. Primero, tú debes de tener clara la visión del negocio, luego tu planeas los pasos para llegar a esa visión y en tercer lugar tú tomas acciones para lograr esos resultados.



Alan kay uno de los pioneros en las computadoras personales e inventor de la programación orientada a resultados dijo alguna vez “La mejor manera de predecir el futuro es invirtiéndolo”

Planeación es nuestro intento de logro más tomando autoridad sobre el futuro. Nosotros anticipamos el futuro implementando acciones concretas en el presente.

“La estrategia debe diseñar una serie de objetivos y planes que revelen el campo de actividad de la empresa así como la forma en que se enfoca esta actividad” (Villalaz, 1999).

La planificación estratégica es una herramienta que las empresas utilizan como un proceso sistemático para desarrollar e implementar planes para lograr sus objetivos, corresponde al plan general implementado por los gerentes con base en la misión, visión y metas establecidas por la organización.

Es por ello que es considerada como una herramienta muy importante para la toma de decisiones en las empresas, especialmente en cuanto a su funcionamiento y el camino a seguir en el futuro para alcanzar los objetivos trazados y construidos. Además, la idea de la planificación estratégica es que la capacidad de concebir, implementar y evaluar una gama de soluciones debe desarrollarse de manera transversal dentro de la empresa para lograr los objetivos previstos.

En un negocio exitoso, trabajar en la estrategia se basa en plantearnos objetivos de negocio, con un análisis de mercado, así obteniendo conocimiento del entorno de clientes y empresas competidoras.

Para una gestión eficaz, es muy importante contar con un plan estratégico adecuado, con un plan sólido y una buena gestión puede aportar claridad y enfoque al negocio. La planificación estratégica puede desarrollar una visión futura con un periodo no determinado de tres a cinco años. Esta estrategia se convierte en la base de los objetivos anuales y trimestrales de la compañía.

En efecto, es necesario comenzar por diagnosticar la situación actual y establecer los parámetros de actuación para alcanzar el futuro deseado, tanto a medio como a largo plazo.

Según Trujillo (2018) El planeamiento estratégico-planeación estratégica- es un esfuerzo organizacional, definido y disciplinado que busca que las organizaciones definan con la mayor claridad posible su misión y la visión que tienen de esta en el mediano y largo plazo,

constituyéndose en una herramienta poderosa que posibilita la adaptación de la organización a ambientes complejos, exigentes, cambiantes y dinámicos logrando el máximo de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de sus productos y servicios (p.12)

1.3.1 Importancia del plan estratégico

La planificación estratégica es importante para las empresas porque une las fortalezas comerciales con las oportunidades de mercado y brinda una dirección para cumplir con los objetivos. Un plan estratégico es un mapa de ruta para una empresa. Incluye las metas y los objetivos para cada área crítica del negocio, entre los que se encuentran la organización, la administración, la mercadotecnia, las ventas, los clientes, los productos, los servicios y las finanzas. Estas áreas comerciales se distribuyen en un sistema integrado que permite que la organización pueda trazar una ruta de manera exitosa y encaminarse a cumplir sus metas. (Christ, 2018)

Como es de nuestro conocimiento que sin un plan es muy difícil lograr las metas deseadas es decir si no tenemos una organización previa, se podría considerar que la empresa está perdida y no sabe a dónde quiere ir, ni siquiera cómo llegar, ni qué dirección tomar. Lo que nos permite tener una idea concreta de la situación y con lo que cuenta la empresa.

“La planeación estratégica es un proceso continuo de la empresa que implica un análisis, decisión y acción, para implementar estrategias que contribuyan a enfrentar los cambios del entorno, además de crear y mantener ventajas competitivas”. (Gestiopolis, 2014)

1.3.2 Tipos o clasificación de plan estratégicos

La planeación estratégica comienza cuando se determinan los objetivos que se desea seguir a nivel empresarial los cuales deben llevarse a cabo.

1. Planeación estratégica

La planificación estratégica incluye anticipar las operaciones actuales de la empresa en el futuro y estimar todos los resultados internos y externos que puedan derivarse de ella. Al desarrollar un plan estratégico, se considere los resultados positivos y negativos, tanto deseables como indeseables para tener conocimiento de que es lo que se va a corregir.

2. Planeación operativa

La planificación de actividades incluye acciones futuras a corto plazo. La perspectiva de planificación suele incluir el ejercicio fiscal futuro. En la planificación operativa, es común que todos los departamentos que están involucrados en el proceso de planificación creen planes parciales.

De ahí salen todos los planes para el próximo ejercicio. La planificación operativa detalla un enfoque en los números es típico. Esto debe ser hecho por los jefes de departamento.

3. Planeación táctica

La planificación táctica proviene de la planificación estratégica. Abarca un período de uno a cuatro o cinco años. Por lo tanto, es el vínculo entre la planificación estratégica y las operaciones. Esto debe ser hecho por mandos intermedios.

1.3.3 Características de un plan estratégico

- Tener la capacidad de conseguir el objetivo que se desea, planteándonos cifras numéricas en cuanto al beneficio económico que deseamos lograr.
- Aportar a la organización ventajas en competencias que sea sostenible y única en el tiempo especificando un margen temporal que la organización desea obtener las metas que se han definido.
- Tener un buen estándar de calidad sobre los recursos y una buena connotación en el entorno de las competencias y la empresa.
- Debe medirse conforme en términos de su eficacia

- Contar con flexibilidad capacidad y dinamismo para adaptarse a las diferentes circunstancias y de tal manera implementar recursos estratégicos que estimulen que dichos objetivos de la organización avancen.

1.4 Modelo de Planificación Estratégica

Figura 2 Modelo general de planeación estratégica



Nota: Modelo general de planeación estratégica. Fuente Fuentes (2011) Análisis de tres modelos de planeación estratégica bajo cinco principios del pensamiento completo. Fuente: Google imágenes

1.5 Procesos de Planificación Estratégica

Figura 3 Proceso de planeación estratégica



Nota: Proceso de planeación estratégica Elaborado: Verónica vaca

Misión de negocios

Cada empresa tiene un propósito general el cual se refiere a su misión, siendo fundamental dar una dirección al negocio por lo tanto se debe explicar ¿quiénes son? ¿qué hacen? Y ¿por qué lo hacen? definiendo el motivo de creación de dicha organización.

Análisis ambiental

La formulación del análisis interno nos ayuda al reconocimiento de las fortalezas y debilidades dentro de la empresa en diferentes ámbitos siendo clave como el ambiente social y cultural.

Por lo tanto, el análisis externo consiste en percibir la posición de la empresa en su entorno precisando sus oportunidades y amenazas lo cuales afectan su capacidad en todos los factores.

Formulación de metas

Una vez que la organización realiza un análisis FODA, procede a establecer objetivos específicos para la etapa de planificación. Convierte las metas en metas medibles que facilite la adopción, puesta en marcha y monitoreo gerenciales.

Otros balances importantes son los que deben surgir entre objetivos destinados a obtener beneficios a corto plazo y crecimiento a largo plazo, entre una buena inserción en mercados existentes y en el desarrollo de nuevas plazas, entre objetivos rentables y no lucrativos.

- Formulación de estrategias

Es el plan que seguir para alcanzar las metas definiendo lo que la unidad de negocios quiere lograr y la estrategia es un plan de juego para lograr los objetivos. Toda empresa debe diseñar una estrategia para lograr sus objetivos, incluida su estrategia de marketing y su estrategia tecnológica, a partir de fuentes compatibles.

- Formulación de programas

A partir del diagnóstico seguida de la formulación de objetivos comerciales precisos, que permitan el logro de los objetivos fijado para la cuenta final mediante la aplicación de factores de desempeño, la potencia de la fuente de volumen necesaria para alcanzar los objetivos fijados. “Una vez que nuestra empresa ha establecido sus principales estrategias debe implementar programas soporte específicos.

- Implementación del proceso de planeación estratégica

La ejecución de una estrategia definidas y programas de soporte bien pensados pueden ser incompetentes la empresa no los implementa con cuidados “hay cuatros elementos que la empresa maneja para tener más éxitos en la ejecución de sus estrategias, que son el estilo, las habilidades, las personas y los valores compartidos”.

- Retroalimentación y control

Al aplicar sus estrategias, la organización deberá estar pendiente de los resultados y estar al tanto de los próximos desarrollos en el ambiente interior y exterior. Algunos aspectos de la empresa se desarrollan lentamente de una manera algo predecibles, pero otros experimentan



cambios dramáticos e inesperados. “La empresa debe tener claro que el mercado cambiará, por lo tanto, necesita reevaluar y cambiando el desarrollo he implementado nuevos programas de estrategias y objetivos.

1.6 Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que se ha planteado la dirección de la empresa. (Deusto, 2021)

La administración es un conjunto de tareas y actividades coordinadas que le ayudan a hacer el mejor uso de los recursos de la empresa. Todo ello para conseguir tus objetivos y obtener los mejores resultados posibles. De hecho, en la gestión administrativa se utilizan diferentes métodos y procedimientos para hacer un mejor uso de los recursos humanos, financieros y físicos disponibles de la organización. El uso de los recursos se orienta de acuerdo con los objetivos de la empresa. En otras palabras, la gestión administrativa es responsable del uso sincronizado y eficiente de los recursos. Por ello, todas las funciones se organizan de forma que la dirección y control de su gestión sea la más adecuada. Estas funciones son planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (Briones, 2017)

1.6.1 Importancia de la gestión administrativa

Según Pacheco (2018) en su documento publicado en la web expresa *“la incorporación de un modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos*



desarrollados dentro de la institución y los elementos que intervienen en ellos, tanto personal, como material. ”

La gestión administrativa en la empresa tiene un significado importante, es la base para el desempeño y terminación del trabajo con el fin de lograr los objetivos trazados y contribuye a la existencia y desarrollo de la empresa.

Gestión administrativa: fundamental en las empresas porque sustenta la base del desempeño y mejora de las tareas, y forma una red de funciones que dependen de ella y la vinculan para lograr los objetivos empresariales.

Podemos analizar la gestión como un sistema y un proceso. Como disciplina, es un cuerpo acumulativo de conocimiento que incluye principios, teorías, conceptos, etc. Como proceso, incluye las funciones y actividades que debe realizar un gerente para lograr los objetivos de la organización. De esta manera podemos mencionar que la gestión administrativa es la conducción legítima de los esfuerzos, actividades y recursos de una empresa lo que es indispensable para su desarrollo.

1.7 Contabilidad

Podemos definir la contabilidad como ciencia que orienta a los sujetos económicos para que éstos coordinen y estructuren en libros y registros adecuados la composición cualitativa y cuantitativa de su patrimonio (= estática contable), así como las operaciones que modifican, amplían o reducen dicho patrimonio (= dinámica contable). Según este concepto, el empresario, por medio de la contabilidad, tendrá constancia de la situación y composición de su patrimonio (estática patrimonial) y controlará su evolución (dinámica patrimonial) con un ordenado registro de datos, cuya técnica suele denominarse «teneduría contable». (García, 2017, pág. 21)

La contabilidad es una ciencia de la información utilizada para recoger, clasificar y manipular los datos financieros de las organizaciones e individuos. La contabilidad es fundamental dentro de las organizaciones como medio para determinar la estabilidad financiera. Los contadores



son responsables de determinar una riqueza general, rentabilidad, liquidez y organizaciones. (Olaya & Sánchez, 2012)

La contabilidad se encarga de estudiar controlar y registrar los ingresos y egresos, y demás operaciones en la empresa analizando su situación económica, produciendo información confiable que facilita la toma de decisiones dentro de la misma, lo cual nos permite tener conocimiento de los recursos y obligaciones con los que cuenta la empresa.

No todas las organizaciones están obligadas a llevarla, pero la información que se obtiene de esta es muy útil por lo que independientemente estén obligados eso nos permite fundamentalmente conocer cuanto ganamos y cuanto gastamos para así mejorar la administración del efectivo, por lo que nos ayuda a tener un mejor control del negocio.

1.8 Tributación

Los impuestos se diferencian de otras formas de pago, tales como los intercambios de mercado, en la que los impuestos no requieren el consentimiento y no está directamente relacionado con cualquiera de los servicios prestados. El gobierno obliga a los impuestos a través de una amenaza implícita o explícita de fuerza. (Olaya & Sánchez, 2012)

Los impuestos promueven la democracia y la rendición de cuenta del gobierno a tiempo que fomenta la participación ciudadana y los ingresos fiscales con el fin de aumentar sus ingresos iniciando el pago voluntario y pertinente de los impuestos.

1.9 Procesos de Asesoría Contable Y Tributaria

El sistema que se está tratando, es por definición un proceso lógico de acontecimientos, condiciones, análisis, y retroalimentación para la asesoría contable y tributaria, planteados desde la perspectiva de creación de una empresa que brinde estos servicios. En el sentido de los diversos componentes de la misma, y por lo tanto, la planificación, programación y control, son fases



interdependientes entre ellos y son parte de un proceso unitario más grande, de la planificación, programación y control. (Olaya & Sánchez, 2012)

Consiste en resolver cuestiones y asuntos relacionados con la administración tributaria. Se encarga de diseñar, implementar y controlar las estrategias de gestión económica y financiera de una empresa. Aplicando las herramientas correspondientes para elaborar la información financiera necesaria para el control de los recursos públicos.

1.10 Asesoría Laboral

El sistema de la seguridad social constituye un eficaz instrumento de la política social del estado y tiene como objetivo primordial asegurar la protección de los individuos frente a determinadas situaciones de necesidades legalmente previstas.

La asesoría laboral se dedica, precisamente, a gestionar todas las áreas relacionadas con la gestión laboral. Es decir, tramitan contratos, liquidaciones, avisos de entrada y de salida, actas de finiquito o todo tipo de situaciones que pueden surgir en este aspecto. (Federico, 2016)

1.11 Asesoría Tributaria

La asesoría tributaria en este tiempo se actualiza y entra a la finanza como una herramienta para ser utilizada en el sector comercial para activar la economía financiera y poder establecer recursos e ingresos para mejorar la situación del comercio del país. Esta parte de comercialización no es empírica se trabaja con normas leyes que establezcan funciones acordes al impacto laboral, social, económico del sector donde pertenece el comercio es un punto de partida para establecer la parte legislativa y la organización de los procesos empresariales donde las finanzas, contabilidad, economía se alianza para mejorar el bienestar de un pueblo, ciudad. (Madelaine, 2016)

El servicio de asesoría tributaria incluye el establecimiento de los controles y procedimientos necesarios para aplicar adecuadamente las normas tributarias, que permitan a las



empresas optimizar los impuestos y los recursos financieros, asegurándose que las empresas estén al día en el pago de los impuestos así evitando algún tipo de multa.

1.12 Servicio al cliente

Las personas compramos o vendemos, porque tenemos necesidades. Para llegar a descubrir las necesidades del cliente y conseguir satisfacerlas, es imprescindible:

- Escuchar al cliente.
- Hablar con él.
- Detectar la necesidad de ésta.
- Satisfacer su necesidad.

Cuando argumentamos en el proceso de servicio al cliente, lo principal es exponer la información de manera clara y comprensible, declarando las ventajas y beneficios, en relación con la necesidad del cliente. (Couso, 2005, pág. 30)

El servicio al cliente no solo es establecer relación con el fin de vender algo, sino también para aclarar dudas o expectativas, como escuchar sugerencias y reclamos los cuales toca solucionar y en caso de tener problemas relacionados con el servicio que se brinda se debe corregir, así como se trabaja para mejorar la experiencia.



CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1 Enfoque de Investigación

La recopilación de información de los clientes más frecuentes de la empresa sobre los servicios prestados por los trabajadores permitió definir un enfoque cualitativo para el presente proyecto investigativo motivados por mejorar se exploró la complejidad de la organización empresarial, con esto no existió ningún tipo de manipulación ni estimulación de la realidad. Lo que significo observar y describir los hechos para posteriormente generar una opción teórica sobre el problema.

2.2 Modalidad de Investigación

Este proyecto de investigación se desarrolló con la modalidad cuantitativa, ya que ayudó a comprender los resultados que se obtuvieron en la investigación de campo, también se utilizó la modalidad cualitativa, ya que con esta analizamos datos no numéricos tales como la entrevista realizada al gerente de la empresa y colaboradores.

2.3 Tipos de Investigación

2.3.1 *Investigación de campo*

Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomendó que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos. (Rivero, 2008, pág. 21)



2.3.2 Investigación documental

Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en Introducción a la Metodología de la Investigación artículos o ensayos de revistas y periódicos y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera. (Rivero, 2008, pág. 20)

2.3.2 Investigación descriptiva

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. (Rivero, 2008, pág. 21)

Al igual que la investigación que hemos descrito anteriormente, puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad. Su objetivo es describir la estructura de los fenómenos y su dinámica, identificar aspectos relevantes de la realidad. Pueden usar técnicas cuantitativas (test, encuesta...) o cualitativas (estudios etnográficos...).

2.4 Población

La población fue conformada por todos los clientes frecuentes que fueron registrados en el sistema de facturación durante el periodo comprendido entre el mes de diciembre del año 2021 al mes de mayo del 2022 del local; La población objetiva de la entrevista está formada por 2 personas, las cuales laboran dentro de la empresa que en este caso son la gerente propietaria y una asesora contable.

Tabla 1 Población del cantón La Concordia

Población	42.924
Cabecera Urbana	29.003
Población Rural	13.921
Hombres	2.1748
Mujeres	21.176
Edad Promedio	26

años

Nota: Población de la ciudad de la Concordia Fuente: INEC 2010, proyectado a 2022 Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

2.5 MUESTRA

Se tomó como muestra al promedio total de los habitantes del cantón la Concordia se llevó a cabo la operación correspondiente para poder realizar el cálculo del tamaño de las muestras correspondientes.

CÁLCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Erro de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

$q = (1 - p)$ = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Tabla 2 Parámetros de Cálculo de muestra

Cálculo de la muestra			
Coefficientes	Descripción	Condición que se quiere encontrar	Datos
N	Población	Total de la población	42.924
Z	Nivel de confianza 95%, Z=1.96	Si la seguridad es del 95%	1.96
P	Probabilidad de que el evento ocurra		0.5
Q	Probabilidad de que el evento no ocurra (1-p)		0.5
E	Error probable o error de estimación	Precisión	0.05
N-1	Factor de corrección por finitud	Corrección del tamaño muestral	42.923
N	Tamaño de la muestra	Número de personas a establecer para las encuestas	Finita 381

Nota: Cálculo de la Muestra. Información obtenida del INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos), año 2010. Con aproximación al 2022

2.6 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Método lógico – deductivo: este método se basó en la aplicación de los principios descubiertos en lo que refiere a los servicios prestados en la empresa y el desarrollo de actividades cotidianas a partir de consecuencias desconocidas y de principios conocidos. Se aplicó este método para extraer los resultados del trabajo de investigación por medio de encuestas e instrumentos aplicados, con esto se pudo llegar a crear un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa.



2.7 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

2.7.1 Encuesta

La encuesta es una técnica de investigación que contiene preguntas relacionadas a un objetivo, el investigador tiene la necesidad de realizar un cuestionario previamente diseñado con las preguntas y sus respectivas respuestas con esto se logrará recopilar datos sobre la opinión pública de las personas encuestadas.

2.7.2 Entrevista

Esta entrevista se enfocó en: como definen a la empresa en el desarrollo de sus actividades y servicio al cliente, consecuencias que afectan al negocio al momento de no dar un buen servicio, si el servicio de esta local mejora les implicaría un gasto o una inversión y los beneficios que traería este.

2.7.3 Instrumentos de investigación

2.7.3.1 Cuestionario

El instrumento aplicado en este trabajo fue un cuestionario de preguntas aplicado por medio de una encuesta a los clientes y trabajadores de empresa, tales como; servicio dado por los colaboradores y recibido por los clientes, frecuencia en adquisición de servicios por parte de los clientes y si recomendarían a la empresa a otras personas. Se realizó la recolección de datos, obtenidos los datos del cuestionario se procedió a realizar la debida interpretación dada de cada pregunta, esto sirvió para el desarrollo de la investigación y su respectiva propuesta.



2.7.3.2 Guía de entrevista

El instrumento de aplicado para la entrevista fue la guía de entrevista, esta se basa en una lista formal de preguntas concretas y su debida recolección de datos para aclarar la situación por la cual está pasando el local. En esta lista constan 10 preguntas las cuales fueron contestadas por el gerente propietario del establecimiento y la administradora encargada del área de ventas.

2.7.4 Resultados

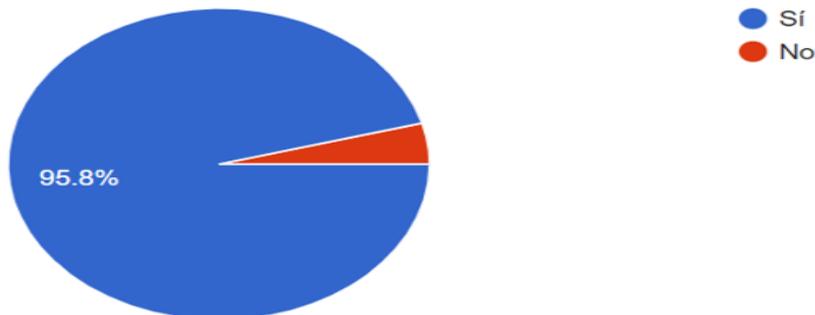
2.7.4.1 Encuesta a clientes

Pregunta 1 ¿Ha recibido usted algún tipo de asesoría contable?

Tabla 3 Resultado Pregunta 1. Tipo de asesoramiento contable

OPCIÓN	PORCENTAJE DE RESPUESTAS
Si	95,8%
No	4,2%
TOTAL	100%

Figura 4 Gráfico Pregunta 1. Tipo de Asesoramiento Contable



Análisis:

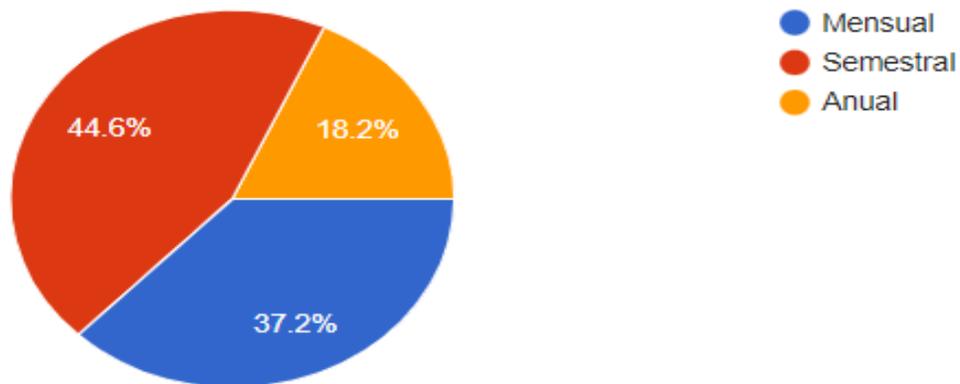
La gráfica indica que 95.8% de los habitantes han recibido asesoramiento contable a diferencia del 4.2% que no han recibido el asesoramiento ya que pueden ser solo personas que van a dejar documentación. Podemos decir que la mayoría de los habitantes del sector si han recibido asesoramiento, debido a que la mayor parte de estos cuentan con un negocio propio.

Pregunta 2: ¿Con que frecuencia acude a un asesoramiento contable?

Tabla 4 Resultado Pregunta 2. Frecuencia de Asesoramiento Contable

Opción	Porcentaje de respuesta
Mensual	37.2%
Semestral	44.6%
Anual	18.2%
TOTAL	100%

Figura 5 Gráfico Pregunta 2. Frecuencias de Asesoramiento Contable



Análisis:

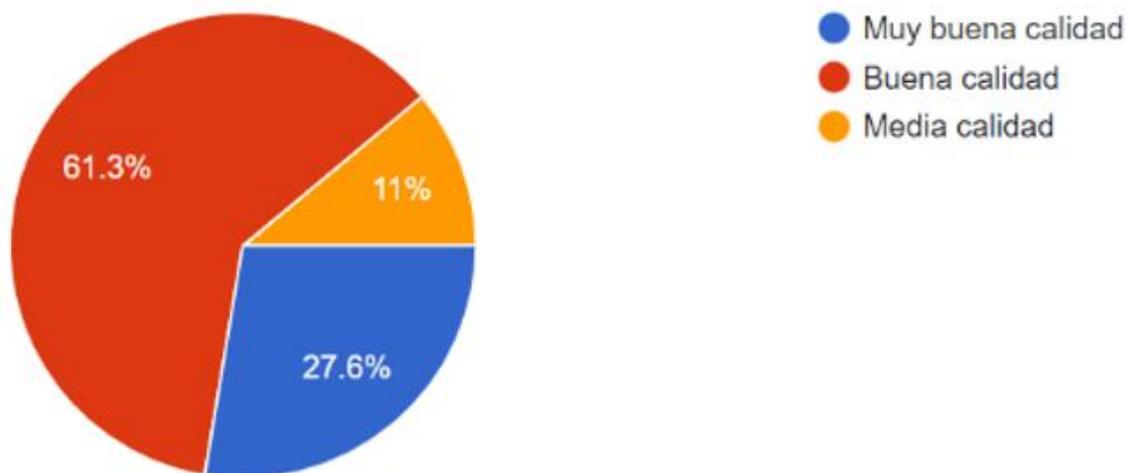
Como se puede observar 44.6% realizan sus declaraciones semestrales el 37.2% mensuales y el 18.2% anuales, lo cual demuestra que la mayor parte de los encuestados son semestrales debido a que por las nuevas reformas uno puede decidir si realizar declaraciones mensuales o semestrales grave o no grave IVA y anual son los impuestos a la renta.

Pregunta 3: considera usted que el servicio prestado es:

Tabla 5 Resultado Pregunta 3. Consideración del Servicio

OPCIÓN	PORCENTAJE DE RESPUESTA
Muy buena calidad	27.6%
Buena calidad	61.3%
Media calidad	11%
TOTAL	100%

Figura 6 Gráfico Pregunta 3. Consideración del Servicio



Análisis:

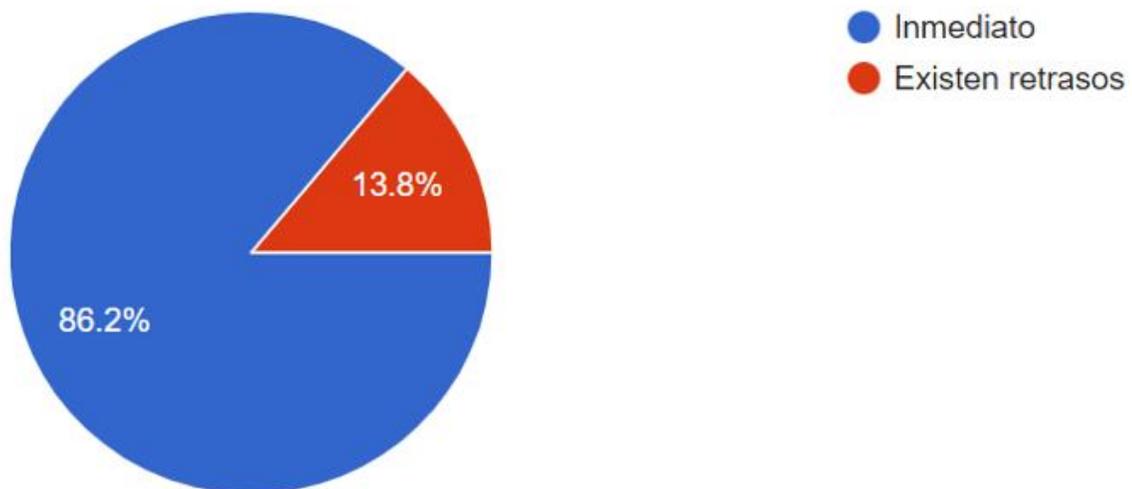
El 61.3% nos indica que el servicio prestado por la empresa es de buena calidad, mientras que el 27,6% es de muy buena calidad y el 11% de media calidad, lo cual demuestra que la mayoría de los clientes consideran que se posee una gran capacidad de servicio al cliente.

Pregunta 4: El despacho o entrega de sus documentos en la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” es:

Tabla 6 Resultado Pregunta 4. Despacho o Entrega de sus Documentos

OPCIÓN	PORCENTAJE DE RESPUESTAS
Inmediato	86,2%
Existen retrasos	13,8%
TOTAL	100%

Figura 7 Gráfico Pregunta 4. Despacho o Entrega de Documentos



Análisis:

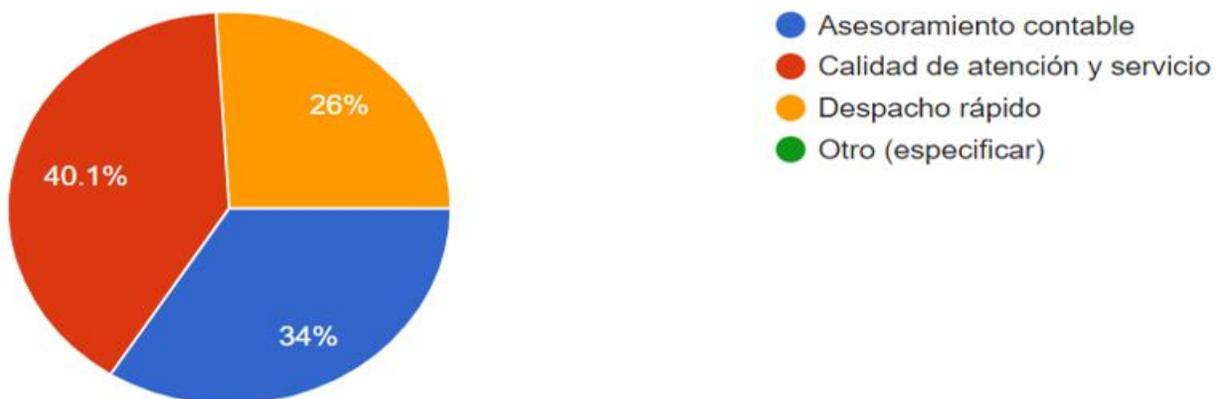
La grafica indica que el 86.2% de los clientes de la oficina contable “CZ” han recibido su documentación inmediata posterior a su requerimiento y el 13.8% mencionaron que existen retrasos al momento de solicitar su documentación.

Pregunta 5: ¿Qué aspecto considera más relevante al momento de realizar sus declaraciones

Tabla 7 Resultado Pregunta 5. Aspecto Relevante al Momento de Realizar sus Declaraciones

OPCIÓN	PORCENTAJE DE RESPUESTA
Asesoramiento contable	34%
Calidad de atención y servicio	40.1%
Despacho rápido	26%
Otro	0%
TOTAL	100%

Figura 8 Gráfico Pregunta 5. Aspecto Relevante al Momento de Realizar sus Declaraciones



Análisis:

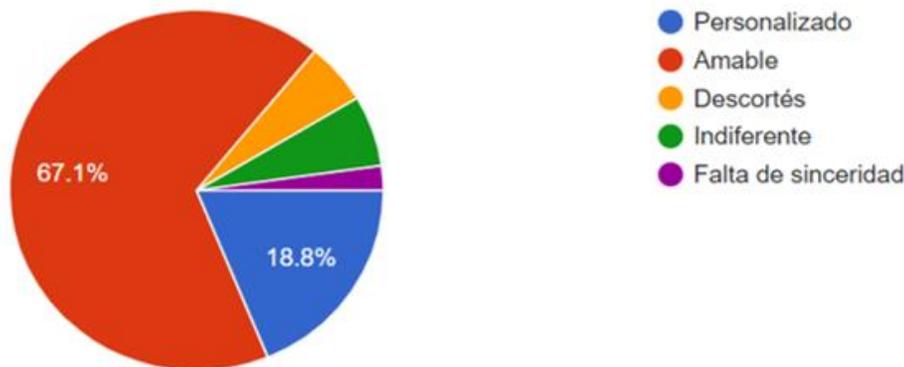
En la gráfica podemos observar que el 40.1% es la calidad de atención y el servicio ya que se trata de solucionar y brindar un buen servicio, el 34% se ha inclinado por el asesoramiento contable debido a que se centran en un servicio garantizado y el 26% están por el despacho rápido lo cual puede ser por la solución pronta de sus requerimientos.

Pregunta 6: ¿Cómo califica usted el trato que recibe de los asesores contables, al momento que le ofrecen el servicio?

Tabla 8 Resultado Pregunta 6. Calificación del Trato Que Recibe de los Asesores Contables

OPCIÓN	PORCENTAJE DE RESPUESTA
Personalizado	18.8%
Amable	67.1%
Descortés	5.5%
Indiferencia	6.4%
Falta de sinceridad	2.2%
TOTAL	100%

Figura 9 Gráfico Pregunta 6. Calificación del Trato que Recibe de los Asesores



Análisis:

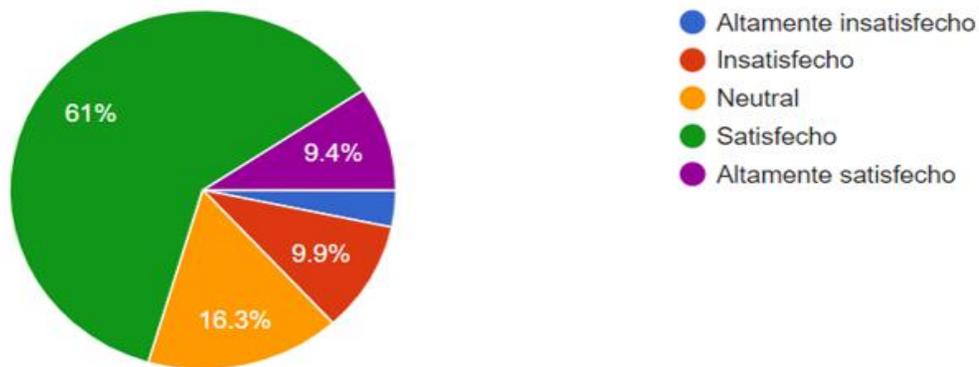
Se puede observar que el 67.1% de los encuestados consideran que el trato que reciben en la oficina es amable es decir que existe empatía hacia los clientes, el 18% refleja que el trato es personalizado mientras que el 6.4% es indiferente, el 5.5% descortés y el 2,2% falta de sinceridad.

Pregunta 7: Indique que tan satisfecho esta con el servicio que ofrece la empresa Asesoría Contable Tributaria “CZ”

Tabla 9 Resultado Pregunta 7. Nivel de Satisfacción

OPCIÓN	PORCENTAJE DE RESPUESTA.
Altamente insatisfecho	3.3%
Insatisfecho	9.9%
Neutral	16.3%
Satisfecho	61%
Altamente satisfecho	9.4%
TOTAL	100%

Figura 10 Gráfico Pregunta 7. Nivel de Satisfacción



Análisis:

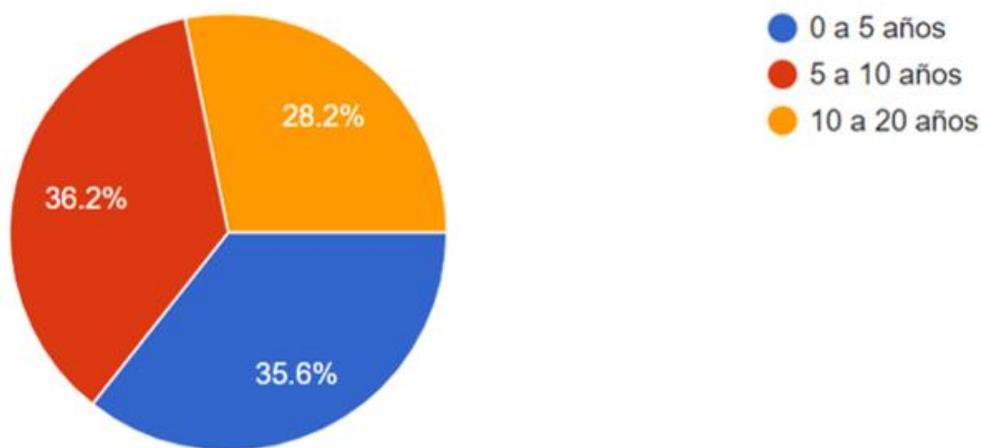
En la gráfica se puede observar de manera favorable ya que la mayor parte de los encuestados que el 61% se sienten satisfechos con el servicio que ofrece la empresa, seguido del 16.3% que se mantiene neutral, el 9,9% insatisfecho, el 9.4% altamente satisfecho y el 3.3% altamente insatisfecho.

Pregunta 8: ¿Desde hace que tiempo usted utiliza nuestro servicio?

Tabla 10 Resultado Pregunta 8. Tiempo que Utiliza el Servicio

OPCIÓN	PORCENTAJE DE RESPUESTA
0 a 5 años	35.6%
5 a 10 años	36.2%
10 a 20 años	28.2%
TOTAL	100%

Figura 11 Gráfico Pregunta 8. Tiempo que Utiliza el Servicio



Análisis:

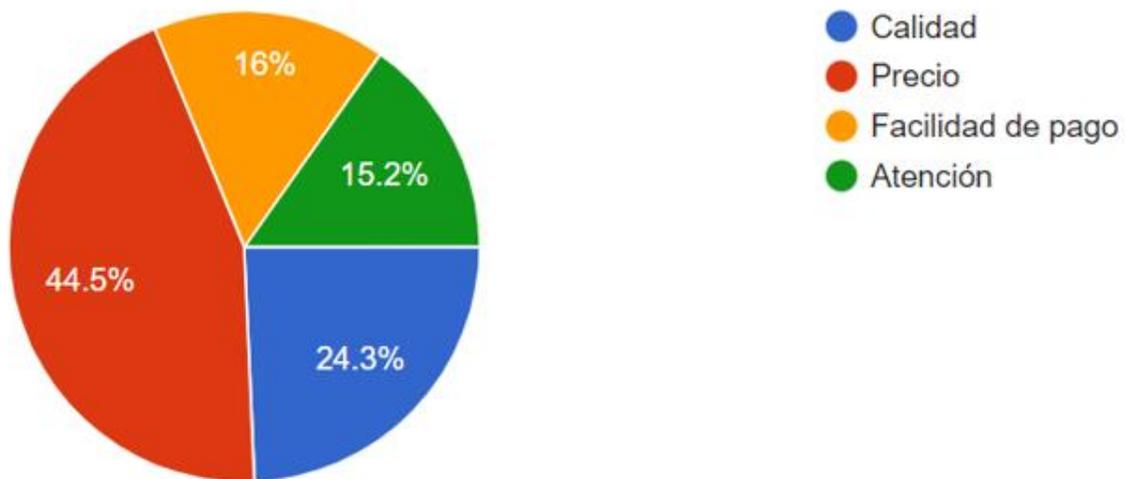
Como se puede observar en la gráfica la mayor parte de los clientes adquieren el servicio con antigüedad de 5 a 10 años, lo cual se refleja con el 36,2%, una gran mayoría abarca el 35,6% adquiriendo el servicio de 0 a 5 años, mientras que el 28,2% forman parte de los clientes más antiguos que han permanecido durante todos estos largos años probablemente desde su inicio.

Pregunta 9: En la adquisición de nuestro servicio lo que más le atrajo fue

Tabla 11 Resultado Pregunta 9. Qué le Atrajo del Servicio

OPCIÓN	PORCENTAJE DE RESPUESTA
Calidad	24.3%
Precio	44.5%
Facilidad de pago	16%
Atención	15.2%
TOTAL	100%

Figura 12 Gráfico Pregunta 9. Qué le Atrajo del Servicio



Análisis:

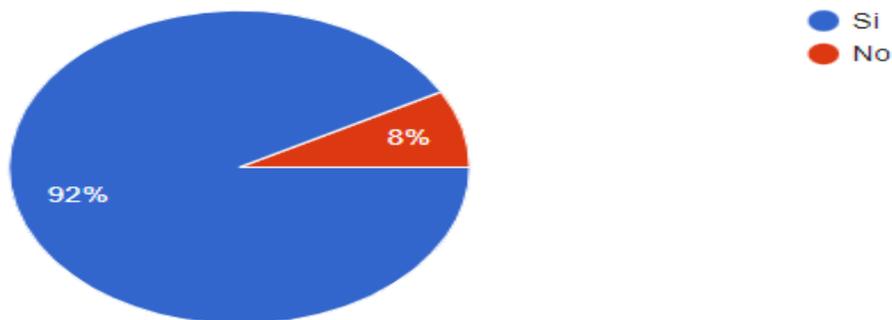
En base a la encuesta la gráfica demuestra que el 44.5% de la población indico que el precio es lo que más le atrajo mientras que el 24.3% la calidad, el 16% la facilidad de pago y el 15.2% la atención brindada en la empresa de Asesoría Contable y Tributaria “CZ”.

Pregunta 10: ¿Recomendaría nuestro servicio a otras personas?

Tabla 12 Resultado Pregunta 10. Disposición de Recomendar el Servicio

OPCIÓN	PORCENTAJE DE RESPUESTAS
Si	62%
No	8 %
TOTAL	100%

Figura 13 Gráfico Pregunta 10. Disposición de Recomendar el Servicio



Análisis:

Según la gráfica anterior el 92% de las personas recomendaría a la oficina contable y tributaria mientras que el 8% no la recomienda. Lo que indica que la mayor parte de los encuestados tienen una buena imagen de la oficina y la recomendarían lo que es una ventaja para potenciar el crecimiento de la empresa.

2.7.4.2 Resumen y análisis de la entrevista al gerente y asesora

Tabla 13 Entrevista al gerente y asesora

El modelo de la entrevista se puede visualizar en el Anexo No. 2, de manera semiestructurada.

Los resultados cualitativos a continuación expresados, corresponden a la entrevista realizada a la Sra. Andrade Coronel Blanca Cecilia.

1. ¿Qué tan satisfecho te sientes trabajando en la organización?

Respuesta: Demasiado satisfecho por pertenecer a la empresa donde confían en mí.

2. ¿Qué clase de motivación ha recibido por su desempeño laboral?

Respuesta: Mi gran motivación es donde vean mi trabajo, mi valor que le dan y que me digan que hice un gran trabajo.

3. A su criterio las instalaciones son:

Respuesta: Las instalaciones son adecuadas para el trabajo diario

4. ¿Cuál cree usted que serían las debilidades de la empresa?

Respuesta: La única debilidad es la competencia de empresas donde tratan de mantener al cliente con bajos costos.

5. ¿Hay comunicación abierta y espontánea entre el gerente y los colaboradores?

Respuesta: Si porque todos los días el gerente está pendiente de nuestro desempeño y trato al cliente.

6. ¿Tiene conocimiento de un futuro plan estratégico de la empresa?

Respuesta: No por el momento

7. ¿Cómo define usted el ambiente laboral dentro de la empresa?



Respuesta: El ambiente es bueno, aunque cada una de nosotras tenemos distintas funciones, si hay comunicación.

Análisis: Bajo la información obtenida de acuerdo a la entrevista que se le realizó a una de las colaboradoras de la empresa supo indicar que se encuentra muy satisfecha en su lugar de trabajo, contando con un buen ambiente laboral ya que las instalaciones son adecuadas y hay constante comunicación con cada uno de sus compañeros y la gerente propietaria la cual se encuentra pendiente del desempeño, valorando el trabajo de cada uno de ellos. También considera que una de las debilidades es la competencia y que por el momento desconoce de algún plan estratégico en la empresa.

Los resultados cualitativos a continuación expresados, corresponden a la entrevista realizada al Ing. Zambrano Alcívar Cecilia.

1. ¿Cómo mantiene motivado a sus trabajadores?

Respuesta: Asegurándome de que todos estén en el puesto correcto, darles las herramientas necesarias, darles autonomía, que no todo sea trabajo

2. ¿Qué cualidades de un buen líder usted posee?

Respuesta: Pasión, carisma, empatía, escucha activa y comunicación, transparencia.

3. ¿Cuáles cree usted que son las principales falencias que presenta su empresa?

Respuesta: No realizar planes estratégicos a largo plazo.

4. ¿Considera usted que al implementar la planificación estratégica mejorará la administración de su negocio?

Respuesta: Si

5. ¿Cómo mide el éxito de su equipo?

- Priorizar la importancia de las tareas y hacer un seguimiento digital.
- Trazar una estrategia.



- Descubrir valores fundamentales.

6. ¿Cómo se enfrenta a los empleados que se resisten a los cambios?

Respuesta: Diagnosticar la situación, definir objetivos, seguimiento periódico, fomentar la participación, generar compromiso

7. ¿Qué es lo que valora de sus trabajadores?

Respuesta: Sus ganas de aprender y saber escuchar indicaciones.

Análisis:

En base a la entrevista a la gerente propietaria podemos darnos cuenta de que mantiene motivado a su personal permitiéndoles controlar su flujo de trabajo, considerando que una de sus principales cualidades es la empatía y comunicación que tiene con sus colaboradores priorizando el éxito de cada uno de ellos con sus respectivos valores, trazando estrategias lo cual permite valorar la capacidad de superación y lealtad, una de las desventajas que presenta es que no sea realizado un plan estratégico a largo plazo lo cual mejoraría la administración de la empresa.

Según esta entrevista realizada al gerente y asesora del local, los indicadores principales para el mejor funcionamiento de este establecimiento es fortalecer la calidad del servicio dado por los trabajadores, necesitan que sus ventas incrementen para poder llegar al punto de equilibrio con las inversiones realizada. Además, es necesario crear incentivos para los trabajadores y así puedan desarrollar con mejor eficiencia el trabajo diario.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 Breve Reseña

La empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” fue creada legalmente el 01 de junio de 1999, su actividad económica es brindar un servicio profesional basado en normas éticas y en la calidad de servicio en el ámbito de la consultoría contable, tributaria, empresarial, laboral y otros temas que requieran los clientes. La empresa fue fundada por la Ing. Zambrano Alcívar Cecilia dueña total de la organización. Lastimosamente la forma administrativa de llevar su gestión ha sido la tradicional y empírica, por lo que ha faltado fortalecer esta área y con mayor razón la necesidad de incorporar el plan estratégico conlleva a mejorar no sólo la parte administrativa sino también financiera.

3.1.1 Servicios Prestados

Las actividades que se focalizan la empresa asesoría contable y tributaria “CZ” son:

Tabla 14 Servicios prestados por CZ

	<ul style="list-style-type: none"> • Tramite en el SRI • Requerimiento de información • Declaraciones mensuales y semestrales • Impuestos a la renta • Declaraciones de retenciones en la fuente del impuesto a la renta. • Anexo de retenciones en la fuente del impuesto a la renta por otros conceptos (REOC) • Anexo transaccional simplificados (ATS) • Anexo de impuesto a la renta en relacion de dependencia (RDEP)
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Anexo (ICE)
	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos de entrada • Avisos de salida • Planillas • Registro patronal
	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de información • Estado de situación financiera • Estado de resultados integral • Estado de cambios de patrimonios • Estado de flujos de efectivos
	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de trabajo • Actas de finiquito • Formulario 13er. Sueldo • Formulario 14to. Sueldo • Formulario de utilidades • Formulario salario digno

Nota: Servicios prestados por CZ. Fuente: Asesoría contable y tributaria "CZ"

3.1.3 Imagen Empresarial

En base a que la elaboración y el desarrollo estratégico juega un rol esencial en la planificación efectiva ya que permite ayudar a la organización a trabajar en conjunto de manera disciplinada, permitiendo que el gerente y los colaboradores realicen sus funciones para conseguir un objetivo en común con las practicas consistentes de políticas, valores y principios relevantes, se debe instituir una dirección para la empresa evaluando donde se encuentra, para donde va y que se quiere alcanzar.



3.1.4 Propósito

El propósito de la empresa Asesoría Contable “CZ” es brindar un servicio de calidad a sus clientes, un servicio eficaz mejorando día a día para el desempeño administrativo y operativo, incluyendo la satisfacción de cada cliente al momento de recibir la documentación para así cumplir con todas sus expectativas a partir del trabajo realizado.

3.1.5 Filosofía Corporativa

La empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” fue fundada por la Ing. Zambrano Alcívar Cecilia en el año 1999.

Con la finalidad de brindar un servicio de calidad con eficiencia y eficacia y experiencia, la organización debe establecer normas para continuar con el cumplimiento real de la filosofía empresarial, la cuales son:

Profesionalismo. -La empresa fue creada hace 23 años y cuenta con una larga experiencia lo cual le ha permitido posesionarse, contando con colaboradores que tiene una gran empatía y sentido de colaboración hacia la misma, con el fin de brindar un trabajo de excelencia.

Calidad y Mejora Continua. - El principal compromiso de todos debe ser aumentar continuamente la eficiencia de nuestros servicios, encontrar formas de innovar, ser más creativos y mejorar los viajes que nos permitan satisfacer las necesidades de los clientes. Trabajar con responsabilidad y compromiso a sus labores para así obtener mejores resultados, manteniendo una actitud de aprendizaje y constante comunicación en el entorno laboral.

Compromiso con el cliente. - Los clientes son el núcleo de la objetividad de la empresa y son su primordial activo. Se deben valorar los intereses del cliente, reconociendo la importancia de prestar un buen servicio y de alcanzar un nivel de empatía para así entender tanto sus necesidades profesionales como sus objetivos y esforzarse al máximo por su satisfacción.

Figura 14 Valores y Principios Institucionales



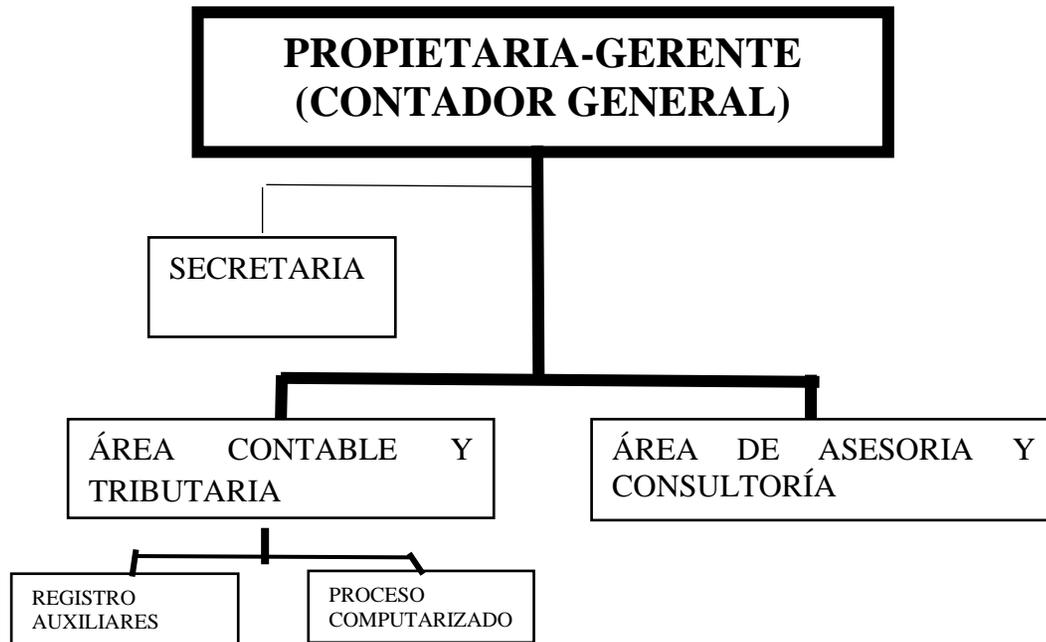
Nota: Valores y Principios Organizacionales Fuente: Asesoría CZ Elaborado: Verónica Vaca

- **Vocación de servicio.** - Es tener el compromiso de atender y entender las necesidades de los clientes, atendiendo con rapidez, humanidad y cordialidad.
- **Responsabilidad.** - Es una de las virtudes o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien, se adquiere a través de la experiencia y la práctica, ya que las personas deben tomar decisiones en conciencia.
- **Lealtad.** - Somos fiel y reservado con los principios y valores corporativos, políticas, proceso e información organizacional, así como con el cliente dentro y fuera de la empresa.
- **Respeto.** - Nos esforzamos por comprender de manera empática a nuestros compañeros y cliente, sus puntos de vistas y situación particulares, tratando a las personas con dignidad.

- Honestidad.** - Ofrecemos lo que podemos cumplir y nos esmeramos en lograrlo. Actuamos con exactitud y puntualidad, no dejamos los resultados al azar, nos comprometemos con integridad de manera coherente.
- Puntualidad.** - En el trabajo la puntualidad es una de las responsabilidades primordial con la que contamos con un horario de trabajo que ha sido diseñado para cumplir con las necesidades de los clientes y de las operaciones que aquí realizamos.
- Trabajo en equipo.** - Se construye con el compromiso individual, el mejor resultado es producto de que todos en el equipo hagan lo mejor para sí mismo y para el grupo. La armonía no se logra por casualidad es una consecuencia de esfuerzo de las personas que constituyen en la empresa.

3.2 Organigrama de la empresa CZ

Figura 15 Organigrama de la Empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ”- actual



Nota: Organigrama actual de la empresa Fuente: Asesoría Contable y Tributaria CZ



3.3 Aplicación Del Modelo Y Estructura De Planificación Estratégica

Conforme lo mencionado en el capítulo teórico, a continuación, se aplica el modelo de planificación estratégica en base a la estructura definida:

3.3.1 Visión

Trascender como una asesoría estratégica líder en ofrecer un trato personalizado en servicios de auditoría, asesoría de negocios y contabilidad, reconocida por conservar su atención personal y alta calidad de servicio. Ser el apoyo ideal en las decisiones empresariales enfocadas en la eficiencia total, con un respaldo de alta confidencialidad en los ambientes corporativos, fundamentada en principios y valores con la finalidad de contribuir en la obtención del logro de objetivos y desarrollo económico

3.3.2 Misión

Ser un valioso instrumento para el beneficio de nuestros clientes potenciando su productividad, siendo merecedores de su absoluta confianza y duradera, brindando de manera personalizada y eficaz el servicio de asesoría contable, tributaria, laboral y todo proceso o trámite administrativo; siempre dedicándonos a satisfacer sus necesidades distinguiéndonos por nuestra atención y servicio de alta calidad.

3.3.3 Políticas Organizacionales

Las políticas organizacionales de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” que a continuación en el desarrollo de la investigación presentamos, poseen como finalidad de obtener un ambiente laboral adecuado para mejorar el desarrollo de la empresa, como una vía óptima para



hacer efectivas las estrategias dando autonomía a los colaboradores prestando una orientación fiable para que el personal lleve a cabo los planes estratégicos.

3.3.4 Políticas Estructurales y Financieras

- Mantener a la organización con un método de información sobre el trabajo realizado para el desarrollo de sus funciones y su plan de trabajo.
- Inversión para mejoras tecnológicas de la organización para optimizar la gestión y los procesos y así agilizar el servicio prestado en la oficina.
- Realizar todo tipo de trabajo, de acuerdo a los valores y principios organizacionales que tiene la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ”.
- La empresa debe adquirir un plan de mejoramiento en el uso de sus recursos económicos.
- La organización debe mantener un constante registro de inventarios y recursos con los que cuenta.

3.3.5 Políticas con Clientes

- Ofrecer un trato cordial y respetuoso a todos los clientes de manera justa y atenta, en sus consultas y reclamos, ya que el objetivo de la empresa es lograr su satisfacción.
- La atención al cliente es compromiso de todos los miembros de la organización, quienes deben conocer los procesos para orientarlos satisfaciendo las expectativas y necesidades del cliente.



- La calidad es consistente en todos los aspectos, actividades, tareas y métodos que se desarrollan para los clientes, entregar el servicio solicitado por el cliente con anticipación, caso contrario será sancionado con el mismo valor que el cliente pagará por mora.

3.3.6 Políticas de Procesos Internos

- Todos los integrantes de la empresa deben cumplir con el horario de trabajo de 8:00 am a 17:00 pm.
- Una vez lograda la garantía o desempeño del servicio, se debe medir y evaluar el volumen de recursos, en términos de personal y lapso de entrega, para evitar retrasos.
- Crear y mantener un ambiente laboral favorable estableciendo una buena comunicación efectiva entre todos los miembros de la organización.

3.3.7 Políticas del Talento Humano (crecimiento y aprendizaje)

- Promover el desarrollo de las capacidades humanas y personales del talento a través de la formación periódica y programas de capacitación en las actividades que se desarrollan.
- Destinar un presupuesto anual en la empresa con la finalidad de destinarlo a la gratificación por el buen desempeño de todos los miembros de la organización.



3.3.8 Objetivos Organizacionales

Los objetivos organizacionales de largo y corto plazo que se presenta a continuación se determinan en base a la visión y misión de la empresa antes mencionadas, las cuales se sustentan y se relacionan directamente por mencionar lo que a futuro se desea cumplir, las cuales llevan a obtener los mismos resultados que representan el desempeño efectivo con eficiencia y eficacia de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ”, y así avanzar en la implementación de la planeación estratégica.

3.3.9 Objetivos a largo Plazo en base a la Visión, Misión y políticas definidas

- Diseñar e implementar un plan estratégico que nos permita fortalecer el desarrollo en la empresa Asesoría Contable y Tributaria con la finalidad de mejorar la efectividad empresarial involucrando el esfuerzo del colaborador y el gerente ofreciendo una calidad de servicio aumentando la rentabilidad de la empresa.
- Aumentar la participación de la empresa con un 50% en el posicionamiento dentro del mercado.
- Distinguir la empresa de la competencia tanto en la calidad de servicio, precio, como en honestidad.

3.3.10 Objetivo a corto Plazo en base a la Visión, Misión y políticas definidas

- Analizar la situación de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ”, identificando las dificultades, promoviendo nuevas estrategias con la finalidad de comprometer a los colaboradores en el crecimiento de la organización.



- Determinar las necesidades del personal ejecutar capacitaciones adecuadas a los colaboradores con el fin de mejorar el servicio, dando soluciones efectivas a las necesidades expuestas.
- Examinar e interpretar las necesidades y sugerencia de los clientes, para así poderles brindar un servicio de calidad, ya que merecen respeto y lealtad diariamente los clientes.

3.3.11 Metas Organizacionales

De acuerdo con el presente modelo de planificación estratégica, las metas son definidas o presentadas en base a la Visión, Misión, Políticas y Objetivos. Debido a que las metas son medibles, la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” estará más preparada para lograr y cumplir sus objetivos mediante estándares de control que permiten las metas que a continuación se expresan.

3.3.11.1 Perspectiva Financiera:

- Optimizar los recursos y utilizarlos de manera adecuada con la finalidad de obtener una mayor eficiencia.
- Ampliar el nivel de sistemas contables generando a la empresa automatizar las operaciones más complejas para así agilizar el servicio prestado.
- Incrementar la prestación de servicio en la localidad ampliando la cartera de clientes conectándolos más allá del servicio logrando empatizar con ellos y así afianzarlos a la empresa.



3.3.11.2 Perspectiva cliente:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente y así alcanzar la excelencia en la prestación de un servicio de alta calidad.
- Incrementar el porcentaje de participación en un determinado segmento es decir lograr una mejor cobertura permitiéndonos disponer de una mayor cuota de mercado.
- Atender a los clientes y brindar un buen servicio es responsabilidad de cada uno de los miembros de la empresa para lo cual deben demostrar calidad y calidez en todas las actividades y procesos de desarrollo para los usuarios.

3.3.11.3 Perspectiva Procesos Internos:

- Introducir técnicas y sistemas que promuevan el mejoramiento del servicio lo cual permita dar una respuesta oportuna y a tiempo al cliente.
- Realizar valoraciones periódicas con la finalidad de detectar alguna irregularidad y corregirla a tiempo permitiendo brindar un servicio de asesoría contable y tributaria de alta productividad.
- Mejorar el profesionalismo y la formación de los miembros de la organización que están dedicados directamente a la atención al cliente.

3.3.11.4 Perspectiva formación y crecimiento:

- Implementar el plan estratégico en pleno cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos.

- Dar a conocer a todos los miembros de la organización la misión, visión y los objetivos de la empresa con la finalidad de que cada uno colabore con responsabilidad para el cumplimiento de los mismos.

3.7 Organigrama estructural

A continuación, se presenta la propuesta de organigrama para corregir los errores anteriormente encontrados, con la finalidad de dar a conocer los cargos y responsabilidades de cada uno de los miembros, lo cual permite fortalecer la estructura de la empresa y contribuir con el desarrollo.

Figura 16 Organigrama Estructural - Propuesto



Nota: Propuesta basada en las necesidades obtenidas del problema antes mencionado



3.8 Manual de organización y funciones

Tabla 15 Funciones Administrador

Unidad Administrativa: Área Gerencial
Documento: Descripción y perfil de puesto: Administrador
DESCRIPCIÓN DEL CARGO
Nombre del cargo: Administrador
Objetivo del cargo: <p>Es plenamente responsable del buen funcionamiento, organización, de las áreas administrativa de la empresa, tanto como servicio como a nivel de gestión de los empleados, con el fin de asegurar una gestión eficaz a través de las autoridades competentes.</p>
No. De personas que ocupan el cargo: 1
Jefe directo: Gerente propietaria
Código: 001
Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none">• Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de la empresa.• Controlar presupuestos y optimizar gastos.• Diseñar la estrategia y fijar objetivos para el crecimiento.• Establecer políticas y procesos.• Asegurarse de que los empleados trabajen de forma productiva y se desarrollen profesionalmente.• Asegurarse de que los empleados estén motivados y sean productivos.• Dirigir el proceso de asesoramiento de los empleados.• Proporcionar soluciones a problemas (p. ej., disminución de beneficios, conflictos entre empleados o pérdida de negocio a favor de competidores).

Funciones:

- Representa a la empresa
- orienta y la conduce al éxito frente a los competidores, con un modelo que contextualiza la elaboración de juicios de valor con el individuo que los realiza y con la organización a la que pertenece.
- Es responsable directo del logro de los objetivos que la organización se ha fijado.
- Detecta las necesidades operativas y estratégicas, así como la utilización de los medios para dar respuesta a la misma información y cumplir con los objetivos establecidos.

Relaciones internas: Contadores y asesoría contable**Relaciones internas:** Clientes**PERFIL****Formación académica:**

Profesional en Ingeniería en contabilidad, administración de empresas, Ingeniería financiera, Economía o ramas afines.

Idiomas: Español**Experiencia:**

Mínimo 5 años de experiencia en cargo similar.

Cursos:

- Archivos y sistemas documentales
- Técnicas de redacción

Habilidades y competencias:

- Pensamientos críticos
- Comunicación
- Autocontrol

- Capacidad de planificar
- Trabajo en equipo
- Liderazgo

Nota: Funciones Administrador Elaborado: Verónica Vaca

Tabla 16 Funciones Cajero Administrativo

Unidad Administrativa: Área Gerencial
Documento: Descripción y perfil de puesto: Cajero administrativo
DESCRIPCIÓN DEL CARGO
Nombre del cargo: Cajero administrativo
<p>Objetivo del cargo:</p> <p>El cajero debe recaudar, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la organización y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja, conforme al rubro de cada empresa.</p>
No. De personas que ocupan el cargo: 1
Jefe directo: Gerente propietario
Código: 002
<p>Responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos, siendo de su responsabilidad directa. • Es responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor. <p>Información confidencial: Maneja en forma directa un grado de confidencialidad bajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo. • El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante.

Funciones:

- Recibir y entregar cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valores.
- Registrar directamente operando en una computadora o caja los movimientos de entrada y salida de dinero.
- Suministra los movimientos diarios de caja de su superior.
- Mantiene en orden al equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Realizar cualquier otra tarea a fin de que le sea asignada.

Relaciones internas: Contadores y asesoría contable**Relaciones internas:** Clientes**PERFIL****Formación académica:**

Profesional en Ingeniería en contabilidad, financiera, economía, ramas afines.

Idiomas: Español**Experiencia:**

Mínimo 5 años de experiencia en cargos similares.

Cursos:

- Finanzas corporativas
- Información financiera
- Informática

Habilidades y competencias:

- Contabilidad general.
- Técnicas para el manejo de máquina registradora, sumadora y calculadora.
- Procedimientos de caja.
- Programas de computación aplicables en caja.
- Tratar en forma cortés y efectiva con el público en general.



- Realizar arqueo diarios de movimiento de caja.
- El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez.
- El manejo de microcomputador, registradora y calculadora.
- Atención al público.
- Técnicas actualizadas de manejo y control de caja.

Nota: Funciones Cajero Administrativo Elaborado: Verónica vaca

Tabla 17 Funciones Contadoras Obligados

Unidad Administrativa: Área Operativa
Documento: Descripción y perfil de puesto: Contadores obligados a llevar contabilidad
DESCRIPCIÓN DEL CARGO
Nombre del cargo: Contadores obligados a llevar contabilidad
Objetivo del cargo: Es el encargado de realizar todas actividades de la empresa que incluyen la preparación, actualización e interpretación de los documentos contables de las empresas obligadas a llevar contabilidad, así como otros deberes relacionados con el área contable. Prestar los servicios de forma personal con el más alto sentido de confidencialidad, en forma oportuna desde el sitio asignado.
No. De personas que ocupan el cargo: 1
Jefe directo: Gerente propietario
Código: 003
Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> • Realiza trabajo que requiere un alto grado de análisis, ya que maneja situaciones difíciles de entender o interpretar.

- Realiza básicamente trabajo de dirección, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de terceros.
- Realiza trabajo que requiere un alto grado de atención y cuidado, ya que existe el riesgo continuo de cometer errores costosos.

Funciones:

- Declaraciones obligadas formulario 104, 103, 102
- Anexos RDEP
- Anexos ATS
- Balances situación final y resultados
- Transferencia de acciones súper Cía., envío de balances y llenar flujos del efectivo Super cia.

Relaciones internas: Contadores obligados a llevar contabilidad

Relaciones internas: Clientes

PERFIL
Formación académica:

- Ingeniero en contabilidad y auditoría

Idiomas: Español

Experiencia:

Mínimo 3 años de educación Superior en Contabilidad y Auditoría C.P.A. o carreras afines. Paquete de Microsoft Office. Contabilidad Avanzada. Leyes, reglamentos y normas de contabilidad. Paquetes Contables. Herramientas contables. Conocimientos tributarios.

Cursos:

- Contabilidad básica.
- Contabilidad general.

- Activos fijos.
- Conciliación tributaria para personas jurídicas.
- Contabilidad gubernamental

Habilidades y competencias:

- Creativo
- Trabajo en equipo
- Disciplinado
- Habilidad numérica

Nota: Funciones Contadoras Obligada. Elaborado: Verónica Vaca

Tabla 18 Funciones Contadoras No Obligados

Unidad Administrativa: Área Operativa
Documento: Descripción y perfil de puesto: Contadores no obligados a llevar contabilidad
DESCRIPCIÓN DEL CARGO
Nombre del cargo: Contadores no obligados a llevar contabilidad
Objetivo del cargo: Cumplir correctamente con las obligaciones fiscales y laborales para el correcto funcionamiento de las empresas.
No. De personas que ocupan el cargo: 1
Jefe directo: Gerente propietario
Código: 004
Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar labores repetitivas y sencillas de registro, clasificación, entrega, trámites del SRI.

- Realizar trabajo de registro y reporte que requiere de mucha habilidad precisión o redacción variable.
- Realiza trabajo que requiere un alto grado de atención y cuidado, ya que existe el riesgo continuo de cometer errores costosos.

Funciones:

- Declaraciones formulario 104, 102
- Devolución de IVA
- Avisos de entrada y salida IESS
- Contrato y acta de finiquito SUT
- Anexos de gastos personales

Relaciones internas: Contadores no obligados a llevar contabilidad

Relaciones internas: Clientes

PERFIL**Formación académica:**

Ingeniero en contabilidad y auditoría.

Idiomas: Español.

Experiencia:

Mínimo 3 años de educación Superior en Contabilidad y Auditoría C.P.A. o carreras afines. Paquete de Microsoft Office. Contabilidad Avanzada. Leyes, reglamentos y normas de contabilidad. Paquetes Contables. Herramientas contables. Conocimientos tributarios.

Cursos:

- Programa para formación de asistentes contable.
- Seminario de contabilidad de costo.
- Seminario de contabilidad completa (básica, intermedia, avanzada).

Habilidades y competencias:



- Organizado.
- Disciplinado, sociable
- Responsable.
- Decidido.

Nota: Funciones Contadoras No Obligados. Elaborado: Verónica Vaca

Tabla 19 Funciones Asesora Contable

Unidad Administrativa: Área Operativa
Documento: Descripción y perfil de puesto: Asesora contable
DESCRIPCIÓN DEL CARGO
Nombre del cargo: Asesora contable
Objetivo del cargo: Brinda a sus clientes el respaldo y la confianza, asesorándoles en el campo tributario, contable y legal con nuestro conocimiento y experiencia en cursos, asesoría personalizada y servicios.
No. De personas que ocupan el cargo: 1
Jefe directo: Gerente propietario
Código: 005
Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none">• Realiza trabajo de asesoría a terceros, consistentes en entender sus necesidades, definir y poner en práctica soluciones con ellos.• Realiza trabajo para el cual requiere conocer una gran cantidad de instrucciones y/o procedimientos los cuales debe seguir sin necesidad de consultarlos.

- Realiza básicamente trabajo de dirección, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de terceros.

Funciones:

- Asesoramiento al cliente
- Roles de pago y planilla IESS
- Décimos tercero y cuarto
- Reporte de horas
- Adendum de contratos

Relaciones internas: Contadores

Relaciones internas: Clientes

PERFIL

Formación académica:

- Ingeniero en contabilidad y auditoría.

Idiomas: Español

Experiencia:

Mínimo 3 años de educación Superior en Contabilidad y Auditoría C.P.A. o carreras afines. Paquete de Microsoft Office. Contabilidad Avanzada. Leyes, reglamentos y normas de contabilidad. Paquetes Contables. Herramientas contables. Conocimientos tributarios.

Cursos:

- Atención al cliente
- Asesoramiento contable

Habilidades y competencias:

- Tener conocimientos de administración y contabilidad.
- Ser una persona responsable.
- Contar con habilidades de cálculo.

- Capacidad de organización y planificación.
- Habilidades interpersonales, Empatía.

Nota: Funciones Asesora Contable. Elaborado: Verónica Vaca

3.9 ANÁLISIS FODA.

El análisis FODA es una de las herramientas o modelo de diagnóstico situacional de la empresa, utilizado para identificar cómo se encuentra la empresa actualmente. Se ha verificado los factores internos y externos de la organización, lo cual nos ayuda a determinar si la empresa está capacitada para desempeñar su servicio.

Figura 17 Matriz FODA



Nota: Análisis FODA. Elaborado: Verónica Vaca

3.9.1 Matriz estratégica FODA

Tabla 20 Matriz Estratégica FODA

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada - Constante comunicación y Trabajo en equipo - Buen manejo de las áreas claves como contables y tributarias - Clima organizacional proactivo con un personal comprometido - Conocimiento orientado a la satisfacción del cliente - Ubicación geográfica estratégica. 	<p>DEBILIDADES.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de capacidades económicas para incentivar al personal - Entrega incompleta por parte de la organización - Falta de capacitaciones debido a la precipitación con que surgen los cambios - Falta de capacidad digital en los nuevos trabajadores para a atención al cliente.
<p>OPORTUNIDADES.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incorporar a la empresa personal altamente capacitado, orientado hacia el cumplimiento de los objetivos. - Implantación de sistemas contables actualizados y nuevas tecnologías. - Mejora de las instalaciones de la oficina. - Aprovechar los medios de comunicación como publicidad y así captar nuevos clientes. - Crecimiento constante de la población y nuevos negocios. 	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brindar incentivos económicos, de ascensos, permisos, carrera profesional y personal a los empleados que cumplan con la meta en asesoramiento y el excelente servicio al cliente. - Aprovechar la tecnología - Generar acciones continuas de motivación a los empleados para continuar con el excelente servicio al cliente. 	<p>ESTRATEGIA (DO)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buscar alternativa de financiación para ampliar las ofertas en el mercado y satisfacer la demanda con un servicio de calidad. - Capacitar al personal de acorde a los cambios tecnológicos para así poder satisfacer las necesidades de los clientes.
<p>AMENAZAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento de la competencia - Nuevas reformas del Servicio de Rentas Internas - Una economía golpeada debido a la pandemia y situaciones del país - Costos no competitivos - Cambio de actitud de los clientes así el servicio 	<p>ESTRATEGIA (FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mediante capacitaciones brindar un mejor servicio a los clientes, acompañado de un excelente asesoramiento y poder mitigar el impacto de la competencia. - Ofrecer el servicio a precios cómodos con factores diferenciadores en el servicio. 	<p>ESTRATEGIA (DA)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumentar su oferta de servicio, es decir no solo vender un servicio si no afianzar a los clientes. - Aumentar la inversión inicial para disminuir riesgos de cartera vencida.

Nota: Matriz estratégica FODA. Elaborado: Verónica Vaca

3.10 ANÁLISIS INTERNO

3.10.1 Análisis AMOFHIT

Al aplicar este análisis bajo el modelo y herramienta AMOFHIT, se considera que no está completo sin evaluar en detalle los factores internos del estado actual de la organización, siendo ambos factores positivos, identificados como fortalezas y oportunidades de mejora, denominadas debilidades. Para ello lo importante ha sido ser lo más franco posible para obtener información honesta que ha permitido analizar la información posteriormente y decidir qué fortalezas se tendrán en cuenta y qué debilidades se mejorarán o se convertirán mejor en fortalezas.

De este análisis debemos obtener información sobre lo que diferencia a nuestra empresa de otras empresas del sector, lo cual es un componente clave de la competitividad. En la siguiente figura muestran los aspectos considerados:

Figura 18 AMOFHIT

A	• ADMINISTRACIÓN
M	• MARKETING
O	• OPERACIONES PRODUCTIVAS/LOGISTICA
F	• FINANZAS/CONTABILIDAD
H	• RECURSOS HUMANOS
I	• SISTEMAS DE INFORMACIÓN
T	• INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Nota: Descripción de AMOFHIT



Fortalezas de Asesoría contable y tributaria “CZ”

- Atención personalizada
- Constante comunicación y Trabajo en equipo
- Buen manejo de las áreas claves como contables y tributarias
- Clima organizacional proactivo con un personal comprometido
- Conocimiento orientado a la satisfacción del cliente
- Ubicación geográfica estratégica.

Debilidades de Asesoría contable y tributaria “CZ”

- Falta de capacidades económicas para incentivar al personal
- Posible entrega incompleta por parte de la organización
- Falta de capacitaciones debido a la precipitación con que surgen los cambios
- Falta de capacidad digital en los nuevos trabajadores para la atención al cliente.

3.11 ANÁLISIS EXTERNO

3.11.1 Análisis PESTEL

Se ha utilizado también este análisis PESTEL, siendo otra de las herramientas y modelos de análisis estratégico que han permitido analizar el entorno macroeconómico en el que opera la empresa. Ha servido de guía identificar los factores que influyen en el presente o el futuro. El punto de partida para cualquier decisión estratégica debe ser un análisis de la situación y el entorno actual.

Tiene un direccionamiento estratégico eficaz es fundamental para que la empresa opere con eficacia y una planificación acorde a la metodología y cronograma de acciones es fundamental.

El análisis de PESTEL se ejecuta con el fin de comprender el entorno y cómo reaccionar a este según se encuentre afectado o no y como desenvolverse. Este análisis parte de los siguientes enunciados

Figura 19 PESTEL

P	• POLITICOS
E	• ECONOMICOS
S	• SOCIALES
T	• TECNOLOGICOS
E	• ECOLOGICOS
L	• LEGALES

Nota: Descripción PESTEL

Oportunidades de Asesoría contable y tributaria “CZ”

- Contar con un personal altamente capacitado, orientado hacia el cumplimiento de los objetivos.
- Implantación de sistemas contables actualizados y nuevas tecnologías.
- Mejora de las instalaciones de la oficina.
- Aprovechar los medios de comunicación como publicidad y así captar nuevos clientes.
- Crecimiento constante de la población y nuevos negocios.



Amenazas de Asesoría contable y tributaria “CZ”

- Crecimiento de la competencia
- Nuevas reformas del Servicio de Rentas Internas
- Una economía golpeada debido a la pandemia y situaciones del país
- Costos no competitivos
- Cambio de actitud de los clientes asía el servicio.

3.12 ANALISIS DE RESULTADOS

Una vez diagnosticada la situación actual de la empresa Asesoría contable y tributaria “CZ” respecto a su entorno en el cual se desempeña y su condición interna, se estableció que gracias al análisis realizado en el trabajo y con herramientas como Análisis PESTEL Y AMOFITH, matriz FODA, diagnóstico y análisis de Los factores internos y externos de la organización se pudo identificar la existencia diferentes falencias que presenta la empresa.

Es por esto que al desarrollar el cuadro de mando integral de una planificación estratégica Se establecen objetivos, estrategias e indicadores y se rinde cuentas de su cumplimiento de cada objetivo a la organización y claridad a la hora de aplicarlo en una compañía.

3.12.1 Implementación de las Estrategias:

Tabla 21 Implementación de Estrategias

Acciones estratégicas	Metas	Responsable	Recursos
Hacer uso de equipos y programas de calidad para mantener una organización permanente y puedan desarrollar sus tareas de la mejor forma posible.	Contar con una disponibilidad económica que permita implementar sistemas contables de calidad generando a la empresa automatizar las operaciones más complejas.	Gerente general	Económico/ Metodológico y Humano.
Ofrecer mejores beneficios a sus clientes brindándoles facilidades de pago a todos los clientes de la organización.	Brindar un mejor servicio que permita empatizar con el cliente y que se puedan conectar más allá de un servicio	Gerente general	Experiencia laboral.
Superación de los problemas con una buena comunicación interna entre los colaboradores y gerente de manera eficaz y rápida.	Lograr el 100% de las capacitaciones planeadas, con la finalidad de socializar con los colaboradores y conseguir un ambiente laboral	Gerente general/Contadoras	Social y cultural.
Implementar incentivos por creatividad o logros y el bienestar del equipo de trabajo ya que los motiva.	La meta es mejorar el profesionalismo década uno de los miembro de la organización estén o no directamente relacionados con la atención al cliente.	Gerente general	Económico y tecnológico

<p>Implementar sistemas de mejora continua con la finalidad de optimizar recursos, tiempo y costos a futuro.</p>	<p>Efectuar al 100% la implementación de los programas planeados, con capacitaciones lo cual nos permitirá mejorar continuamente</p>	<p>Gerente general</p>	<p>Económico y tecnológico</p>
<p>Mostrar siempre calidad de servicio y honestidad hacia el cliente.</p>	<p>Alcanzar un mayor porcentaje en la calidad de servicio, no solo por brindar un servicio personalizado sino de la calidez de cada uno de los colaboradores.</p>	<p>Gerente general/Contador as</p>	<p>Ninguno</p>
<p>Ofrecer un servicio integrado en todos los canales de atención cultivando una actitud acorde y coherente con los valores empresariales en lo que servicio al cliente y comunicación se refiere.</p>	<p>Lograr que más del 80% de los clientes estén satisfechos con el servicio prestado, en todos los canales de atención</p>	<p>Gerente general/Contadoras</p>	<p>Medios audiovisuales</p>
<p>Reducir tiempos de espera en la entrega y solución del servicio requerido de manera eficaz y eficiente</p>	<p>Verificar que cada uno de los colaboradores cumplan con las funciones específicas</p>	<p>Gerente general/Contadoras</p>	<p>Humano</p>



cubriendo las expectativas del cliente. **de acorde a su cargo**
y así no existan
retrasos en la
solución de los
requerimientos del
cliente.

Nota: Implementación de Estrategias. Elaborado: Verónica Vaca



3.13 Análisis de Desarrollo Y Comunicación de Estrategias Funcionales en la Empresa.

El desarrollo y comunicación de estrategias funcionales de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ”. Son dos procesos trascendentes que posibilitan a la empresa a definir cómo usar y administrar habilidades de recursos lo que nos permite tomar acciones correctivas y de mejora, convirtiéndolas en una realidad para lograr los objetivos organizacionales antes mencionados. Y esto no solo abarca describir o formular líneas estratégicas sin tener en cuenta que deben ser comunicadas transmitiendo el mensaje correcto a sus actores clave, es decir, a sus directivos y colaboradores, quienes tienen en su alcance, con el fin de poder lograr el cumplimiento de los objetivos que se proponga la organización y llevarla al éxito.

- **Estrategias de Productividad.**

La productividad y la calidad de servicio van de la mano ya que existe una relación fundamental por lo que a su vez determinará su rentabilidad de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ”. Mejorando el ritmo de trabajo, las posibilidades del desarrollo económico y competitividad en el mercado para lo cual se propone el siguiente cuadro de estrategia.

- Hacer uso de equipos y programas de calidad para mantener una organización permanente y puedan desarrollar sus tareas de la mejor forma posible.
- Ofrecer mejores beneficios a los clientes de la organización brindándoles facilidades de pago.
- Implementar sistemas de mejora continua con la finalidad de optimizar recursos, tiempo y costos a futuro.
- Invertir en nuevas tecnologías y en el mantenimiento para garantizar su funcionalidad a un nivel óptimo y aumentar la productividad.

- Invertir en formación continua para los empleados con excelentes rutinas de trabajo con las nuevas tecnologías.
 - Superación de los problemas con una buena comunicación interna entre los colaboradores y gerente de manera eficaz y rápida.
 - Implementar incentivos por creatividad o logros y el bien estar del equipo de trabajo ya que los motiva.
- **Estrategias de Calidad en el Servicio**

El objetivo de estas estrategias es brindar un servicio de calidad que pueda satisfacer las necesidades del cliente, englobando cambio o modificaciones ya que es importante diferenciar nuestro servicio de la competencia.

- Mostrar siempre calidad de servicio y honestidad hacia el cliente
- Asegurarse lo que realmente requiere y necesita el cliente demostrando empatía y voluntad de querer ayudar o resolver su inquietud.
- Ofrecer un servicio integrado en todos los canales de atención cultivando una actitud acorde y coherente con los valores empresariales en lo que servicio al cliente y comunicación se refiere.
- Reducir tiempos de espera en la entrega y solución del servicio requerido de manera eficaz y eficiente cubriendo las expectativas del cliente

- **Estrategias de Recursos Humanos.**

Los recursos humanos disponibles de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” deben estar completamente comprometidos, las estrategias sugeridas a continuación conllevan

captar, desarrollar y retener una fuerza laboral perspicaz y motivada para apoyar continuamente el logro de la misión, las metas y la estrategia de la organización.

- **Mejorar las condiciones de trabajo para todos los miembros de la organización.**
 - Mantener el ambiente iluminado, y una limpieza periódica ante el polvo o algún residuo.
 - Trabajar con equipos avanzados y actualizados ya que se influye positivamente al desarrollo laboral mejorando las condiciones buscando una eficiencia productiva
- **Fortalecer el ambiente laboral**
 - Capacitaciones continuas de aprendizajes a los empleados.
 - Mantener a todo el equipo informado y aclarar cualquier duda despejando algún tipo de confusión para que tengan más claras sus responsabilidades.
- **Evaluar frecuentemente el desempeño laboral.**
 - Poner a prueba el conocimiento de su trabajo y como lo ejecuta.
 - El servicio que se presta al cliente y la disposición a escuchar opiniones externas.
- **Establecer metas.**
 - Planear el crecimiento de la empresa optimizando los recursos financieros y asignarlos según los planes y necesidades para que la empresa opere de manera eficiente en conjunto de los demás colaboradores.
 - Dar a conocer lo que la empresa desea, para que el empleado tenga claro los objetivos a alcanzar y así asumirá más responsabilidad.

3.14 Retroalimentación Y Control del Procedimiento Actual de Atención al Cliente.

La empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” necesita mantener una retroalimentación constante con los clientes para hacerlos más satisfechos, fieles al servicio prestado y representar una organización que brinda información al público con el fin de atraer a más clientes.



La organización necesita mantener un estricto control sobre sus procedimientos internos de servicio al cliente. Para todos aquellos que trabajan directamente con la atención al cliente deben tener en cuenta que se aplicarán las siguientes recomendaciones:

- **El contacto directo con el cliente.** - El contacto directo con los clientes es la esencia del servicio al cliente e incluye: respetar a todos, sonreír al interactuar con los clientes, técnicas de conversación adecuadas (dependiendo de la cultura del entorno de la empresa), brindar información específica y servicio permanente, evite actitudes emocionales durante este contacto y brindar una atención personalizada.
- **Relación con el cliente difícil.** - Los clientes no siempre son difíciles, solo se necesita ser más atentos y comprensivos porque son usuarios que tienen puntos de vista o inclinaciones diferentes a los demás, por lo que los empleados deben atender a este tipo de clientes, con la mayor naturalidad posible y buscando más interés.
- **La atención de reclamos, sugerencia y cumplidos.** - El manejo de las quejas conduce inevitablemente a mejores oportunidades de comunicación con los clientes internos y externos. Por tanto, una queja, elogio o sugerencia de un cliente debe considerarse un elemento clave de la estrategia de servicio, que debe ser atendido con urgencia, con el objetivo de solucionar problemas, realizar mejoras inmediatas o anunciar que los errores cometidos hacia los clientes no se repetirán.
- **El contacto telefónico.** - Representa un elemento de trascendencia en el servicio prestado al cliente, ya que el cliente del otro lado de la línea puede percibir la buena voluntad de los empleados de la empresa que lo atienden. Por ello insisten en ser amables en todo momento y tener al alcance la información apropiada.



CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Al investigar el presente proyectos se concluye que se logró detectar la problemática principal del tema propuesto, el mismo que es la deficiencia en la gestión administrativa y organizacional de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ”, cuyas causas sobresalen en la falta de conocimiento y de organización y sus efectos son negativos ante la falta de credibilidad de los clientes y mala imagen.
- Se evidencia que al levantar información; por su un lado, el directivo menciona la falta que es necesario mejorar la gestión de la empresa porque se ha llevado una manera administrativa tradicional y empírico que necesitaba actualizaciones. Por otro lado, los colaboradores de igual manera han sentido esta falta de organización y dirección, tratando de cumplir sus actividades de cualquier manera, es decir, sin una visión ni trabajo en equipo.
- La encuesta levantada, también sirvió de mucha utilidad, porque se evidenció la percepción del y los potenciales clientes hacia la empresa. La misma sirvió para reconocer las sugerencias y poder en base a estas proponer las estrategias planteadas en el capítulo correspondiente.
- El foco estratégico que se considera más adecuado para el crecimiento empresarial es mejorar la asesoría contable una vez implementada la planificación estratégica y así diferenciarnos de la competencia, brindando un buen servicio con eficiencia y eficacia, con un trato exclusivo y de alta calidad.



- Bajo los resultados obtenidos, se evidencia que es factible llevar a cabo la planificación estratégica a largo y corto plazo, no sin desmerecer la gran utilidad que se recibió de la aplicación de las herramientas y modelos FODA, AMOFHIT y PESTEL ya que se logró conocer el diagnóstico situacional y actual de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ”, proponiendo de esta manera las estrategias a implementar.



4.2 Recomendaciones

- Realizar evaluaciones constantes o cuando la empresa lo crea conveniente a la información del mercado con lo cual se realizó este trabajo, con el fin de mantenerse al tanto de los factores internos y externo que podrían afectar de una u otra manera dándose la oportunidad de renovar y comprobar si las estrategias planteadas requieren de alguna modificación.
- Capacitar continuamente a los empleados en temas de servicio al cliente, contabilidad y auditoría con el fin de mejorar sus conocimientos relevantes para su trabajo profesional diario.
- Poner en práctica lo establecido en el plan estratégico realizado ya que permitirá a la organización mejorar la gestión administrativa mediante la aplicación de las estrategias empresariales y así lograr el éxito y actualizarlo a largo plazo (cada 3 años) no sin ser flexible y adaptarlo ante los imprevistos
- Verificar los estados financieros para el período especificado. Es decir, utilizando con frecuencia las herramientas financieras que nos ayudan a interpretar el análisis de las diferentes cuentas y enfocarnos en decisiones acertadas que reduzcan las carencias de la empresa y mejoren la rentabilidad ya que esta es la razón de ser de la empresa.



BIBLIOGRAFÍA

Asturias. (2018). *Funciones y Niveles de Administración*. Asturias Corporación Universitaria.

Briones, M. (2017). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO:
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972009000300003

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw - Hill.

Christ, K. (01 de Febrero de 2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de
<https://www.cuidatudinero.com/13106313/como-disenar-un-plan-de-auditoria>

Couso, R. P. (2005). *servicio al cliente*.

Deusto. (01 de febrero de 2021). *DEUSTO Formación*. Obtenido de
<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>

Federico, M. (2016). *Introducción a la Administración*. Universidad Nacional Arturo Jauretche.

García, J. O. (2017). *Contabilidad General*. Barcelona: Centro Libros PAPF, S.L.U.

Gestiopolis. (2014). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-planificacion-estrategica/>

Loguzzo, H. A., Federico, M., & León, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Madelaine, R. C. (septiembre de 2016). *repositorio.ug.edu*. Obtenido de [repositorio.ug.edu:](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19925/1/Madelaine%20numeracion%202013-nov-2016%20new.pdf)
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19925/1/Madelaine%20numeracion%202013-nov-2016%20new.pdf>

Olaya, E., & Sánchez, N. (JULIO de 2012). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORIA CONTABLE TRIBUTARIA Y FINANCIERA PARA LAS PYMES DEL CANTÓN NARANJITO*. Obtenido de
<https://www.studocu.com/es/document/universidad-catolica-de-valencia-san-vicente-martir/introduccion-a-los-generos-y-estilos-literarios/estudio-de-factibilidad-para-la-creacion-de-una-empresa-de-asesoria-contable-tributaria-y-financiera-para-las-pymes...>



Pacheco, r. (2018). *SCIELO*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>

Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. SHALOM.

Trujillo, R., & Rodriguez, R. (2018). *PLANIFICACION ESTRATEGICA*.

Villalaz, L. (Septiembre de 1999). *Uni Plampoma*. Obtenido de https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_4/mod_virtuales/modulo5/5.2.pdf



ANEXOS



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN
PLAN DE PROYECTO DE TITULACIÓN

<i>DATOS DEL ESTUDIANTE</i>	
<i>Nombre:</i> Verónica Liliana Vaca Párraga	<i>Periodo Académico:</i> Diciembre 2021 - Agosto 2022
<i>Carrera:</i> Administración de empresas	<i>Dirección:</i> Barrió San Juan Sector 2 – La Concordia.
<i>Correo electrónico</i> vlvacap@itsjapon.edu.ec	<i>TELÉFONO</i> 0993969625

Fecha: 26-12-2022

<i>DATOS DEL ASESOR</i>	
<i>Nombre del ASESOR:</i> Ing. Ivonne Alexandra Salcedo Ruales	<i>Carrera:</i> Administración de Empresas
<i>ASESORIA DE PROCESO DE TITULACION</i>	
Diseño de planificación estratégica para mejorar la gestión administrativa de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” en el cantón La Concordia.	
<i>OBJETIVO GENERAL</i>	
Diseñar una planificación estratégica para mejorar la gestión administrativa en la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” en el cantón La Concordia.	
<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	

- Definir la teoría conceptual del tema propuesto y su metodología para ser aplicada.
- Levantar información primaria por medio de un estudio de mercado para conocer los resultados de gestión empresarial y toma de decisiones.
- Proponer el diseño de Planificación Estratégica para mejorar el área administrativa y financiera de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ” bajo la aplicación de las herramientas y/o modelos de gestión FODA, AMOFHIT y PESTEL.
- Aplicar las conclusiones obtenidas y brindar recomendaciones detectadas en el proyecto.

JUSTIFICACIÓN

Aporte teórico

El proyecto de investigación permitirá establecer una planificación estratégica la cual es una herramienta de gestión que permite establecer el qué hacer y el camino que debe recorrer Asesoría Contable y Tributaria “CZ”, para así alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios de gestión administrativa que le permita conocer el cumplimiento de los objetivos de la misma, y por lo cual se pretende implementar estrategias para solucionar las diferentes anomalías que presenta la empresa al momento de ejecutar sus funciones. Esta investigación será de beneficio para aquellas personas que busquen realizar investigaciones con temas similares y puedan ayudar a resolver los problemas existentes dentro de dichas empresas.

Aporte práctico

Con el desarrollo de este plan estratégico, en Asesoría Contable y Tributaria “CZ” se realizará un proceso administrativo a través de una estructura de planificación que permita estudiar tanto factores internos como externos realizando una exhaustiva investigación, con el fin de saber las causas del bajo rendimiento que ha venido teniendo en los últimos años, seguido del respectivo análisis a través de encuestas de motivación laboral, como también la utilización de técnicas que conduzcan a una mejor organización de documentos, llegando así a la toma de decisiones que permita establecer las estrategias adecuadas para la resolución del problema planteado.

Novedad científica



Gracias al aporte de libros y autores esta investigación se realiza con la finalidad de reconocer la importancia de la planificación estratégica que dirija a la empresa a llevar un mejor control y organizar las funciones que debe cumplir cada uno de los trabajadores, La solución planificada del problema sería enfrentar la mala administración en la empresa con el fin de mejorar las dificultades que se encuentre en la organización.

Relación con el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025

El objetivo 2 Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 cita. - Al respecto, es necesario la existencia de incentivos y políticas claras que promueven el incremento de la productividad, la competitividad, el acceso de tecnología innovadora, la capacitación, financiamiento y transferencia de conocimientos, para la elaboración de productos y servicios de calidad (SENPLADES,2017, p. 51).

Acorde con el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 donde en el objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales donde se expresa que: El segundo elemento para tener una economía libre es la competencia. El mercado se basa en el principio de igualdad de oportunidades, no puede existir empresas que reciban privilegios especiales del Gobierno y cada una debe innovar y poner todos sus esfuerzos para satisfacer constantemente a los consumidores si quieren prosperar. (SENPLADES, 2021, p. 49)

La investigación tiene vínculo con el plan de creación de oportunidades 2021-2025 ya que a través del plan estratégico para mejorar la gestión administrativa ayudará a que se mejore dichos procesos en dichas organizaciones para que el personal de Asesoría Contable y Tributaria “CZ”, logren adaptarse a las obligaciones que mantiene la empresa, buscando la mejora de la organización y de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA



Chiavenato , I. (2001). Administración: Proceso administrativo (Tercera ed.). México DF: Mc. Graw Hill. Senplades. (2017). Plan Nacional de Creación de oportunidades 2021 2025". Quito: Senplades.

Chiavenato, I. (2013). Introducción a la teoría General de la Administración (Octava ed.). México DF: Mc.Graw Hill.

Hernández Sergio; Palafox Gustavo. (2012). Administración, teoría, procesos, áreas funcionales y estrategias para la competitividad (Tercera ed.). México DF: Mc.Graw Hill.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). Elementos de Administración, un enfoque internacional y de innovación (Tercera ed.). México DF: Mc.Graw Hill.

Münch , L. (2014). Administración, Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (Segunda ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson.

Romero, A. F. (2004). Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones. Thompson, Arthur; Gamble John, Peteraf Margaret; Strickland II Aj. (2015). Administración, Teoría y casos (19va. ed.). México DF: Mc.Graw Hill.

ROBBINS, S. P., & DECENZO, D. A. (2013). Fundamentos de administración. México: Pearson Educación. David, F. (2013). Administración estratégica. México: Pearson Educación.

Atet Jiménez, M. P. (2011). Gestión Administrativa. Castelló de la Palma: Universitat Jaume.

Una vez revisado el Plan de Proyecto de Titulación y aprobado en Junta Académica de la Carrera, se autoriza al estudiante a comenzar con su proyecto de titulación.

Atentamente,

Nombre Asesor: Ing. Ivonne Alexandra Salcedo Ruales



Firma Asesor: _____



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Señalar el mes		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	FIRMAS ESTUDIANTE
Marcar Semana							
Actividad	Indicaciones y revisión general del tema, cronograma.		X				
	Objetivos, Justificación, Hipótesis						
	Planteamiento del problema, Metodología						
	Revisión de literatura o fundamentos teóricos						
	Resultados (obtenidos de los datos primaries sujeto de analisis)						
	Propuesta (Implementación de la propuesta del proyecto) I parte						
	Propuesta (Implementación de la propuesta del proyecto) II parte						
	Análisis de resultados obtenidos luego de aplicar la propuesta						
	Conclusiones y recomendaciones						
	Revisión General para la aprobación del borrador final						

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE: VACA PÁRRAGA VERÓNICA

FIRMA ASESOR:

FIRMA DEL ESTUDIANTE:

FIRMA DIRECTOR DE CARRERA:



A. ENCUESTA PARA SABER LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA (ASESORIA CONTABLE Y TRIBUTARIA “CZ”).

Esta encuesta se realiza con el fin de obtener información sobre el nivel de satisfacción los clientes, para así conocer las falencias y darle una mejora continua al servicio que brinda la empresa asesoría contable y tributaria “CZ”.

1.- ¿Ha recibido usted algún tipo de asesoramiento contable?

- Si
- No

2. ¿Con qué frecuencia acude a un asesoramiento contable?

- Mensual
- Semestrales
- Anual

3.- Considera usted que el servicio prestado es de:

- Muy buena Calidad
- Buena calidad
- Madia calidad

4.- El despacho o entrega de sus documentos en la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ “es:

- Inmediato
- Existen retrasos



5.- ¿Qué aspecto considera más relevante al momento de realizar sus declaraciones?

- Asesoramiento contable
- Calidad de atención y servicio
- Despacho rápido
- Otros (¿Cuál?)

6.- ¿Cómo califica usted al trato que recibe por parte de los asesores contable, al momento que le ofrecen en servicio?

- Personalizado.
- Amable.
- Descortés.
- Indiferente.
- Falta de sinceridad.

7.- ¿Indique que tan satisfecho está usted con el servicio que ofrece la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ”?

- Altamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Altamente satisfecho

8.- ¿Desde hace que tiempo usted utiliza nuestro servicio?

- 0 a 5 años
- 5 a 10 años



- 10 a 20 años

9.- ¿Recomendaría nuestro servicio a otras personas?

- Si
- No

10.- En la adquisición de nuestro servicio lo que más le atrajo fue:

- Calidad
- Precio
- Facilidad de pago
- Atención



B. ENTREVISTAS

B1 ENTREVISTA AL TRABAJADOR

- 1.- ¿Qué tan satisfecho te sientes trabajando en la organización?**
- 2.- ¿Qué clase de motivación ha recibido por su desempeño laboral?**
- 3.- ¿A su criterio las instalaciones son:**
- 4.- ¿Cuál cree usted que serían las debilidades de la empresa?**
- 5.- ¿Hay comunicación abierta y espontánea entre el gerente y los colaboradores?**
- 6.- ¿Tiene conocimiento de un futuro plan estratégico de la empresa?**
- 8.- ¿Cómo define usted el ambiente laboral dentro de la empresa?**

B2 ENTREVISTA AL GERENTE

- 1.- ¿Cómo mantiene motivados a sus trabajadores?**
- 2.- ¿Qué cualidades de un buen líder usted posee?**
- 3.- ¿Cuáles cree usted que son las principales falencias que presenta su empresa?**
- 4.- ¿Considera usted que al implementar la planificación estratégica mejorara la administración de su negocio?**
- 5.- ¿Cómo mide el éxito de su equipo?**
- 6.- ¿Cómo se enfrentas a los empleados que se resisten a los cambios?**
- 7.- ¿Qué es lo que valora de sus trabajadores?**

Teléfono del Superior o Representante Legal: 0992464100

Correo electrónico del Superior o Representante Legal: asesoriacz@hotmail.com

C. CROQUIS

Figura C1

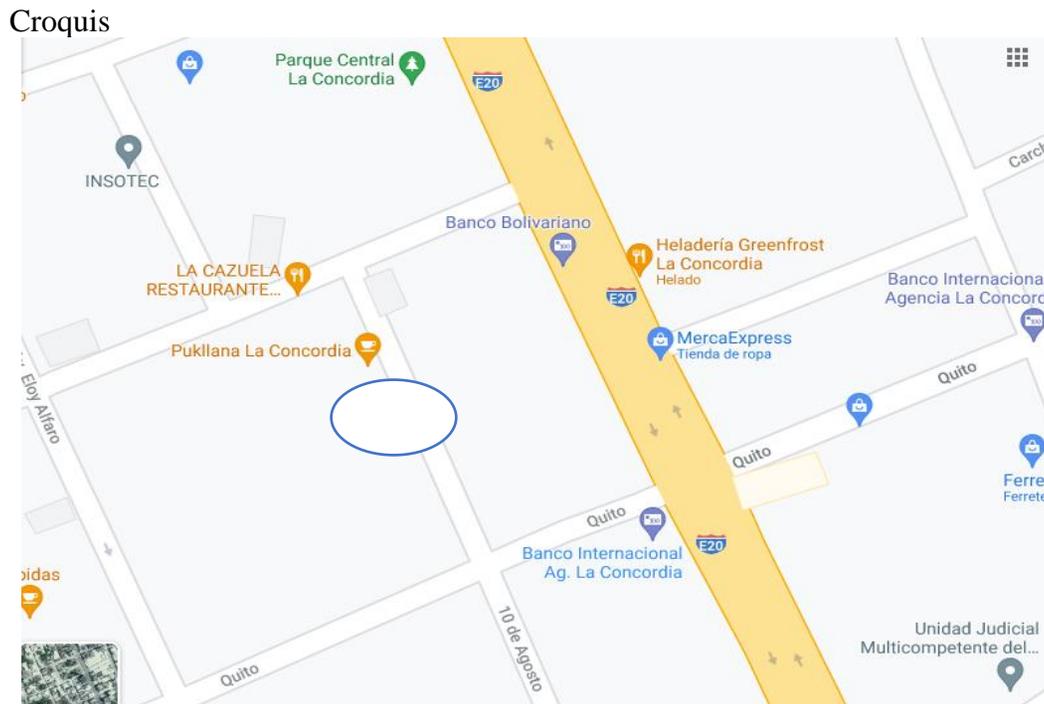


Ilustración 1 Croquis de la empresa

Nota. Imágenes obtenidas de Google maps 2022

D. LOGO EMPRESA ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA “CZ”

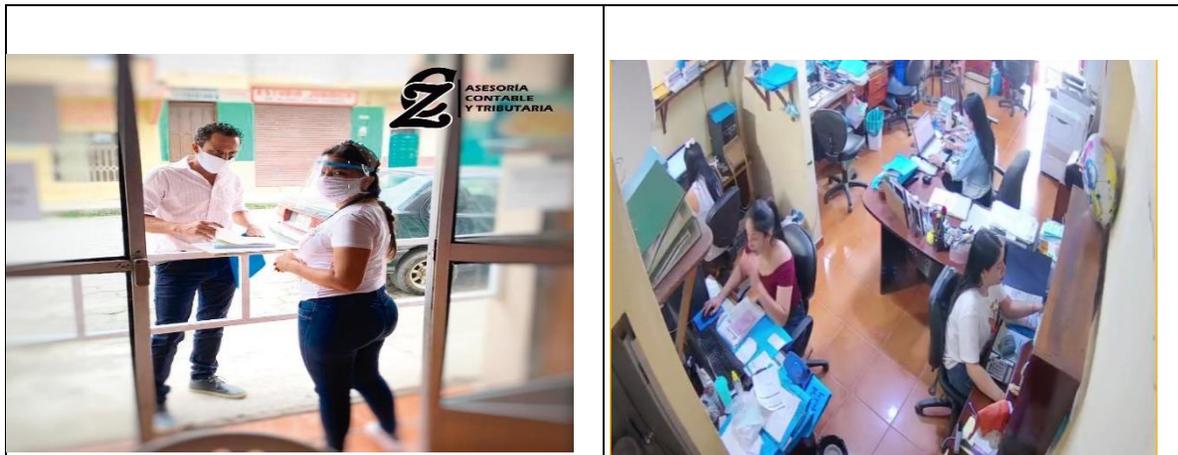
Figura D1



Ilustración 2 Logo Empresa

E. FOTOGRAFÍAS

Figura E1



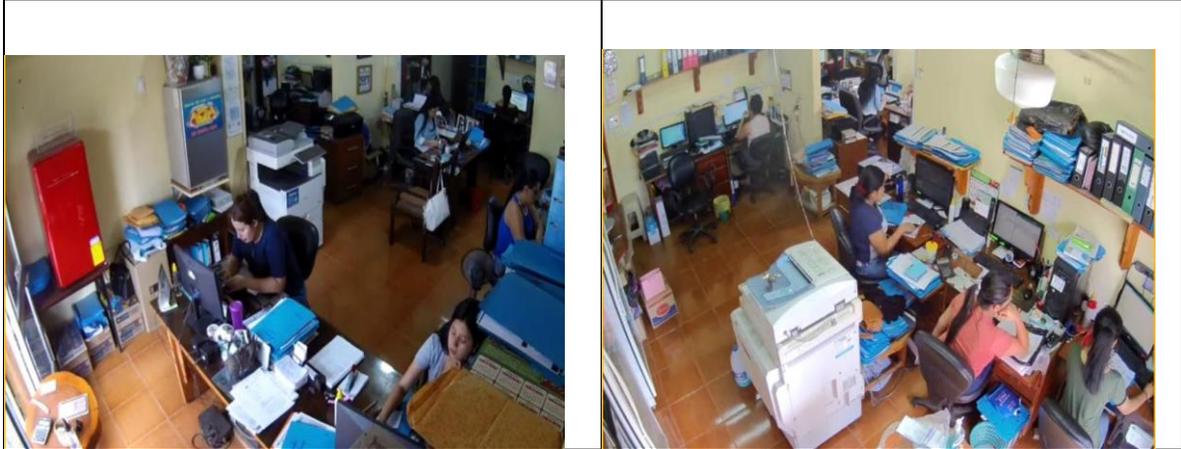


Ilustración 3 Actividades de empresa Asesoría Contable y Tributaria "CZ"

Fotografías empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ”

Nota. Fotografías obtenidas de la empresa Asesoría Contable y Tributaria “CZ”