



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TRABAJO DE GRADO

TEMA: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA FIRMA “CONSULTORÍA EMPRESARIAL” UBICADO EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA:

DAYANA ARACELY COBOS ANGULO

DIRECTORA:

Ing. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

Ibarra, 2020

RESUMEN

El presente trabajo analiza y describe la situación de la firma “CONSULTORIA EMPRESARIAL” en cuanto a los servicios tributarios y contables que brinda; y propone un servicio personalizado en el lugar donde el microempresario desarrolla su actividad económica. El proyecto aborda la determinación de los servicios que en la actualidad se ofrecen, de la competencia, los precios. Los clientes preferirán esta firma por su servicio personalizado porque les ahorrará tiempo y recursos y se sentirán plenamente satisfechos con la asistencia de la consultoría, que prestará su servicio a través de asesores tributarios contables experimentados, capacitados, y con conocimientos actualizados y se afianzará un vínculo de confianza y aceptación. El segmento de mercado al que va dirigido el servicio lo constituyen la Micro, Pequeña y Mediana empresa, las personas naturales obligadas y no obligadas a llevar contabilidad, las personas jurídicas y o sociedades que se hayan constituido legalmente. La misión es contribuir al desarrollo de las organizaciones y empresarios del sector, ofreciendo servicios de consultoría tributaria contable por medio de la combinación de los conocimientos, experiencias, esfuerzos y recursos que permitan prestar toda clase de servicios legales, de contabilidad, asesoría tributaria, y laboral, creyendo firmemente en la excelencia de los servicios que ofrece y se entrega a los clientes.

SUMMARY

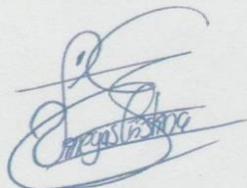
He presents what analyzes and describes the situation of the business consulting firm as for the tributary and countable services that exist; and he proposes a personalized service in the place where the micro businessman develops his economic activity. The project approaches the determination of the services that at present offer themselves, of the competition, the prices. Customers prefer this company for personal service because they save time and resources and feel fully satisfied with the assistance of the consultancy, which will provide its service through experienced accounting tax advisors, trained, and current knowledge and will strengthen a link of trust and acceptance. The segment of market which the service is directed it is constituted by the Micro Company, Small enterprise and Medium Company, the natural persons obliged and not obliged to take accounting, the legal persons and or companies that have been constituted legally. The mission is to contribute the development of the organizations and businessmen of the sector of the Small and Medium Company, offering services of tributary countable consultancy by means of the combination of the knowledge, experiences, efforts and resources that allow to give all kinds of legal services, of accounting, of tributary, labor advising, believing firmly in the excellence of the services that it offers and delivers the client.

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Directora de Trabajo de Grado, presentado por la egresada COBOS ANGULO DAYANA ARACELY, para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA., cuyo tema es: "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA FIRMA "CONSULTORÍA EMPRESARIAL" UBICADO EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ibarra, 13 de agosto del 2020



Ing. Villegas Estévez Cristina Jaqueline
1002965158
DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
CEDULA DE IDENTIDAD	1003716196
APELLIDOS Y NOMBRES	Cobos Angulo Dayana Aracely
DIRECCIÓN	Martina Cañamar y Pedro Narváez
EMAIL	dayanacobosangulo@hotmail.com
TELÉFONO FIJO	(062) 928-497
TELÉFONO MOVIL	0995515951
DATOS DE LA OBRA	
TEMA	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA FIRMA “CONSULTORÍA EMPRESARIAL” UBICADO EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”.
AUTOR	Cobos Angulo Dayana Aracely
FECHA	13 de agosto del 2020

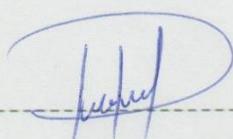
PROGRAMA	Pregrado
TITULO POR EL QUE OPTA	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.
DIRECTOR	Ing. Villegas Estévez Cristina Jaqueline

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 25 de junio del año 2020

La Autora:



Cobos Angulo Dayana Aracely

C.I 1003716196

DEDICATORIA

Lleno de regocijo, de amor y esperanza, dedico este trabajo de investigación:

A mis queridos padres

Quienes han estado incondicionalmente en los momentos buenos y malos por los que he tenido que pasar durante mi vida estudiantil, ellos han sido mi fuente de motivación, inspiración y superación.

A mis hermanos y sobrinas

Gracias por estar siempre conmigo de una u otra manera brindándome su confianza y la ayuda necesaria para salir adelante y alcanzar mis metas y objetivos.

Y sin dejar atrás a toda mi familia, por confiar en mí, a mis abuelitos, tíos y primos gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

DAYANA ARACELY COBOS ANGULO

AGRADECIMIENTO

A **Dios** por darme vida, salud y sabiduría a lo largo de mis estudios y poder culminarlos con éxito, brindándome la oportunidad de obtener un grado académico más en mi vida, del cual me siento orgullosa y segura que será de provecho y prosperidad en mi porvenir.

A **mis Padres** por brindarme siempre su ayuda y confianza en el desarrollo de mi carrera, por su comprensión y apoyo incondicional en todo momento.

A **mis hermanos y sobrinas** por estar siempre en los momentos en los que nuestra batalla cesó e hicimos una tregua para lograr metas conjuntas, les agradezco no solo por estar presentes aportando buenas cosas a mi vida, sino por los grandes lotes de felicidad y de diversas emociones que me han causado.

A **mi amiga Sarita Muñoz** por brindarme su ayuda y apoyo incondicional en los momentos que más necesite durante mi carrera, gracias por siempre estar conmigo en los buenos y malos momentos y permitirme trabajar mano a mano para lograr una meta en común.

A **mis Asesores** por su orientación y compartir sus conocimientos en el transcurso de la realización de este trabajo.

A la **Universidad Técnica del Norte** por ser gestora del nacimiento de nuevos profesionales de excelencia, críticos, humanistas, líderes y emprendedores.

A la **Ing. Lucia Jácome**, propietaria de la firma “CONSULTORIA EMPRESARIAL” por haberme abierto las puertas de su negocio y facilitarme la información necesaria para la realización del presente trabajo.

Finalmente, a todas las personas que estuvieron apoyándome de uno u otra manera de forma incondicional en todo momento mil gracias.

DAYANA ARACELY COBOS ANGULO

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	ii
SUMMARY	iii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	v
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS	xix
INTRODUCCIÓN	xx
PRESENTACIÓN.....	xxi
JUSTIFICACIÓN	xxii
OBJETIVOS	xxiv
OBJETIVO GENERAL:	xxiv
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	xxiv
CAPÍTULO I	25
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	25
1.1. Antecedentes	25
1.2. Objetivos del diagnóstico	26
1.2.1. Objetivo general	26
1.2.2. Objetivos específicos.....	26

1.3. Variables diagnósticas	26
1.4. Indicadores de variables	27
1.5. Matriz de relación diagnóstico.....	28
1.6. Mecánica operativa.....	29
1.6.1. Métodos.....	29
1.6.2. Tipos de investigación	30
1.6.3. Técnicas.....	31
1.6.4. Identificación de la población	32
1.6.5. Cálculo de la muestra.....	32
1.6.6. Información primaria.....	33
1.6.7. Información secundaria.....	33
1.7. Entrevista dirigida a la propietaria de la firma “Consultoría Empresarial”	33
1.8. Análisis de la información y tabulación.....	37
1.9. Matriz FODA	45
1.10. Cruces estratégicos Estrategias FO	46
1.10.1. Estrategias FA	46
1.10.2. Estrategias DO.....	47

1.10.3. Estrategias DA.....	47
1.11. Determinación del problema diagnóstico	48
CAPÍTULO II	49
2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS	49
2.1. Datos de la empresa.....	50
2.1.1. Misión	50
2.1.2. Visión	50
2.1.3. Políticas	50
2.2. Manuales	51
2.2.1. Concepto	51
2.2.2. Objetivo.....	51
2.2.3. Tipos de Manuales.....	53
2.2.4. Contenido de un Manual de Procedimientos	56
2.2.5. Administración	57
2.2.6. Organigrama.....	59
2.2.7. Simbología	61
2.2.8. Estados Financieros	62
2.2.9. Contabilidad	63

2.2.10. Principales componentes de los Estados Financieros	65
2.2.11. El Proceso Administrativo	67
CAPÍTULO III.....	69
3. PROPUESTA.....	69
3.1. Antecedentes	69
3.2. Propósito	69
3.2.1. Diseño de la propuesta.....	70
3.2.2. Introducción	70
3.3. Estructura organizacional	71
3.3.1. Misión	71
3.3.2. Visión	71
3.3.3. Valores	71
3.3.4. Principios.....	72
3.3.5. Políticas de la empresa.....	72
3.3.6. Organigrama Estructural.....	73
3.3.7. Antecedentes de la descripción de funciones	74
3.3.8. Descripción de funciones.....	75
3.4. Gestión administrativa.....	81

3.4.1. Planificación estratégica	81
3.4.2. Gestión de talento humano	88
3.4.3. Adquisiciones	91
3.5. Gestión financiera.....	95
3.5.1. Plan de cuentas	98
3.5.2. Dinámica de contabilidad	104
3.5.3. Estados financieros	112
3.6. Calidad de servicio	118
3.6.1. Servicio Contables y tributarios que ofrece la firma	118
3.6.2. Roles de pago, provisiones y su cálculo.....	128
3.6.3. Proceso Contable Financiero	130
3.7. Flujograma de Prestación de Servicio.....	130
3.7.1. Prestación del servicio actual.....	131
3.8. Manual de atención al cliente	133
3.8.1. Introducción	133
3.8.2. Alcance del Manual	133
3.8.3. Beneficiarios Directos	133

3.8.4. Beneficiarios Indirectos	134
3.8.5. Procedimiento de servicio al cliente	134
3.8.6. Como parte de la metodología se utiliza el método AIDA	136
3.8.7. Para encantar al cliente y satisfacer los requerimientos que solicita:	136
3.8.8. Procesos por seguir con el/los Clientes	137
CAPÍTULO IV	139
IMPACTOS Y VALIDACIÓN	139
4. IMPACTOS	139
4.1. Análisis de impactos	139
4.1.1. Niveles de impactos	139
4.1.2. Forma de Evaluación	140
4.1.3. Impacto Social	141
4.1.4. Impacto económico	142
4.1.5. Impacto ético	144
4.1.6. Impacto educativo	145
4.1.7. Impacto general	147
4.2. Validación	148
4.2.1. Introducción	148

4.2.2. Descripción del estudio.....	148
4.2.3. Objetivo general	149
4.2.4. Equipo de trabajo.....	149
4.2.5. Factores a validar ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	150
4.2.6. Método de calificación	151
4.2.7. Rango de interpretación.....	151
4.2.8. Validación de la propuesta.....	153
4.2.9. Calificación total Total, de indicadores = 11 Calificación más alta = 3	154
4.2.10. Calificación obtenida	154
4.2.11. Evaluación de resultados.....	154
CONCLUSIONES	155
RECOMENDACIONES	156
BIBLIOGRAFÍA	157
ANEXOS	161
ANEXOS 1	162
ANEXO 2.....	163

ÍNDICE DE TABLAS

1. Indicadores	27
2. Matriz de relación diagnóstico.....	28
3. Calificación de atención	37
4. Calidad de servicio	38
5. Adquisición de servicios.....	39
6. Calificación de servicios.....	40
7. Reclamo	41
8. Eficiencia del personal	42
9. Expectativa.....	43
10. Gestión empresarial.....	44
11. Matriz FODA	45
12. Cruces estratégicos Estrategias FO	46
13. Estrategias FA	46
14. Estrategias DO.....	47
15. Estrategias DA.....	47
16. Simbología	62
17. Propietario	75
18. Secretaria de apoyo	76
19. Auxiliar Contable Administrativo.....	77
20. Auxiliar Contable 1	78
21. Contador General	79
22. Asistente Administrativo- logístico.....	80
23. Procedimiento de reclutamiento	89
24. Registro diario	96
25. Registro mensual	97

26. Plan de cuentas	98
27. Caja	105
28. Bancos.....	106
29. Cuentas por cobrar.....	107
30. Anticipos	108
31. Activo fijo	109
32. Pasivos a corto plazo	110
33. Obligaciones tributarias.....	111
34. Estado De Situación Financiera	112
35. Estado de Situación Financiera.....	113
36. Estado de Resultados Integrales	114
37. Estado de Cambios en el Patrimonio	115
38. Estado de Flujos de Efectivo	116
39. Procedimiento de análisis financiero	117
40. Declaración del Impuesto al Valor Agregado	118
41. Impuesto a la Renta	119
42. Anticipo del Impuesto a la Renta.....	120
43. Presentación de Anexos transaccionales.....	121
44. Presentación de Anexos de Gastos Personales.....	122
45. Afiliación de personal al IESS.....	123
46. Realización de contratos de trabajo	124
47. Pago de Décimos	125
48. Renovación de Patentes.....	126
49. Actas de finiquito	127
50. Roles de pago	128
51. Provisiones	129

52. Recepción de quejas	138
53. Niveles de impactos.....	140
54. Impacto social	141
55. Impacto económico	143
56. Impacto ético	144
57. Impacto educativo	146
58. Impacto general	147
59. Método de calificación	151
60. Validación de la propuesta.....	153

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Calificación de atención.....	37
Figura 2 Calidad de servicio.....	38
Figura 3 Adquisición de servicios	39
Figura 4 Calificación de servicios	40
Figura 5 Reclamo	41
Figura 6 Eficiencia del personal	42
Figura 7 Expectativa	43
Figura 8 Gestión empresarial.....	44
Figura 9 Hilo Conductor Elaborado por: Dayana Cobos	49
Figura 10 Objetivos.....	52
Figura 11 Tipos de Manuales	53
Figura 12 Tipos de organigramas	61
Figura 13 PCGA.....	65
Figura 14 Organigrama Estructural Elaborado por: Dayana Cobos	73
Figura 15 Departamentalización Elaborado por: Dayana Cobos	74
Figura 16 Flujograma de prestación de servicios.....	132
Figura 17 Método AIDA	136

INTRODUCCIÓN

En la provincia de Imbabura, en el cantón con mayor influencia en el comercio está ubicado la firma “CONSULTORIA EMPRESARIAL” en las calles Bolívar y García Moreno,

Una vez realizada la investigación mediante la aplicación de los instrumentos como son las encuestas dirigidas al personal administrativo y clientes, se llega a determinar el principal problema que tiene, el cual es la inexistencia de un manual de procedimientos administrativos, y atención al cliente en donde se especifiquen los procesos necesarios que apoyen al administrador para la toma oportuna de las decisiones, el problema es causado por:

- Por falta de organización en la cual se establezca autoridad y responsabilidades de cada uno de los que conforman la firma.
- No existe capacitación del personal, en especial en ventas en cuanto al establecimiento de estrategia de marketing.
- No se lleva un control adecuado de los recursos económicos de la firma, ya que no cuenta con estados financieros que ayuden a visualizar la solvencia económica que posee.

Al no existir un procedimiento administrativo y de atención al cliente, imposibilitan el cumplimiento de los objetivos y metas de las empresas, ya que no tiene un control adecuado de las actividades que realiza el personal desconociendo el nivel de eficiencia y producción de la firma.

PRESENTACIÓN

La firma “CONSULTORIA EMPRESARIAL”, es un negocio de libre ejercicio profesional de una persona natural no obliga a llevar contabilidad, cuya actividad principal es el asesoramiento y gestión tributaria contable.

Se encuentra ubicada en calles Bolívar y García Moreno, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

Su actividad comienza en el año 2010, como un negocio de prestación de servicios y asesoría tributaria contable, hasta la actualidad, su propietaria es la Ing. Lucia Anabel Jácome Trujillo, fue conformada con un capital de 5.000 dólares americanos.

Actualmente cuenta con 130 clientes permanentes, que se clasifican según consta en el RUC, 110 personas Naturales no obligadas a llevar contabilidad; y, 20 obligadas a llevar contabilidad a los cuales se brinda la asesoría.

Sus oficinas cuentan con un espacio adecuando tanto para sus clientes coma para el personal, creando un ambiente de trabajo óptimo para realizar sus labores diarias.

Actualmente cuenta con 3 empleados, que cumplen la función según el requerimiento de la firma, de acuerdo con sus perfiles para desempeñar el cargo asignado por la administración.

JUSTIFICACIÓN

Al realizar una investigación de observación se pudo determinar que la firma “CONSULTORIA EMPRESARIAL” no cuenta con una de las herramientas que es fundamental en la actualidad para que su desempeño sea efectivo y pueda cumplir con las metas propuestas.

Por esta razón manifestamos que la “CONSULTORIA EMPRESARIAL” debe contar con un manual de procedimientos administrativo y atención al cliente para un mejor funcionamiento.

Debe contar con un organigrama estructurado en donde determine las diferentes posiciones y niveles jerárquicos dentro de empresa, hace que las actividades y responsabilidades, sean tomadas bajo el criterio de los administrativos y trabajadores en general, siendo este un problema por falta de organización y causando muchas veces un obstáculo para obtener resultados eficientes que ayuden al crecimiento empresarial.

Es importante mencionar que el cliente también es uno de los beneficiarios más importantes, ya que a través del asesoramiento contable trata de mantener un mercado amplio y con oportunidades ofertar los servicios que acojan a nivel regional, y de esta manera poder competir en el mercado.

El manual de procedimientos administrativos y atención al cliente aplicado a la firma “CONSULTORIA EMPRESARIAL”, constituye una herramienta esencial para la administración, el mismo que va a ser elaborado con el propósito de facilitar procesos que ayuden a sustentar los esfuerzos, y potenciar aquellas debilidades relacionadas con el manejo de los recursos obtenidos a través de las diferentes fuentes de ingresos.

Por lo tanto, es de vital importancia diseñar un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE para poder lograr que la firma “CONSULTORIA EMPRESARIAL” tenga un control de cada área para así poder cumplir con los objetivos y metas que busca alcanzar.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar un manual de procedimientos administrativos y atención al cliente para la firma “CONSULTORIA EMPRESARIAL” ubicada en la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar el diagnóstico situacional que permita establecer la problemática actual. Mediante una investigación de observación.
- Estructurar las bases teóricas científicas a través de la investigación bibliográfica y lincográfica, que sirva como referencia conceptual de la propuesta del proyecto.
- Estructurar un manual de procedimientos administrativos y atención al cliente a través de un organigrama estructurado de los procesos que servirá como guía para la toma de decisiones.
- Determinar los principales impactos que generaría la realización del manual de procedimientos y atención al cliente en los aspectos: social, económico, educativo y ético para analizar la aceptación con encuestas a los clientes.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

La firma “CONSULTORÍA EMPRESARIAL”, es un negocio de libre ejercicio profesional de una persona natural no obligada a llevar contabilidad, cuya actividad principal es el asesoramiento, consultoría y gestión tributaria contable.

Su actividad comenzó en el año 2010, como un negocio de prestación de servicios y asesoría tributaria contable, hasta la actualidad, su propietaria es la Ing. Lucía Anabel Jácome Trujillo, fue conformada con un capital de 5.000 USD.

Actualmente cuenta con 130 clientes permanentes, de los cuales 110 son personas naturales no obligadas para llevar contabilidad; y, 20 obligadas a llevar contabilidad, según la información que consta en la base de datos de los servicios prestados por la firma consultora.

La oficina se encuentra ubicada en las calles Bolívar y García Moreno, cantón Otavalo, provincia de Imbabura, cuenta con una infraestructura y espacio adecuando tanto para atención de sus clientes como para el personal, creando un ambiente de trabajo óptimo para realizar sus labores diarias.

Está conformado por 3 empleados, que desarrollan las actividades relacionadas a las obligaciones tributarias y laborales, como: la elaboración de las declaraciones del Impuesto al Valor Agregado, Impuesto a la Renta, Anexo Transaccional Simplificado, Anexo del Patrimonio, pago de planillas de aportes del IESS, entre otros.

1.2. Objetivos del diagnóstico

1.2.1. Objetivo general

Realizar el diagnóstico situacional que permita establecer la problemática actual de la firma “CONSULTORÍA EMPRESARIAL”.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar la estructura organizacional de la firma “CONSULTORÍA EMPRESARIAL”, para establecer las funciones.
- Identificar las funciones y responsabilidades de todos los colaboradores de la firma y valorar la gestión administrativa.
- Comprobar la estructura contable y financiera, para conocer su nivel económico.
- Evaluar la calidad de servicio que se brinda a los clientes.

1.3. Variables diagnósticas

Para ejecutar los objetivos anteriormente señalados se consideró un conjunto de variables, mismas que serán analizadas para recolectar información que sirva de base para desarrollar la propuesta del presente estudio de investigación.

Estructura Organizacional Gestión Administrativa Gestión Financiera Calidad de servicio

1.4. Indicadores de variables

Con el análisis de las variables sugeridas sobresalen algunos indicadores que permitirán definir el método, la técnica e instrumentos que se utilizarán para realizar el estudio.

Tabla 1
Indicadores

VARIABLE	INDICADOR
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Misión Visión Políticas Valores institucionales Organigrama estructural
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación estratégica y operativa Gestión de talento humano Procesos y procedimientos
GESTIÓN FINANCIERA	Plan de cuentas Registros contables Estados financieros Notas aclaratorias Indicadores financieros
CALIDAD DE SERVICIO	Atención eficiente al cliente Satisfacción del cliente Gestión de clientes

Fuente: Investigación Elaborado por: La autora

1.5. Matriz de relación diagnóstico

Tabla 2

Matriz de relación diagnóstico

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTE
Analizar la estructura organizacional de la firma “CONSULTORÍA EMPRESARIAL”, para establecer las funciones.	Estructura organizacional	Misión Visión Políticas Valores institucionales Organigrama estructural	Observación directa Entrevista	Propietaria
Identificar las funciones y responsabilidades de todos los colaboradores de la firma y así evaluar la gestión administrativa.	Gestión administrativa	Descripción de funciones Reglamento interno Gestión de talento humano Procesos y procedimientos	Observación directa Entrevista	Propietaria
Verificar la estructura contable y financiera, para conocer su nivel económico.	Gestión financiera	Plan de cuentas contables Registros contables Estados financieros Indicadores financieros	Observación directa Entrevista	Propietaria
Analizar el servicio que brinda la empresa a los clientes.	Servicio al cliente	Satisfacción del servicio de los productos Calidad Ambiente de trabajo	Observación directa Encuesta	Clientes

1.6. Mecánica operativa

Para la realización del presente diagnóstico situacional será necesario la aplicación de técnicas de investigación de campo, entre ellas: la encuesta, la entrevista y la observación directa, en las diferentes áreas de la firma, para la recolección de información de la situación actual de la misma.

1.6.1. Métodos

- **Método inductivo**

La inducción va de lo particular a lo general, este método lo empleamos cuando obtenemos proposiciones generales de la observación de los hechos particulares, deduciendo podemos decir que es aquel que establece un principio general una vez que hemos realizado el estudio y análisis de la investigación.

- **Método deductivo**

La deducción va de lo general a lo particular, podemos decir que el método deductivo es aquel que parte de los datos aceptados como valederos, en resumen, parte de las verdades previamente establecidas como principios, para posteriormente aplicarlo a los casos individualmente y comprobar su validez.

- **Método analítico**

El método analítico es el que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos individualmente.

Este método se basa en la observación detallada de cada una de las partes que conforman un todo para luego emitir un diagnóstico analítico.

- **Método sintético**

Este método tiene la finalidad de reunir los diversos elementos que se habían analizado anteriormente, podemos decir que la síntesis es indispensable en cuanto a la recolección de información y genera nuevos juicios, criterios, tesis y argumentos.

1.6.2. Tipos de investigación

- **Investigación histórica**

La investigación histórica se encarga de describir fenómenos que acontecieron en el pasado basándose en fuentes históricas o documentos, se basa fundamentalmente en describir los hechos.

Esta investigación nos ayuda para conocer la historia de la firma, desde cuando se formó hasta el día de hoy, mantener un archivo de documentos es muy importante para consultar las decisiones que se tomaron anteriormente para solucionar un caso específico.

- **Investigación descriptiva**

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sometido a un previo análisis, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes, se necesita de este tipo de investigación para que nos ayude a evaluar el desempeño de las labores diarias asignadas al personal que labora en cada área y para medir la aceptación de nuestros clientes con respecto a la atención que reciben.

- **Investigación primaria**

Esta investigación se utiliza en el sector de atención al cliente para recopilar información de manera más informal como una charla de algunas situaciones cotidianas que generan malestar en la firma o no están bien dirigidas, una vez que tenemos los problemas identificados se realiza una encuesta específica para solucionar de la manera más conveniente usando sus opiniones y soluciones.

1.6.3. Técnicas

Para la realización del presente diagnóstico situacional será necesaria la utilización de técnicas de investigación de campo las cuales son:

1. Encuestas

La encuesta es una técnica basada en entrevistas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, que, mediante preguntas, efectuadas en forma personal, telefónica, o correo, permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos.

2. Entrevistas

La entrevista es un tipo de interacción verbal que, a diferencia de la conversación espontánea, suele tener un objetivo predeterminado que consiste en obtener información sobre hechos, personas o culturas. La entrevista se emplea en diversos campos profesionales.

3. Observación directa

Es un instrumento de recolección de información importante que consiste en el registro ordenado, válido y confiable de comportamientos o conducta, puede utilizarse como instrumento de medición en diversas circunstancias

1.6.4. Identificación de la población

En la firma “CONSULTORIA EMPRESARIAL” se realizó un censo donde se observó que cuenta con un área administrativa, que lo conforman Propietaria, Secretaria General y Auxiliar Contable, así también se tomará en cuenta a los 130 clientes permanentes de la empresa para saber su opinión y sugerencias de la firma para su mejora en los aspectos de procedimientos y atención al cliente.

Área en la que se desempeña

- Propietaria
- Secretaria general
- Auxiliar contable

1.6.5. Cálculo de la muestra

En la presente investigación se tomará en cuenta a la totalidad de los clientes y a los trabajadores que laboran directamente en la firma, a ellos se planteará una encuesta ya que nos permitirá conocer la situación actual de la misma, y a la vez aportar con ideas desde su punto de vista y sugerencias para el mejoramiento del servicio.

1.6.6. Información primaria

Para la obtención de esta información dentro de consultoría, y a la vez saber la situación real de la pequeña empresa se planteó un modelo de entrevista el cual fue aplicado al Gerente Propietario, Asistente de Gerencia y Contador, mismos que pertenecen al área administrativa.

1.6.7. Información secundaria

También se realizó un modelo de encuesta, que fue aplicada al total de los clientes, con el que actualmente la pequeña empresa cuenta para realizar sus operaciones. Adicionalmente, se aplicó la observación siendo uno de los instrumentos de investigación más valiosos para constatar y realizar el análisis de varios indicadores.

1.7. Entrevista dirigida a la propietaria de la firma “Consultoría Empresarial”

Objetivo: La presente entrevista que se va a realizar tiene el fin de obtener información para la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos y Atención al Cliente para la Firma Consultoría Empresarial.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué tipo de organigrama funcional utiliza la firma definir sus funciones?

Por el momento no contamos con un organigrama funcional debido a que la empresa no se ha estructurada legalmente.

2. ¿Cuáles son las actividades que la firma Consultoría Empresarial tiene definidas para el logro de metas y objetivos?

Al inicio de mis actividades fue de una manera práctica sin una programación adecuada simplemente por satisfacer las necesidades de los clientes, pero a medida que va creciendo considero que debo definir claramente las actividades que llevaran al cumplimiento de objetivos y superar las metas trazadas.

3. ¿Qué tipo de práctica mantiene la firma con respecto a los valores?

Muy a menudo mantengo un dialogo abierto sobre este tema con mis trabajadores que no olviden lo importante que es la aplicación de los valores de una manera comprometida para el mejoramiento tanto en lo personal como laboral.

4. ¿Cuál es el tipo de organización y control que maneja la firma Consultoría Empresarial?

De una manera práctica he logrado llevar un control de las actividades basada en mis propias experiencias, debido a esto he tenido inconvenientes con la entrega de trabajos laborales, entrega a destiempo las obligaciones tributarias de los clientes, con estas falencias creo que es muy importante implementar una herramienta que me ayude a la organización y control para lograr el crecimiento de la empresa.

5. ¿Qué tipos de estrategias utiliza para dar a conocer los objetivos y las metas a cumplirse la firma Consultoría Empresarial?

Por lo general siempre tratamos de comunicar los objetivos y metas a cumplirse, para que así el personal aporte con su talento de una manera eficiente, con responsabilidad para contribuir con el crecimiento de la empresa.

6. ¿Qué tipo de reglamento interno tiene la firma Consultoría Empresarial?

Por el momento no contamos con un reglamento interno, pero creo que es de muy importante implementar este reglamento para que nos permita mejorar y a la vez tener un manejo adecuado y una organización eficiente.

7. ¿La firma Consultoría Empresarial cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos y Atención al cliente?

Al momento no contamos con un Manual de Procedimientos Administrativos y Atención al cliente, pero veo la necesidad de la implementación para poder controlar de una mejor manera la empresa.

8. ¿Qué tipos de permisos son necesarios para el funcionamiento la firma?

Los más indispensables para el funcionamiento como negocio son permiso de bomberos, patente municipal, RUC que se encuentran debidamente renovados y de esta manera evitar sanciones por las instituciones responsables de dichos permisos, así mismo dar ejemplo a nuestros clientes ya que brindamos los asesoramientos y dentro de ellos se encuentra la legalidad de los negocios.

CONCLUSIONES:

Una vez realizada la entrevista a la Propietaria se pudo llegar a determinar que la firma no cuenta con una organización adecuada, ya que los espacios físicos no son suficientes lo que impide de manera parcial el desarrollo de las actividades, así mismo es necesario implementar un manual de procedimientos y atención al cliente para poder evitar la sobre carga de trabajo a los empleados.

La empresa a pesar de no tener ningún tipo de manuales, organigramas, base legal, ha sabido mantenerse y brindar un servicio de calidad lo cual sus clientes se sienten satisfechos y a la vez conformes con los servicios adquiridos, por tal motivo depositan plena confianza en la misma.

1.8. Análisis de la información y tabulación.

Encuesta realizada a los clientes de la firma Consultoría Empresarial

1. ¿Cómo califica la atención que brinda el personal de la consultoría empresarial?

Tabla 3

Calificación de atención

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	78	60%
Muy Bueno	30	23%
Bueno	22	17%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	130	100%

Fuente: Encuesta clientes
Elaborado por: La autora

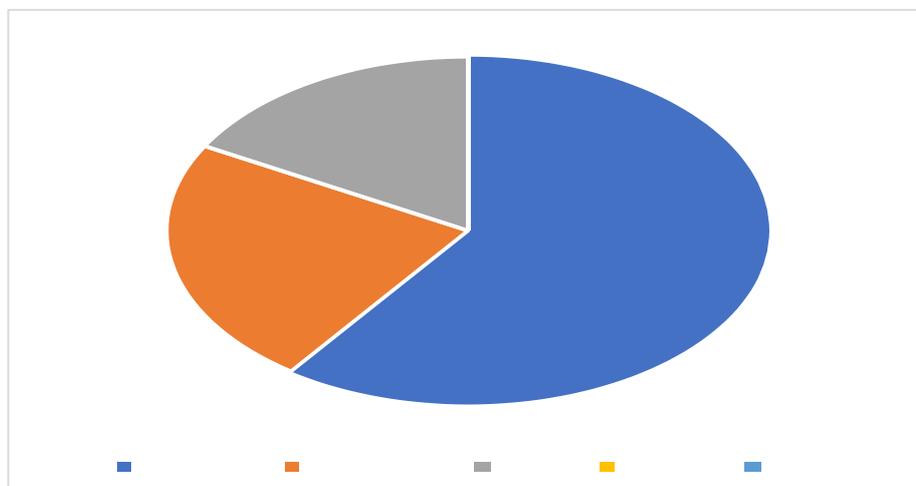


Figura 1 Calificación de atención

Análisis

La mayoría de los clientes califican excelente el servicio brindado por parte del personal, existe un mínimo porcentaje de clientes insatisfechos, esto debido a que no han presentado la documentación solicitada para la realización de sus trámites por tal motivo presentan su inconformidad.

2. ¿Califique la calidad de los servicios que usted recibe de la consultoría empresarial?

Tabla 4

Calidad de servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	95	73%
Muy Bueno	20	15%
Bueno	15	12%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	130	100%

Fuente: Encuesta clientes
Elaborado por: La autora

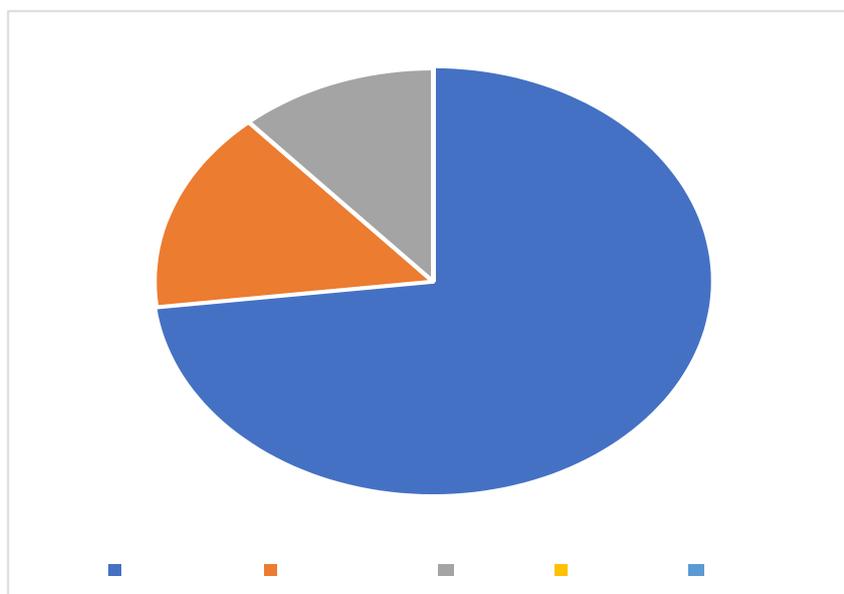


Figura 2 *Calidad de servicio*

Análisis

Gran parte de clientes están satisfechos por la calidad de servicios ya que lo consideran oportuno y a tiempo, sin embargo, se debe mejorar constantemente la atención del servicio.

3. ¿De las siguientes alternativas enumere de acuerdo a su importancia cual es la razón por la que usted adquiere los servicios de la firma consultoría empresarial?

Tabla 5

Adquisición de servicios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Precio	30	23%
Calidad	75	58%
Atención al Cliente	20	15%
Imagen	5	4%
Total	130	100%

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado por: La autora

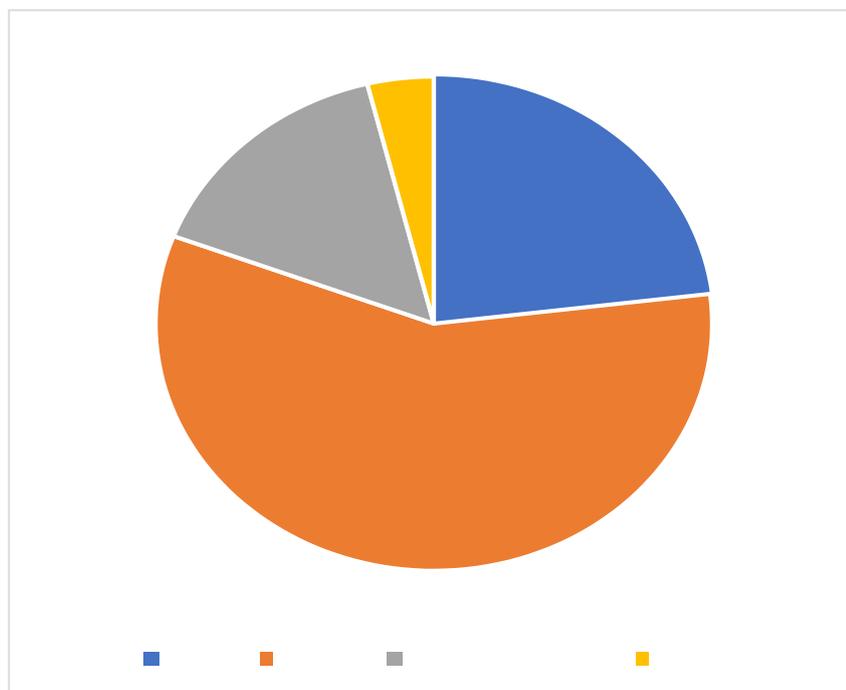


Figura 3 Adquisición de servicios

Análisis

Los clientes consideran que los empleados de la empresa aportan significativamente al valor agregado de sus procesos y la calidad es un distintivo de todas las consultorías que se dedican a brindar el mismo servicio, así mismo el precio hace que acudan a solicitar nuestros servicios.

4. ¿Cómo calificaría usted los servicios de Gestión Empresarial?

Tabla 6

Calificación de servicios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	110	85%
Bueno	20	15%
Malo	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	130	100%

Fuente: Encuesta clientes
Elaborado por: La autora

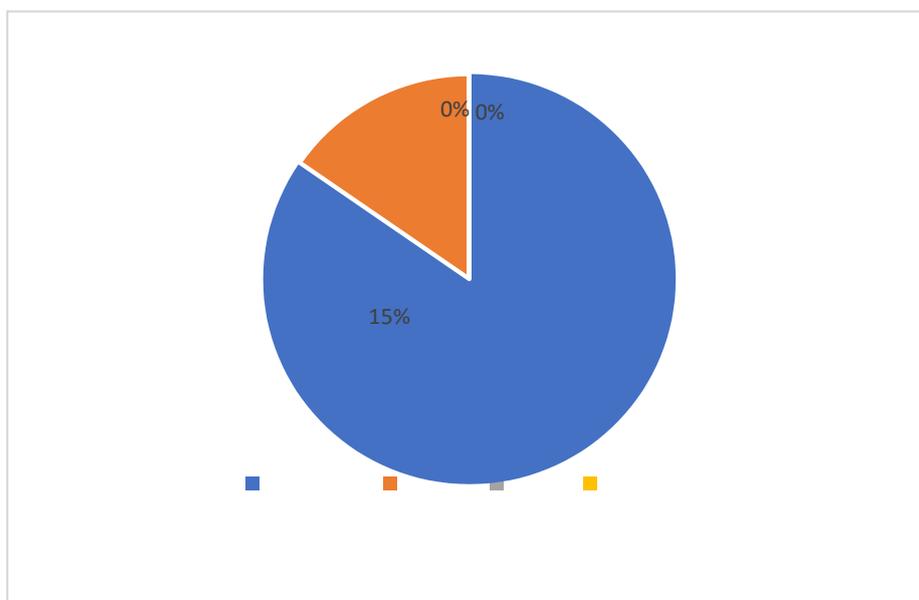


Figura 4 *Calificación de servicios*

Análisis

La mayoría de los clientes opinan que los servicios de la firma son de calidad, permitiendo una fácil comprensión y brindando una solución a lo solicitado, sin embargo, a una mínima parte no se siente conforme.

5. ¿Al presentar algún reclamo usted es atendido?

Tabla 7

Reclamo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Rápidamente	48	37%
Demora	82	63%
Ninguno	0	0%
Total	130	100%

Fuente: Encuesta clientes
Elaborado por: La autora

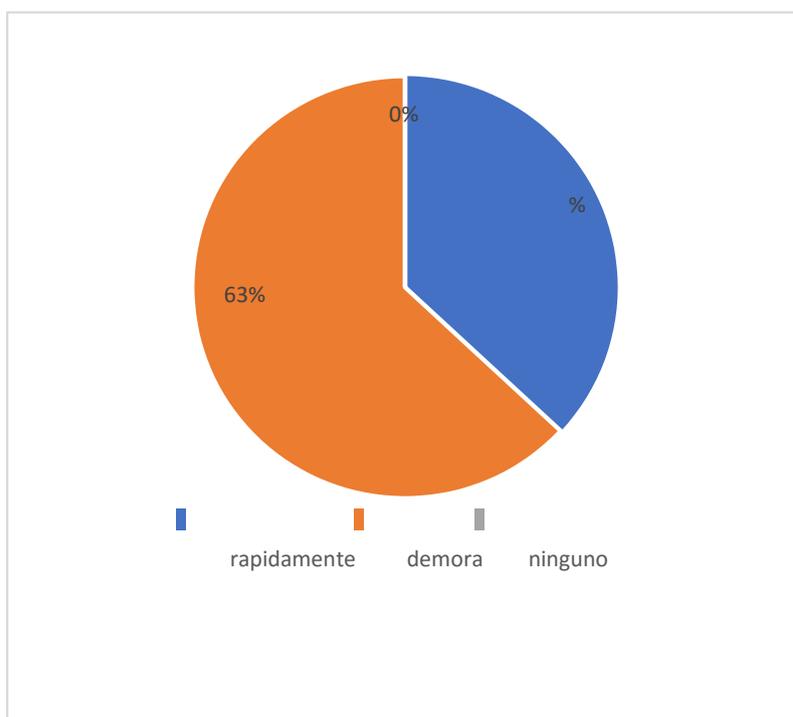


Figura 5 Reclamo

Análisis

Como se puede observar en las preguntas anteriores, la firma cumple con los requerimientos de los clientes con su mejor desempeño y el resto que no están de acuerdo se debe a que no presentan los documentos a tiempo o hacen en el último momento sus declaraciones.

6. ¿En relación a la eficiencia del personal, qué cantidad de tiempo espera para ser atendido?

Tabla 8

Eficiencia del personal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0a 5 Minutos	0	0%
5 a 10 Minutos	20	15%
10 o más tiempo	110	85%
Total	130	100%

Fuente: Encuesta clientes
Elaborado por: La autora

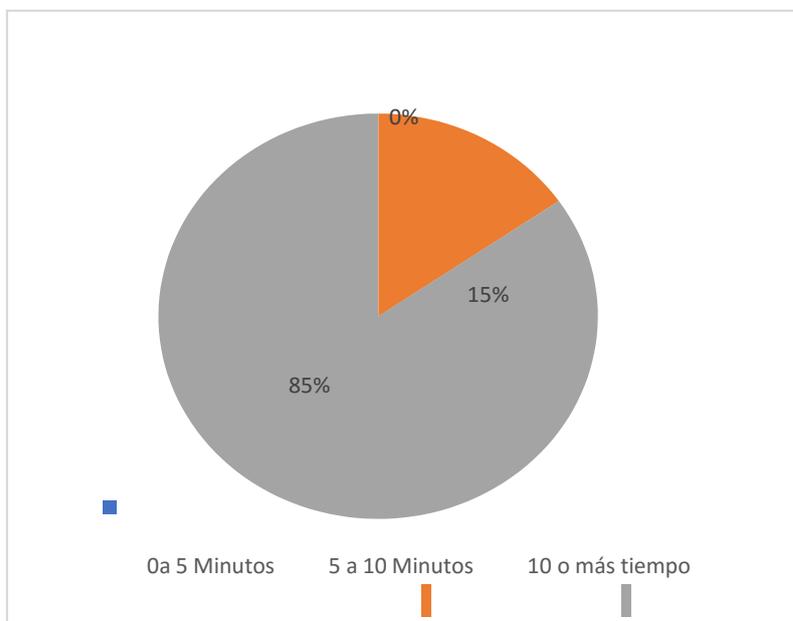


Figura 6 Eficiencia del personal

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Dayana Cobos

Análisis

Una gran parte de los clientes, califican positivamente el tiempo de espera para obtener los servicios, por que demuestran un profesionalismo y manejan muy bien los conocimientos contables y tributarios para brindar con eficacia su trabajo.

7. ¿Ha llenado las expectativas por las cuales ha escogido el servicio?

Tabla 9

Expectativa

	Frecuencia	%
SI	117	90%
NO	13	10%
TOTAL	130	100%

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Dayana Cobos

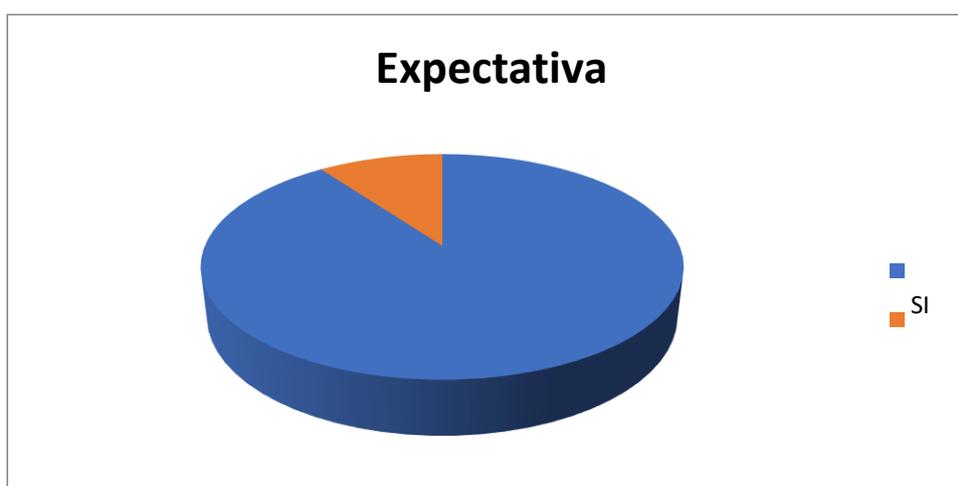


Figura 7 Expectativa

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Dayana Cobos

Análisis:

Una gran cantidad de clientes se sienten satisfechos con el servicio que ofrece la firma consultora, hay un porcentaje mínimo que manifiesta no sentirse conforme al no presentar los requisitos solicitados, debido a esto, no se ha dado cumplimiento al trámite.

8. ¿Recomendaría usted a la firma Consultoría Empresarial?

Tabla 10

Gestión empresarial

	Frecuencia	%
SI	122	94%
NO	8	6%
TOTAL	130	100%

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Dayana Cobos

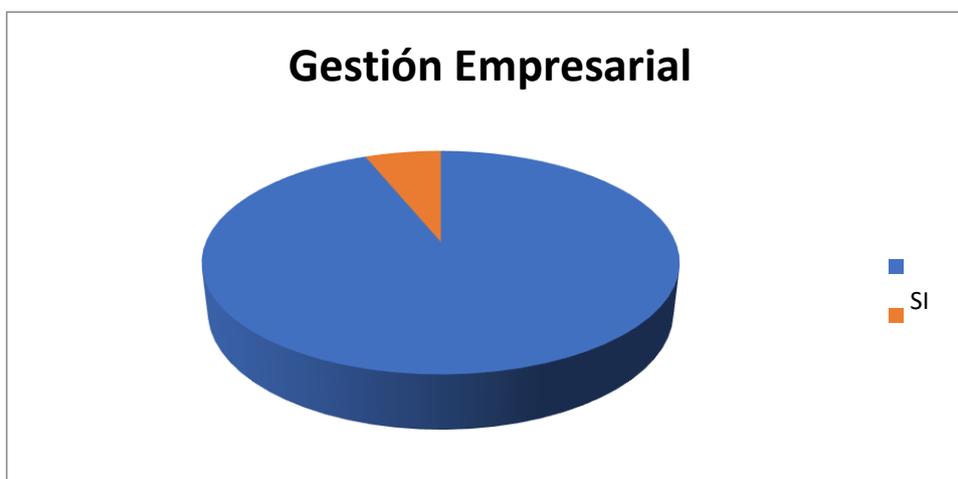


Figura 8 Gestión empresarial

Fuente: Encuestas realizadas
Elaborado por: Dayana Cobos

Análisis:

Los resultados nos confirman que la confianza que ha ganado en este transcurso de tiempo la Consultoría Empresarial ha sido satisfactoria por lo que la mayoría de los clientes la recomiendan.

1.9. Matriz FODA

Tabla 11

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1. Personal con un amplio conocimiento en tributación y contabilidad.	O1. Personas que necesitan asesoría contable.
F2. Capacitaciones por parte de la gerencia en periodos frecuentes para el personal.	O2. Afiliar al personal al colegio de contadores de Imbabura.
F3. Contamos con el equipo necesario.	O3. Analizar el entorno y anticiparse a los cambios de la competencia o de políticas del gobierno
F4. Excelente ubicación pues se encuentra en el centro de la ciudad.	O4. Generar capacitaciones al personal en el Colegio de Contadores de Imbabura.
F5. Personal comprometido con la atención al cliente.	O5. Incremento de servicio bancarios Banco Pichincha para la realización de pagos de servicios básicos, S.R.I, IESS, etc.
F6. Se brinda el asesoramiento inmediato en el manejo de impuestos y servicios laborales.	
DEBILIDADES	AMENAZAS
D1. No tiene un organigrama por lo que los empleados desconocen el orden jerárquico.	A1. Incremento de la competencia, apertura de nuevas empresas de Asesoramiento Tributario
D2. La firma no ha desarrollado una filosofía organizacional que defina el nivel de comunicación y objetivos.	A2. Incremento en los arriendos por Políticas Gubernamentales
D3. No cuenta con un sistema contable para el registro de ingresos y egresos	A3. La competencia desvaloriza su profesión, realiza sus servicios con un bajo costo.
D4. No cuenta con un manual administrativo y atención al cliente	A4. Pérdida del poder adquisitivo de los clientes.

1.10. Cruces estratégicos Estrategias FO

Tabla 12

Cruces estratégicos Estrategias FO

F1-O1	La firma tiene el personal capacitado para atender a la mayor cantidad de clientes, en caso de fechas referentes a las declaraciones del SRI
F2- O4	Estar siempre actualizados en cambios que realicen las plataformas electrónicas de las diferentes instituciones públicas y leyes vigentes capacitar al personal en temas referentes a la actividad económica de la empresa y así dar a conocer a la comunidad
F4-O5	Aprovechar la ubicación del negocio para diversificar el negocio y colocar servicios complementarios novedosos y modernos para atraer a clientes y generar ingresos extras para la empresa.

1.10.1. Estrategias FA

Tabla 13

Estrategias FA

F1-A1	Tenemos la capacidad de minimizar la competencia porque contamos con personal ampliamente capacitado y que tiene experiencia
F5-A2	A pesar de los costos excesivos en los arriendos por encontrarse en un área comercial, la empresa ha decidido mantenerse estable en las oficinas, para que los clientes puedan ubicarnos con mayor facilidad.

1.10.2. Estrategias DO

Tabla 14

Estrategias DO

D1-O1	Al no tener conocimiento de los niveles jerárquico existe un poco de dificultad al brindar el servicio de asesoramientos y capacitación, por lo tanto, la implementación del manual es importante para dar a conocer cuáles son los niveles de responsabilidad y su respectivo desempeño
D2-O3	Debido a que no se cuenta con una Filosofía Organizacional ha presentado falencias, por lo que se ha visto necesario la ejecución de un reglamento en el cual se encuentre detallado las políticas y procedimientos a seguir y evitar llamados de atención por no cumplir con la documentación establecida por las instituciones que la regulan.
D3-O5	Existe la posibilidad de incrementar un servicio adicional, el cual nos generar ingresos favorables por lo tanto necesitamos implementar un registro contable adecuando que nos facilite el control de ingresos y gastos

1.10.3. Estrategias DA

Tabla 15

Estrategias DA

D4-A1	Hay la necesidad de tener un manual de procedimientos administrativos y atención al cliente que proponga herramientas y estrategias para enfrentar al incremento de la competencia.
D1-A3	Definir el orden jerárquico es primordial para mantener el orden y la organización y con un buen liderazgo buscar soluciones viables a los problemas que se presenten sobre todo en la competencia que nos desvaloriza los servicios.

1.11. Determinación del problema diagnóstico

Las empresas que se dedican a brindar servicios de asesoría, consultoría tributaria y contable debe manejar muy bien lo administrativo y financiero ordenado, y poner hincapié en la atención a los clientes, sin embargo, se han omitido algunas herramientas claves que toda organización utiliza, cómo definir entre los directivos una misión y una visión para que estas orienten a todos los colaboradores, visualicen los clientes y le brinde una imagen de buena organización a la empresa.

Así mismo debido a las condiciones en donde se exige obtener servicios cada vez más eficientes, para ello necesitan de una correcta organización de sus operaciones, cuya finalidad sea el cumplimiento de los objetivos.

Debido a la importancia de la aplicación de un Manual Administrativos, permitirá levantar procedimientos, los cuales formen parte de un punto de partida y el principal para llevar acabo los cambios, que permitan alcanzar la eficiencia, efectividad en todos los procesos.

Con la atención al cliente optima por parte de la empresa se obtendrá, la fidelización y reconocimiento de la organización, permitiendo obtener beneficios cuantitativos y cualitativos que generen rentabilidad.

Se realiza la matriz FODA para ofrecer un claro diagnóstico y poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Se hace necesario que se proponga un manual de Procedimientos Administrativos y Atención al Cliente para la Firma “Consultoría Empresarial” ubicado en la Ciudad de Otavalo, Provincia de Imbabura.

CAPÍTULO II

2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS

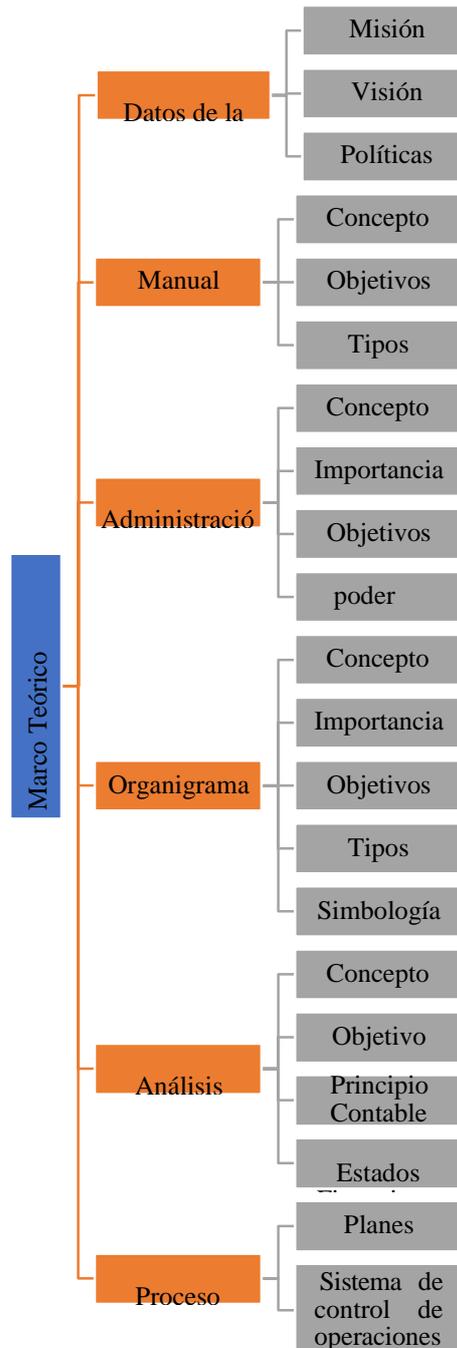


Figura 9 Hilo Conductor Elaborado por: Dayana Cobos

2.1. Datos de la empresa

2.1.1. Misión

Como señala (Barraza, 2019) que: *“La misión es lo que la organización desea lograr en un periodo específico de tiempo, para describir que es lo que hace la empresa, debe de proveer un enfoque a la dirección y sus colaboradores”*

Se puede concluir que la misión en una organización se establece para alcanzar el propósito en un periodo de tiempo.

2.1.2. Visión

“La visión describe sus planes, mundo, sus clientes, en donde indica como le gustaría en donde describe que tipo de organización les gustaría, así como también la vida de sus clientes mejora”. (Barraza, 2019)

Se puede concluir que la visión se establece en realidad a lo que quiere la alcanzar la empresa en el futuro.

2.1.3. Políticas

Para (Riquelme, Web y Empresas, 2013) indica que:

“Son conjuntos de directrices en los cuales establece normas, procedimientos y comportamientos para llevar a cabo a los colaboradores, en los cuales permitirán cumplir con las disposiciones de la empresa”.

Todas las empresas deberán tener definidas claramente sus políticas, pues permitirá que tanto empleador y colaboradores de las responsabilidades a ser cumplidas

2.2. Manuales

2.2.1. Concepto

Según Vergara, (2017) señaló que:

“Es un documento de apoyo para el personal de la entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica”.

Como se puede deducir son documentos que permiten describir todas aquellas actividades que tienen cada área de trabajo, cuyo propósito es definir todas las funciones permitiendo delimitar actividades a través de parámetros previamente establecido.

Este manual aporta conocimientos de trabajo, pues desarrollan destrezas, habilidades y confianza que contribuyen a obtener calidad en el desempeño de las labores de los empleados, esta hace que las organizaciones sean más competitivas.

2.2.2. Objetivo

Los manuales persiguen que las organizaciones tengan bien definidas sus actividades de acuerdo con los siguientes objetivos:



Figura 10 *Objetivos*

Fuente: (Ortega, 2013)
Elaborado por: La Autora

2.2.3. Tipos de Manuales

Para (Enciclopedia de Clasificación, 2017), se puede distinguirse en los siguientes:

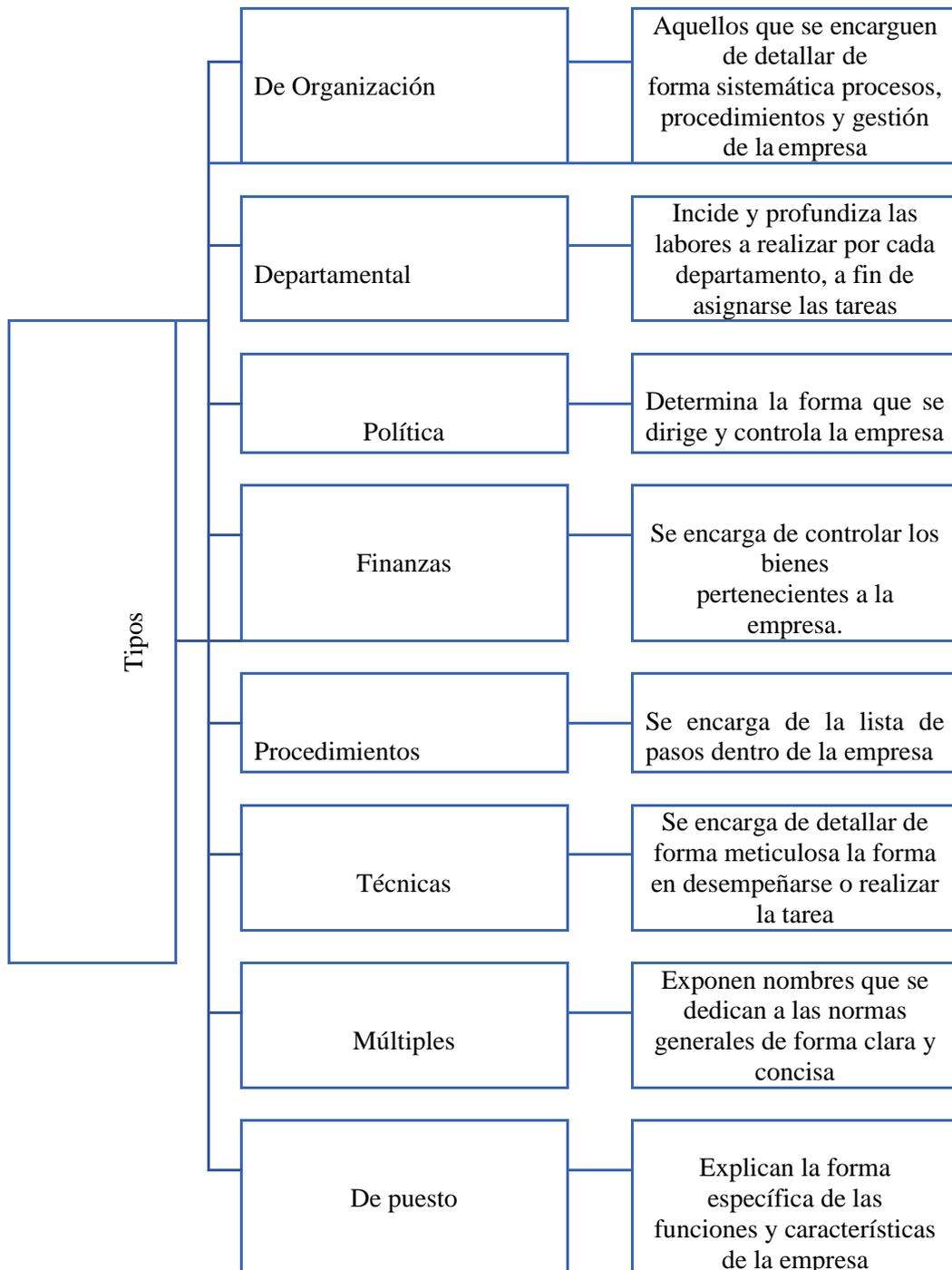


Figura 11 Tipos de Manuales

Elaborado por: La Autora

Como se puede deducir en la ilustración anterior los manuales están clasificados en ocho tipos, los cuales están organizados, de la siguiente manera; aquellos que están encargados de sistematizar los procesos de cada área dentro de la organización; los manuales departamentales basados en las tareas que cada área tiene delimitado realizar; así mismo tenemos el de finanzas que controla los recursos económicos dentro de la organización, posteriormente tenemos los manuales múltiples el que permite definir las normas claras y concisas; finalmente el manual de puesto, basado en explicar de forma explícita las funciones de cada área.

(Enciclopedia de Clasificación, 2017) Así mismo otro tipo de manuales son:

- **Manuales Administrativos:** Orientados al área contable y financiera de una organización, en donde se establece y explica las tareas y responsabilidades del área o departamento, que a la vez se clasifica en:
 - ✓ **Micro administrativo:** Recoge información de un solo departamento de la organización de forma detallada.
 - ✓ **Meso administrativos:** Aquellos que controlan las actividades de una empresa, en donde busca gestionar a nivel administrativo.

Deduciendo que otra clasificación que tienen los manuales son de tipo administrativos permiten establecer tareas y responsabilidades para el departamento, específicamente en el área contable y financiera, generando una gestión administrativa eficiente para la firma.

1. Manuales Administrativos

Son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a

minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima en la organización. (Vergara, 2017)

Contar con un manual de procedimientos genera una ventaja competitiva en el ámbito administrativo, pues permite al empleado cumplir en el mejor tiempo posible con los objetivos establecidos por la organización.

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad y otros), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas (Fincowsky, 2014, pág. 194)

Según lo expuesto anteriormente los manuales son documentos que permite tener una información de aquellas actividades y responsabilidades de cada área dentro de la organización, así como también permite verificar que las actividades sean cumplidas de acuerdo con lo establecido, facilitando en la toma de decisiones.

2. Ventajas de los Manuales Administrativos

Vergara (2017) mencionó que las ventajas que ofrecen a las organizaciones los manuales son las siguientes:

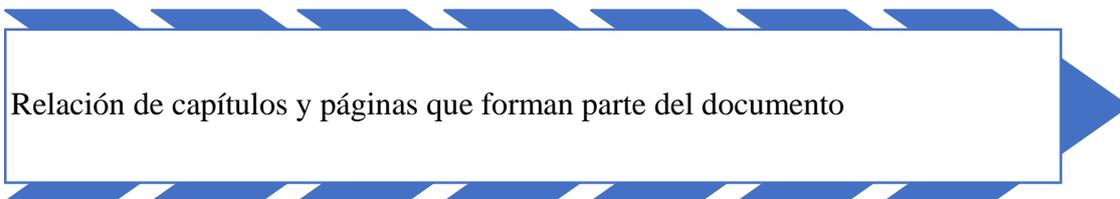
- Contar con una fundamentación de todos los procedimientos establecidos por cada área.
- Criterios para la elaboración de las actividades, para unificar de acuerdo a criterios las actividades y conseguir una uniformidad en el trabajo.
- Estandarización de los métodos de trabajo.
- Ayudar al desarrollo de las actividades de manera eficiente y efectiva.

- Información autorizada y formal.
- Delimitación de funciones y responsabilidades a los colaboradores.
- Permite establecer controles administrativos
- Facilita en la toma de decisiones

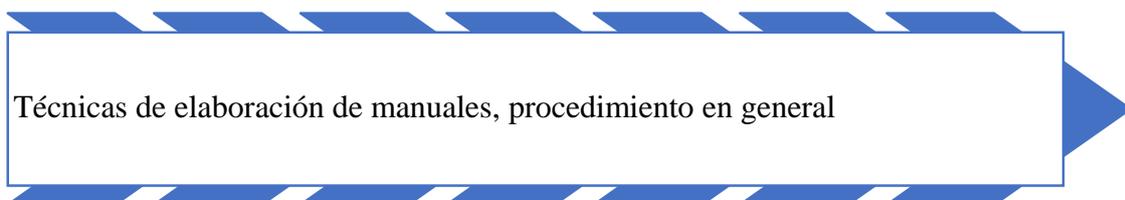
Se puede deducir que una organización al tener descrito y definido un manual de procedimientos, permite que se establezca una estandarización en los métodos de trabajo, facilitando a los directivos el cumplimiento de los objetivos y una oportuna y acertada toma de decisiones.

2.2.4. Contenido de un Manual de Procedimientos

Documento que se incorpora información como: Logo tipo y nombre de la empresa



Esfera de acción que cubre los procedimientos



Unidad administrativa que intervienen los procedimientos



Representación gráfica que se realiza de acuerdo a las operaciones de los procedimientos



Contenido del Manual de Procedimientos Tomado de: (Fundación Wikimedia, 2016)

Según lo expuesto en la ilustración anterior un manual de procedimientos es un documento que contiene información formal de la organización que empieza con el nombre de la organización, logotipo, así como la descripción de las áreas que tienen cada organización, en las cuales se establecen las actividades para luego parametrizar y definir los procedimientos, a fin de segregar las funciones para cada trabajador.

2.2.5. Administración

1. Concepto

Según Chiavenato, (2013) manifestó que: *“Coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”*.

Así mismo Riquelme, (2013) señaló que:

La administración de una empresa en este caso, en un individuo o un grupo de individuos que aceptan la responsabilidad de dirigir una organización. El administrador no hacer el trabajo

por el mismo, motivan a otros a hacer el trabajo y coordinan todo el trabajo para el logro de los objetivos de la organización

Se puede deducir que la administración es una herramienta que permite a las organizaciones sin importar el tamaño, alcanzar los objetivos institucionales de manera eficiente, pues a través de una planificación, organización, dirección, control de actividades se busca cumplir con su misión establecida.

2. Importancia

Para el autor Méndez, Méndez, & Cruz (2018) manifiesta que:

“La administración es considerada como una contribución al proceso de desarrollo de la humanidad, así como también a las organizaciones públicas y privadas”

Por lo tanto, la administración es un medio que permite al ser humano, satisfacer múltiples necesidades, de acuerdo con las características dependiendo de la necesidad de la labor a ser realizada, para poder determinar si la administración es eficaz, eficiente, indiferente, se necesita la aplicación de principios.

3. Objetivos

Como indica (Ruiz, 2016) los objetivos de la administración son los siguientes:

- Alcanzar de forma eficiente y eficaz los objetivos de una organización.
- Permitir que la empresa tenga una perspectiva del medio que se desarrolla, en donde busca que se logre los objetivos de la organización.

La administración está basada en:

- Cumplir de forma eficiente y eficaz de los objetivos propuestos
- Asegurar que la producción o la prestación de los servicios sean cumplidos con la finalidad que los clientes estén satisfechos.
- Proporcionar que los resultados se enfaticen de acuerdo a los logros de los objetivos, en lugar de las actividades. (Factura.com, 2018)

Como se puede deducir que la administración busca alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz, para que sean cumplidos de manera adecuado y acorde a las actividades de la empresa.

2.2.6. Organigrama

1. Concepto

Para (Ortiz, 2017) indica que:

Es una representación gráfica, en donde se representa en un orden jerárquico la organización de una organización en donde se establecen labores, las mismas que son supervisadas y controlada por un superior.

Como se puede deducir los organigramas son representaciones gráficas en donde se establecen las labores y las actividades de acuerdo con el orden jerárquico.

Así mismo para (Rubén, 2018) señala que los organigramas

Los organigramas permiten a las empresas analizar de manera ordenada todas y cada una de las estructuras de la organización representada, desempeñan en función dentro del departamento de los recursos humanos.

Se puede deducir que los organigramas son una representación gráfica en donde representa cada una de las funciones que necesita cada una de las áreas.

2. Importancia

Como indica Ascencio, (2017) sobre la importancia de los organigramas: *“Es una herramienta que se representa en forma gráfica y total la estructura formal de una organización de cualquier tipo”*.

La ventaja que nos da esta herramienta es brindar con un documento en el que se encuentra escrito todo el puesto de la organización y conocer cuáles son los niveles jerárquicos, que se encuentra organizada la organización.

3. Objetivo

Para (Ascencio, 2017) *“los organigramas tienen como objetivo, en donde se presenta en forma clara, objetiva y directa, la estructura jerárquica de la empresa”*.

Pudiendo mencionar que los organigramas permiten a la empresa conocer la mejor estrategia para la toma de decisiones y conocer como fluye la información dentro de la organización, tomando en cuenta que la información es uno de los aspectos importantes que la organización deberá tener prioridad.

4. Tipos

Los organigramas están clasificados en los siguientes:

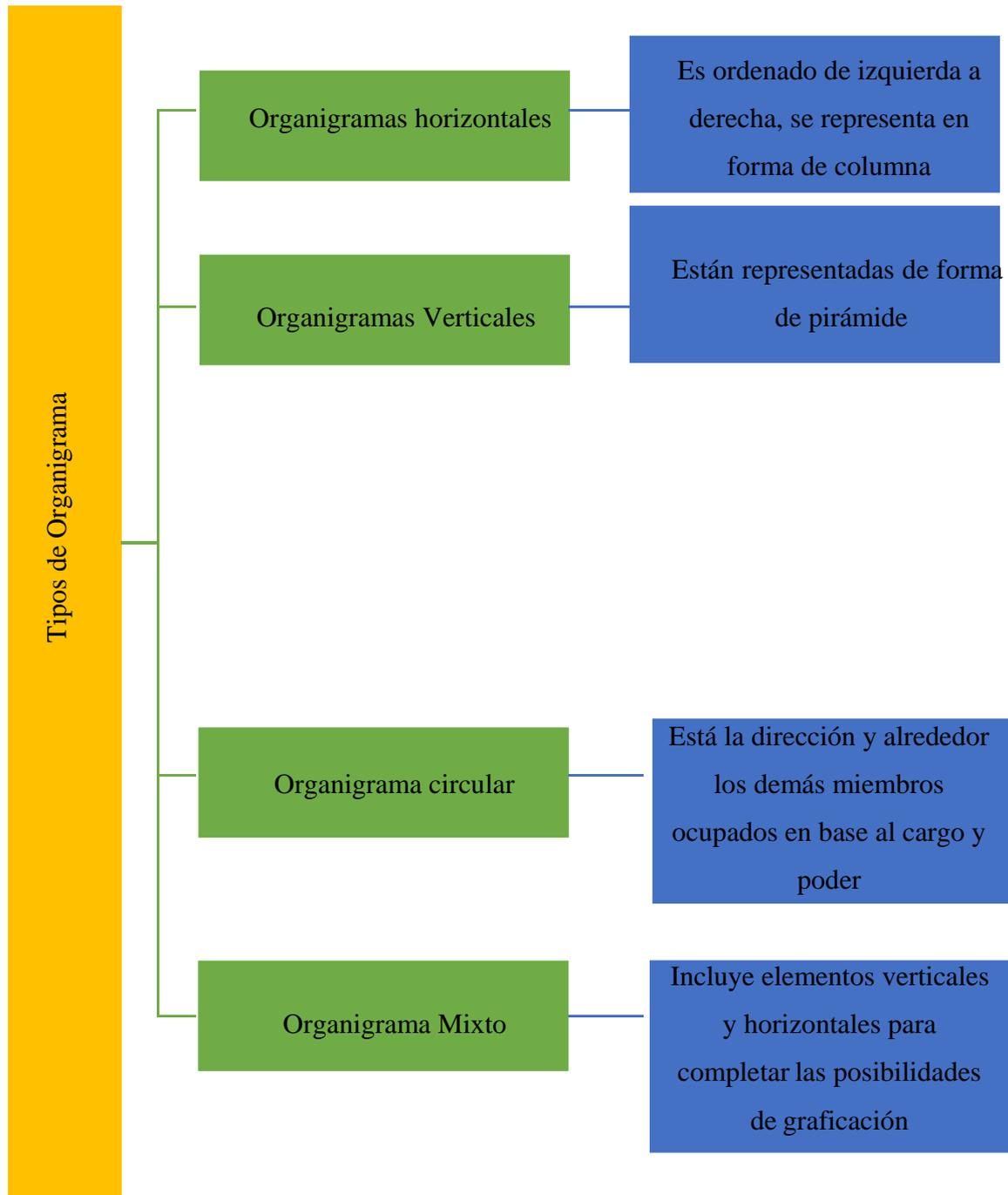


Figura 12 Tipos de organigramas

Fuente: (Rubén, 2018)
Elaborado por: La Autora

2.2.7. Simbología

Los símbolos de un organigrama son formas geométricas, en donde se forman las diferentes acciones que pueden ocurrir durante un proceso, incluyen también descripciones

textuales, los símbolos del diagrama estos varían por el tamaño, el proceso basándose solamente en el orden de la simbología. (Kelley, s.f.)

Tabla 16
Simbología

Símbolo	Descripción
Rectángulo redondeado 	Se conoce en un organigrama como “finalizador”, indica el comienzo, parada, inicio o finalización de un proceso
Fecha 	Señala en la dirección que se mueve al principio o al final, se usa para indicar el flujo de información.
Rombo 	Este símbolo indica decisión, puede señalar la aparición de una sentencia condicional, puede llevar al proceso de dirección.
Rectángulo Normal 	Este símbolo se usa para indicar pasos o acciones individuales en el proceso.
Documento en proceso 	Puede ser un documento físico creado durante el proceso, como una impresión, generado durante el proceso.

Fuente: (Kelley, s.f.)

2.2.8. Estados Financieros

“La información financiera permite al usuario formarse un juicio sobre la empresa tales como el movimiento del efectivo, las corrientes del efectivo de ingresos y gastos, así como

los cambios de forma y magnitud del patrimonio". (Rodríguez L., Análisis de Estados Financieros: Un enfoque a la toma decisiones, 2012, pág. 97)

Es una información consolidada que permitirá conocer la situación económica de un periodo contable, lo que implica tomar decisiones estratégicas para aprovechar adecuadamente las oportunidades para incrementar su posicionamiento.

2.2.9. Contabilidad

1. Concepto

Como indica Gil, (2017) que:

“Es una parte de las finanzas, en donde reflejan los movimientos financieros y económicos de alguna empresa o sociedad, pues al ser una herramienta para administrar los gastos e ingresos de la compañía”.

“Es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable”
(Valdivieso, 2013)

Con lo expuesto anteriormente la contabilidad es una ciencia que ayuda a las organizaciones a reflejar su situación económica, financiera, pues es una herramienta que ayuda a la alta dirección a conocer la realidad y a tomar decisiones acertadas para generar rentabilidad en una empresa.

2. Objetivo

“El objetivo primordial es proporcionar información financiera de una organización financiera de la organización a personas naturales y entes económicos interesadas en sus resultados operacionales y situación económica.” (Sinisterra & Henao, 2011, pág.2)

La contabilidad en la actualidad para las organizaciones forma parte de una herramienta útil, pues se conocerá a la entidad tanto su situación económica como financiera a través de la presentación de los estados financieros durante un periodo económico

3. Principios de Contabilidad

Como señala Rodríguez D. (2015) que: *“Es un conjunto de reglas y normas que se usan de guía contable para formular criterios referidos y la información de elementos patrimoniales y económicos de una entidad.”*

Los PCGA constituye en cierto modo parámetros que ayudará a establecer reglas mismas que deberán ser cumplidas en el proceso contable y durante un ejercicio económico.

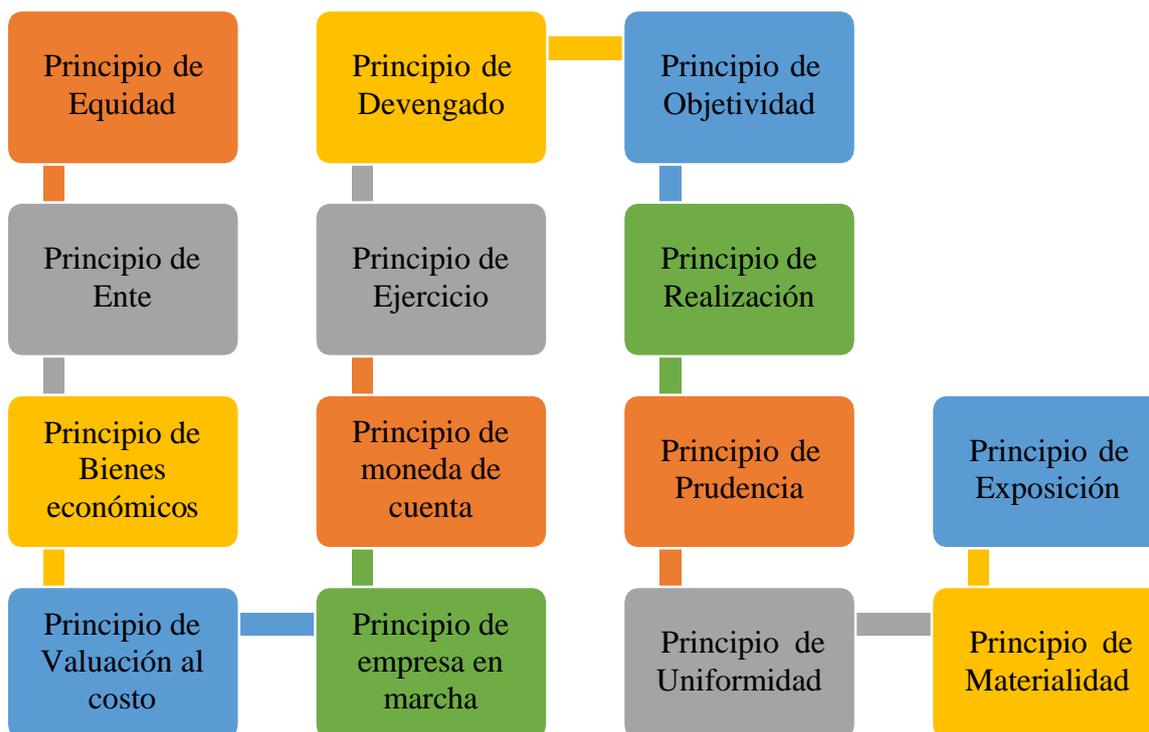


Figura 13 PCGA

Fuente: (Rodríguez D. , 2015)

2.2.10. Principales componentes de los Estados Financieros

A. Balance General

“Este documento informa de la situación patrimonial, de la riqueza, de una empresa en un momento dado, a una fecha concreta, y se considera una fotografía de la riqueza empresarial del negocio”. (Camacho & Rivero, 2010, pág. 56)

Es un documento que muestra la situación financiera de la empresa, es decir los saldos en sus cuentas: activos, pasivos, patrimonio, que permitirá conocer la situación patrimonial.

B. Estado de Resultados

“Este estado financiero presenta información sobre los resultados de una empresa en un periodo determinado, enfrentando a los ingresos, los costos y gastos en que se incurrieron para

poder obtenerlos y calcular una utilidad o pérdida para ese periodo”. (Rodríguez L., Análisis de Estados Financieros: Un enfoque ala toma de, 2012, pág. 5)

Con este estado permitirá conocer la realidad económica de una organización, el cual permitirá conocer su utilidad o pérdida que ha generado una organización con relación a sus ingresos y egresos.

C. Estado de Flujo de Efectivo

Es el movimiento del dinero en una empresa en donde el dinero es generado y aprovechado durante de la empresa, existe un ciclo en el cual sale dinero de la empresa el cual es el costo por producir bienes y/o servicios que se entregan a los clientes y obtiene dinero de parte de ellos para generar más riqueza. (Castro, 2015)

En este estado permite conoce cuales son la entradas y salidas en efectivo, pues permitirá conocer si la empresa cuenta con el efectivo para hacer frente a sus obligaciones.

D. Cambios en el Patrimonio

Este estado tiene como finalidad mostrar las variaciones que sufran los diferentes elementos que componen el patrimonio en un periodo determinado, en el que busca explicar y analizar cada una de las variaciones, sus causas y consecuencias dentro de la estructura financiera de la empresa. (Gerencie.com, 2018)

En este estado se presenta aquellos cambios que ha experimentado la cuenta del patrimonio, en cuanto a la inversión que realizan los accionistas con relación al incremento o disminución del capital.

2.2.11. El Proceso Administrativo

Un proceso administrativo, está dado como un flujo continuo de las actividades a desarrollar, a través del proceso de planeación, dirección y control para que la organización pueda desempeñarse de manera efectiva. (Riquelme, 2019)

Como se puede deducir que las organizaciones al aplicar un proceso administrativo permitirán lograr sus objetivos y satisfacer las necesidades.

Planeación

Según (Riquelme, 2019) define: *“La planificación abarca la definición de las metas organizacionales, el desarrollo de una estrategia general para alcanzar esas metas y la consecución de planes prioritarias para coordinar todas las actividades”.*

Este proceso, permite a la organización mediante un análisis del entorno, identificar para minimizar riesgos, cuya finalidad es lograr el cumplimiento de los propósitos, políticas y estrategias a cumplir.

Organización

Para (Riquelme, 2019) indica que: “Es utilizar el trabajo en busca de metas para la empresa, incluye fijar metas a realizar, donde se toman las decisiones; permite conocer lo que se debe hacerse para alcanzar una finalidad planeada, coordinando las actividades y proporcionando los recursos necesarios”.

La organización implica múltiples ventajas, los cuales se fundamenta la importancia de desempeñar de manera eficiente las actividades, y a la vez optimizar recursos y tiempo.

Dirección

Como (Riquelme, 2019) indica que: *“Se lleva a cabo la ejecución de los planes, la comunicación, motivación y supervisión necesaria para alcanzar metas de la empresa”*

Permite ejecutar los planes que tiene la estructura organizacional, en este proceso se ejecuta lo planificado anteriormente, pues permitirá el cumplimiento de las metas organizacionales.

Control

Para (Gallardo, 2009) señala que: *“Es una etapa primordial en la administración, es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.”*

Así mismo Riera (2014) señala:

El control es la quinta, y última función en el proceso administrativo. Al igual que la planificación, el control se ejerce continuamente. Por lo tanto, hay procesos de control que deben siempre estar funcionando en una empresa. Controlar puede definirse como un proceso de medir y evaluar el desempeño (o resultados reales) de cada componente organizacional de una empresa, efectuar la acción correctiva, cuando sea necesaria, para asegurar el cumplimiento eficiente de los objetivos, metas, políticas y normas de la empresa, las cuales son establecidas en la planeación. (pág. 7)

A través de este proceso, permite el monitoreo del desempeño, es decir asegurarse de que los recursos y actividades de la organización hayan sido utilizados y cumplidos de manera eficiente.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Antecedentes

La Firma “Consultora Empresarial”, cuya actividad principal es brindar los servicios de asesoramiento, consultoría y gestión tributaria contable para personas naturales y jurídicas, luego de realizar la investigación y analizar la información, se pudo determinar que no cuenta con muchas deficiencias en lo administrativo y de atención al cliente, por lo que se propone un Manual, como un instrumento necesario para una buena organización.

Este manual se basa en una gestión de procesos, que permita fortalecer la unidad interna administrativa, así mismo contar con una excelente comunicación para una atención al cliente de calidad.

3.2. Propósito

El propósito principal al implementar el Modelo de Procedimiento Administrativos y Atención al Cliente es disponer un documento en el que establezca las responsabilidades y obligaciones específicas para cada área de trabajo, así como conocer los procedimientos y las actividades que cada colaborador deberá realizar en sus puestos de trabajo.

Este manual también servirá como un instrumento de apoyo y orientación a los empleados de “CONSULTORIA EMPRESARIAL”, como soporte para la organización y desarrollo de las actividades diarias de trabajo, para que sea socializada.

El desarrollo de este manual es factible en cuanto a las políticas internas de la empresa, que permitirá realizar actividades de manera eficiente.

Al establecer este manual los principales beneficiarios son:

- Gerente y Propietario
- Clientes Externo
- Colaboradores

3.2.1. Diseño de la propuesta

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA FIRMA “CONSULTORIA EMPRESARIAL” UBICADO EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”

3.2.2. Introducción

En primera instancia estará basada en el área administrativa, en donde se desarrollará la base filosófica de la Firma, con el fin de conocer la misión, visión, objetivos y metas planteadas, se basará en aspectos en el área de atención al cliente, que permita establecer procedimientos con las actividades que permita una adecuada atención al cliente.

En el Manual se definirá con claridad las diferentes funciones, responsabilidades y obligaciones de cada colaborador, logrando la optimización de recursos, en los que permita alcanzar las metas y objetivos dentro de la firma.

3.3. Estructura organizacional

La CONSULTORIA EMPRESARIAL, tiene como Actividad Principal la prestación de servicios de asesoría, consultoría y gestión tributaria, laboral donde se mantienen La misión, visión, valores, principios y políticas de la empresa

3.3.1. Misión

Ofrecer servicios en el área contable- tributaria, que oriente al cliente a adquirir un servicio de calidad y eficiencia, permitiendo alcanzar el crecimiento de la empresa y cumplir con las obligaciones establecidas.

3.3.2. Visión

Ser una empresa reconocida a nivel local y nacional en asesorar servicios contables y tributarios, promoviendo una imagen de confiabilidad y capacidad; además de ser reconocida en el mercado para el año 2021

3.3.3. Valores

Son aquellas costumbres, actuaciones, actitudes o comportamientos propios de la empresa, en la cual se diferencian de los demás y traen consigo una ventaja competitiva, entre los cuales tenemos los siguientes:

Responsabilidad: Cualidad de asumir los resultados de las decisiones que acepte o tome

Respeto: Consideración y valoración hacia los clientes y compañeros de la empresa.

Honestidad: Aquella que asume los resultados de las decisiones que acepte o tome.

Participación: Involucrarse de manera voluntaria a cualquier actividad dentro de la empresa.

3.3.4. Principios

Transparencia: Llevar a cabo prácticas y métodos a disposición sin tener nada que ocultar

Lealtad: Valor y virtud personal que consiste en ser fiel y nunca dar la espalda a quienes creen en nosotros y en lo que creemos, es decir; es el cumplimiento de honor y gratitud hacia los demás.

Integridad: Actuar según sus principios y que se mantiene firme a sus promesas e ideas inclusive en situaciones que son difíciles o demandantes.

3.3.5. Políticas de la empresa

La Firma Consultora Empresarial ha establecido algunos parámetros para lograr políticas:

- a. Establecer la prestación del servicio al cliente, cuya finalidad sea satisfacer las necesidades de los clientes.
- b. Ofrecer un trato de cortes y responsable a los clientes, buena imagen de la empresa.
- c. Desempeñar el trabajo con responsabilidad, cuidado, en el tiempo y lugar conveniente, bajo la dirección de un superior.
- d. Capacitación al personal, para brindar un servicio de calidad.

3.3.6. Organigrama Estructural

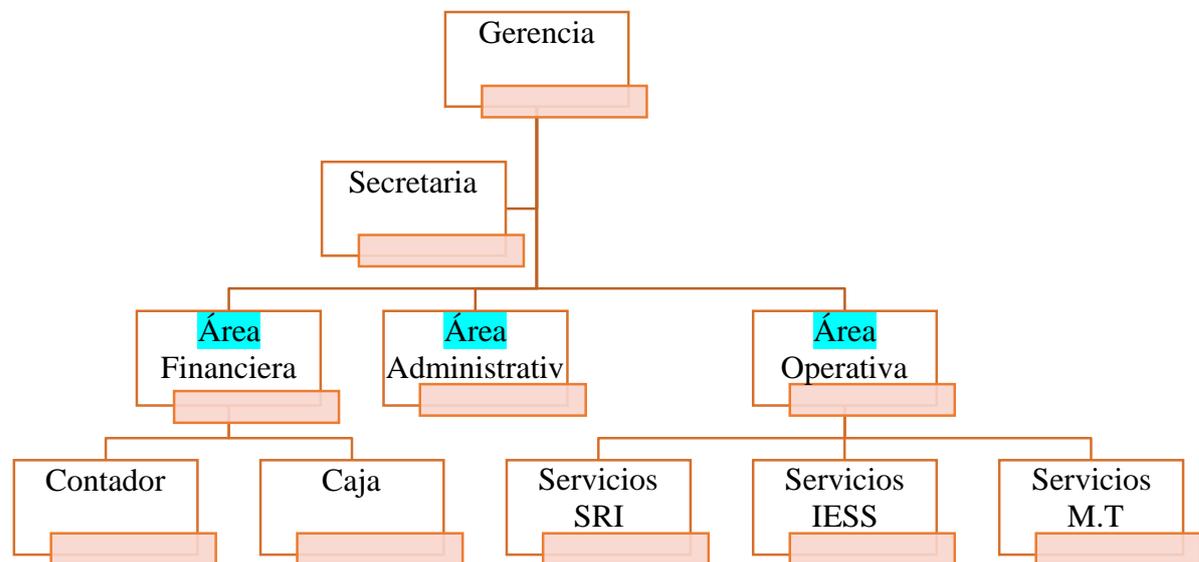


Figura 14 Organigrama Estructural Elaborado por: Dayana Cobos

NIVELES JERÁRQUICOS

- **NIVEL DIRECTIVO:**

Gerente/propietaria

- **NIVEL OPERATIVO:**

- ✓ **Área** financiera

- ✓ **Área** Administrativa

- ✓ **Área** operativa

Estructura Organizacional

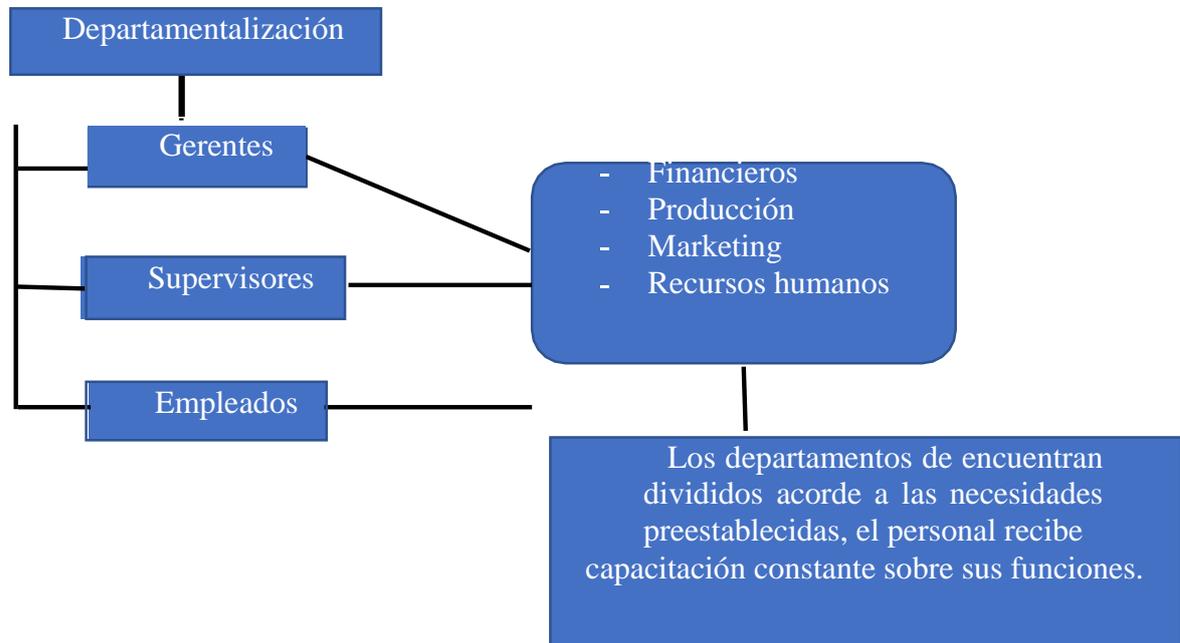


Figura 15 Departamentalización Elaborado por: Dayana Cobos

3.3.7. Antecedentes de la descripción de funciones

Acorde a las funciones ya establecidas, y los servicios que proporciona; se requiere una selección de personal eficiente, meritocrática y transparente, por tal motivo se estructura un sistema de departamentos mismos que se encuentran relacionados entre sí, cada uno se encuentra a cargo de elaborar reportes de forma regular y pertinente, sin provocar vacíos o atrasos en el funcionamiento.

El personal debe estar capacitado y recibir capacitaciones sobre nuevas regulaciones o cambios para los servicios que se imparten, por consecuente se necesita profesionales capaces, con cualidades y aptitud de superación.

3.3.8. Descripción de funciones

Tabla 17

Propietario

	MANUAL DE FUNCIONES
Identificación	
NOMBRE DEL CARGO	Propietario
DESCRIPCION DEL PUESTO <p>Asegurar el óptimo desempeño de todas las áreas en la empresa, planificar, organizar, dirigir, tomar decisiones de manera oportuna.</p> <p>Promover el desarrollo y proyección, procurando el mayor rendimiento posible la inversión realizada por los accionistas de la compañía.</p>	
RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> * Responsable por el cumplimiento de políticas * Revisar información de las operaciones económicas de la empresa * Revisar y firmar los acuerdos, órdenes de pago, órdenes de compra, cheque, planillas y niveles autorizados. 	<ul style="list-style-type: none"> * Tomar decisiones en a base a resultados, sobre los informes de las unidades operativas y de asesoría. * Aprobar conjuntamente políticas administrativas * Aprobar las políticas para la administración de sueldos salarios * Mantener una comunicación directa y coordinación con instituciones tales como entidades instituciones financieras.
Elaborado por: Dayana Cobos	Revisado por:

Tabla 18

Secretaria de apoyo

	MANUAL DE FUNCIONES
Identificación	
NOMBRE DEL CARGO NIVEL JERARQUICO SUPERVISADO	Secretaria De Apoyo Propietaria
DESCRIPCION DEL PUESTO	
Asistir a la oficina en las labores secretariales, coadyuvar en la gestión, organización y operación de la comunicación oral y escrita, además proporcionar atención adecuada al público en general.	
RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> * Llevar control y seguimiento de correspondencia entregada y recibida. * Comunicar las novedades que los clientes tienen acerca de pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Atender y corresponder llamadas telefónicas * Atender visitas a reuniones programadas por la propietaria. * Organizar y llevar actualizada la agenda de la propietaria. * Llevar control de existencias de papelería y útiles de la unidad.
REQUISITOS	
PERSONALES	ACADÉMICOS
Experiencias: 1 año en puestos similares Perfil: Proactiva, dinámica, capacidad de organización y trabajo bajo presión	Instrucción: Título de Bachiller Administración de empresa o carreras a fines Competencias: Proactividad, facilidad de palabra. Buena presencia
Elaborado por: Dayana Cobos	Revisado por:

Tabla 19

Auxiliar Contable Administrativo

	MANUAL DE FUNCIONES
Identificación	
NOMBRE DEL CARGO DEL NIVEL JERARQUICO SUPERVISADO	Auxiliar Contable Administrativo Contador
DESCRIPCION DEL PUESTO Realizar tareas de registro contable, registro de facturación, obtener y registrar datos contables, apoyar y colaborar al contador en la realización de las operaciones tanto de egresos como ingresos derivados de la empresa	
RESPONSABILIDADES	FUNCIONES BÁSICAS
<ul style="list-style-type: none"> * Observar bajo estricta responsabilidad y criterio profesional, la aplicación de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptada. * Emitir reportes de cuentas por pagar y cobrar * Dar soporte en la elaboración de informes sobre el control contable y financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> *Digitación en el sistema de todas las operaciones contables. * Mantener un registro contable y financiero de las transacciones. *Elaboración de declaraciones de personas naturales.
REQUISITOS	
PERSONALES	ACADÉMICOS
Experiencias: 1 año en manejo de actividades contables Perfil: Proactiva, dinámica, capacidad de organización y trabajo bajo presión.	Instrucción: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. C.P.A Competencias: Proactividad, facilidad de palabra. Buena presencia, ser bueno en números.
Elaborado por: Dayana Cobos	Revisado por:

Tabla 20

Auxiliar Contable 1

	MANUAL DE FUNCIONES
Identificación	
NOMBRE DEL CARGO NIVEL JERARQUICO SUPERVISADO	Auxiliar Contable 1 Empleado Contador
DESCRIPCION DEL PUESTO Realizar tareas de registro contable, registro de facturación, obtener y registrar datos contables, apoyar y colaborar al contador en la realización de las operaciones tanto de egresos como ingresos derivados de la empresa.	
RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> * Recepción de documentación del área contable, y registrar el mismo. Emitir reportes de cuentas por pagar y cobrar * Brindar soporte al Gerente sobre las actividades que requiera. 	<ul style="list-style-type: none"> *Digitación en el sistema de todas las operaciones contables. * Mantener un registro contable y financiero de las transacciones. *Elaboración de declaraciones de personas naturales * Facturación por la prestación del servicio prestado.
REQUISITOS	
PERSONALES	ACADÉMICOS
Experiencias: 1 año en manejo de actividades contables Perfil: Proactiva, dinámica, capacidad de organización y trabajo bajo presión	Instrucción: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. C.P.A Competencias: Proactividad, facilidad de palabra. Buena presencia, habilidad en el manejo de registros numéricos.
Elaborado por: Dayana Cobos	Revisado por:

Tabla 21

Contador General

	MANUAL DE FUNCIONES
Identificación	
NOMBRE DEL CARGO	Contador General
DESCRIPCION DEL PUESTO Planificar, dirigir, controlar y establecer los procedimientos para la gestión de la información financiera y contable de la Empresa.	
RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> * Analizar, conciliar y presentar estados financieros y anexos de la Empresa * Revisar y reportar información contable requerida por organismos de control (SRI, IESS, MRL) * Evaluar los procesos de control de operaciones, transacciones, documentación e información contable y financiera 	<ul style="list-style-type: none"> * Administrar y liquidar operaciones de gastos por concepto de movilidad, proveedores, obligaciones financieras y conciliación de fondos. * Planificar, ejecutar y controlar las acciones orientadas a la mejora continua del sistema de gestión de la empresa. * Coordinar los procesos y subprocesos en el departamento contable. * Mantener una comunicación directa y coordinación con instituciones tales como entidades instituciones financieras.
Experiencia	Estudios
1 año en puestos similares	Graduado en contabilidad y auditoría, administración de empresas o carreras afines.
Elaborado por: Dayana Cobos	Revisado por:

Tabla 22

Asistente Administrativo- logístico

	MANUAL DE FUNCIONES
Identificación	
NOMBRE DEL CARGO NIVEL JERARQUICO SUPERVISADO	Asistente Administrativo- logístico Administración Propietaria
DESCRIPCION DEL PUESTO	
Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos y lograr resultados oportunos	
RESPONSABILIDADES	FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> * Planificación y organización * Asistencia administrativa y logística a eventos de capacitación y certificación * Disponibilidad para trabajo en equipo, bajo presión y evaluación permanente por resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyar a las agencias en actividades administrativas * Realizar cotizaciones de servicios varios. * Manejar la caja chica del departamento administrativo. * Apoyar en el proceso de reclutamiento y selección del personal.
REQUISITOS	
PERSONALES	ACADÉMICOS
<p>Experiencias: 1 año en puestos similares</p> <p>Perfil: Proactiva, dinámica, capacidad de organización y trabajo bajo presión</p>	<p>Instrucción: Estudiante o egresado/a de carreras Administración de Empresas, Ingeniería Comercial, carreras afines.</p> <p>Competencias: Proactividad, facilidad de palabra.</p> <p>Buena presencia</p>
Elaborado por: Dayna Cobos	Revisado por:

3.4. Gestión administrativa

3.4.1. Planificación estratégica

1. Objetivo General

Delinear un proceso que permita fortalecer la estructura establecida de la firma “Consultora Empresarial” de manera que pueda cumplir la misión, y alcanzar la visión propuesta.

Con estas acciones insertarse y expandirse dentro del mercado local, generando confianza de los servicios que ofrece a los clientes manteniendo siempre la calidad y satisfacción a sus exigencias.

Actividades

- **Realizar un marketing digital dirigido a la ciudad de Otavalo. -**

El entorno digital es muy importante para la firma, mediante las redes sociales y más recursos con los que se cuentan en la actualidad se da a conocer los diversos servicios que la empresa ofrece

- **Contratar a un asesor comercial. -** la ciudad de Otavalo es por naturaleza comercial y los servicios que ofrece la empresa de asesoría es muy necesaria.

Se debe realizar las visitas a clientes potenciales y clientes que ya utilizan nuestros servicios, y que basado en su conocimiento y experiencia pueda darles a conocer la gama de servicios que realiza la firma “Consultora Empresarial”.

- **Cumplir eficazmente con la entrega de los documentos.** - se debe realizar un cronograma con fecha, horario y nombre del cliente con el fin de tener un archivo digital para que la entrega y la realización de las declaraciones, patentes, planillas de IESS etc., y se realice dentro del periodo establecido para evitar multas.

2. Objetivos específico

Obtener mayor competitividad y eficacia en la captación de clientes.

Actividades

- **Revisión de los estados financieros.** - La firma debe revisar los estados financieros, para poder monitorear los gastos innecesarios que se realicen o perdida de otro recurso que se pueda generar en determinado momento y tomar decisiones para corregirlos.
- **Determinar adecuadamente los precios.** - Es primordial para la firma realizar estos cálculos basados en los costos directos e indirectos, que se generen con un margen de utilidad razonable, para un adecuado valor y semejante para cada proceso.

También es necesario analizar los precios de la competencia para que de esta manera no influya negativamente.

- **Aumentar el Capital de la firma.** - obtener un préstamo a través de una entidad financiera con la finalidad de invertir en tecnología, para expandir los servicios de la firma y lograr mayor competitividad en el mercado.
- **Efectuar puntualmente los pagos de impuestos y nómina.** - Para la estabilidad de la firma es necesario estar al día en los pagos para lo cual se debería diseñar un cronograma con las fechas de pagos y responsable para el IESS, SRI, Nóminas del personal, llevando

un control minucioso de modo que se evite la fuga de los recursos financieros por multas o intereses.

- **Controlar los gastos administrativos de la firma.** - Hay que considerar que para obtener competitividad se recomienda reducir los gastos innecesarios en útiles de oficina, planes de telefonía celular, etc.
- **Incrementar el portafolio de clientes.** - Es necesario contratar un asesor comercial con el conocimiento y experiencia en el sector de ventas, el cual podrá visitar a los clientes potenciales y ofrecerles el servicio, mediante esta estrategia se podrá ampliar los límites de alcance de la firma ya que será directamente donde están ubicados los negocios de los clientes.

Establecer métodos de innovación para mejorar los procesos operativos en los diferentes servicios que brinda “Consultora Empresarial”.

Actividades

- Brindar capacitaciones continuas mediante la afiliación de los colaboradores al Colegio de Contadores de Imbabura con sede en Ibarra. ya que brindan actualización en temas tributarios y contables, permitiendo a la firma poseer empleados altamente calificados, dispuestos a trabajar y realizar asesoría telefónica a sus clientes

3. Políticas organizacionales

La firma “Consultora Empresarial” debe implementar nuevas políticas con la finalidad de establecer directrices para todos los colaboradores que laboran en la misma, para de esta manera llegar al cumplimiento de la misión, alcanzar la visión y lograr el cumplimiento de las metas planteadas.

Se sugiere la implementación de las políticas organizacionales como criterios generales de ejecución que van a complementar el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias a continuación mencionamos:

4. Avances Tecnológicos

Estar siempre actualizados en los avances tecnológicos en cuanto a las marcas a sistemas contables

Proveedores

Seleccionar y evaluar correctamente a los proveedores para establecer relaciones duraderas con los mismos

Capacitaciones continuas

Brindar capacitaciones continuas a todos los empleados y proporcionarle los medios para que su desempeño sea eficaz.

Comunicación funcional

Los empleados deben informar a su superior sobre cualquier anomalía que detecten o dar aviso en caso de accidentes.

Estrategias funcionales

Sugerimos a continuación las principales estrategias funcionales con la finalidad de mejorar la productividad y el desempeño de las funciones asignadas a los empleados que trabajan dentro de la organización.

Estrategias de calidad en el servicio

Los servicios que ofrece la firma son requeridos por las ventajas que satisfacen la necesidad del cliente, debido a que ellos siempre exigen un trabajo garantizado y con la solución efectiva para sus problemas, y con un servicio de alta calidad a continuación se detalla:

- Capacitar y dotar de la información necesaria a los colaboradores para ofrecer una atención al cliente con calidez y calidad.
- Implementar un buzón de sugerencias para monitorear el grado de satisfacción que recibe al cliente, y saber en qué áreas debe mejorar la atención al usuario, a través de formularios con preguntas abiertas y cerradas.
- Fomentar el grado de compromiso y responsabilidad, mediante el conocimiento de la filosofía empresarial para que los empleados se sientan motivados y realicen un excelente desempeño de las tareas asignadas.
- Entregar los documentos con rapidez y eficacia de esta manera cubrimos uno de los grandes problemas del cliente, que es la lentitud en algunos casos y esto ocasiona que muchos de ellos no regresen a solicitar el servicio en la firma.
- Cumplir con las promesas que se realizan a cliente es decir se debe ofrecer lo que realmente se va a realizar y no engañarlo con falsas expectativas.

Estrategias de Operatividad

La operatividad de la firma y la calidad están estrechamente relacionados, debido a que determinan la rentabilidad y permiten una ventaja competitiva en el mercado local para

aumentar la productividad en; por lo tanto, se plantea las estrategias que a continuación se detalla:

- Dar capacitación continua al personal que labora dentro de la organización para incrementar el grado de operatividad, debido a que adquirir información en diversas áreas y temas ayudara a desarrollar en cada trabajador las destrezas que posee.
- Incentivar económicamente al personal esto permitirá que cada colaborador se esfuerce al máximo
- Establecer metas al asesor comercial ya que una vez entregada la base de datos se podrá exigir el cumplimiento de las metas en determinado tiempo.
- Establecer los tiempos correctos para el desarrollo de la asesoría contable y ejecución, para que el personal se enfoque a realizar lo programado

Estrategias de Talento Humano

El capital humano es el principal recurso con el que la firma cuenta para lograr sus objetivos, por esta razón los trabajadores deben entrar comprometidos con la firma de modo que plantean unas estrategias que permitan desarrollar las destrezas:

- Contratación del personal con experiencia. El encargado debe seleccionar al posible candidato de acuerdo con los requerimientos de la firma y saber de acuerdo a la experiencia su ubicación y la asignación de sus funciones.
- Mejorar las condiciones laborales del personal a través de incentivos creando un compromiso de trabajo y mayor responsabilidad en sus funciones.

- Corregir las falencias del empleado mediante la aplicación de multas para que aprenda a ser más responsable y cuidadoso con la firma.
- Supervisar el ingreso del personal, uniformes y cumplimiento de rutas caso contrario aplicación de sanciones respectivas.
- Inducción al nuevo candidato es decir el conocimiento de las funciones de cada empleado en su departamento, esta estrategia permitirá que cuando tenga alguna inquietud este sepa a quien debe recurrir y no quedarse callado provocando falencias en su desempeño o ausencia en su puesto de trabajo.
- Conocer la filosofía empresarial, para que los empleados posean una cultura organizacional y puedan transmitirlo a sus compañeros y clientes, esto se realizara mediante capacitaciones en los temas que la empresa requiera implementar.

**Gastos a realizar para la implementación del Plan estratégico en la firma
“CONSULTORA EMPRESARIAL”**

Factores a implementar	Valor
Banner de Misión y visión	\$ 30,00
Banner de políticas organizacionales	\$ 30,00
Buzón de sugerencias	\$ 15,00
Formularios para medir el nivel de satisfacción	\$ 5,00
Contratación de un agente vendedor	\$ 450,00
Capacitaciones de Planificación Operativa	\$ 300,00
Adecuación de instalaciones	\$ 500,00
Bonos de incentivo a personal	\$ 20.00 x empleado del mes
TOTAL	\$1350.00

3.4.2. Gestión de talento humano

Gestión del talento

La gestión del talento se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización.

Se valora aún más la gestión del talento cuando las organizaciones descubren que resulta tres veces más caro para ellas realizar una nueva contratación que retener alguno de sus activos más valiosos.

La gestión de talento para la empresa es una estrategia para ser más competitivas y que buscan crecer por medio de los recursos humanos que desempeñan un papel importante en la empresa y aumentan su valor.

Una organización con talentos es una empresa más competitiva y dispuesta a enfrentarse a otras situaciones.

Procesos en la Gestión del Talento

Planificación de RRHH

La proyección estratégica y la planificación de acceso y retención del talento.

Reclutamiento

El reclutamiento efectivo para el talento obliga a diseñar un proceso.

Procedimiento de reclutamiento

Tabla 23

Procedimiento de reclutamiento

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL FIRMA CONSULTORIA EMPRESARIAL							
Documento Asociado	Número #	Diagrama de Flujo	Descripción	Responsable	Aprobado	Tiempo / Costo salario básico / horas de trabajo mensual	
	1		Análisis de características y necesidades del puesto de trabajo y las condiciones del nuevo colaborador	Jefe Financiero Administrativo	Jefe Financiero Administrativo	8 / 12	
Publicación	2		Realización de reclutamiento de aspirantes a la vacante, a través de medios masivos regionales y locales.	Asistente	Jefe Financiero Administrativo	24 / 36	
Hoja de vida	3		Proceso de entrevistas y evaluaciones que permitan medir el grado de conocimientos en varios temas esenciales.			16 / 24	
Carpetas aspirantes	4		Presentación de los mejores candidatos a ocupar la vacante al Comité de Contratación. propietario, jefe financiero - Administrativo y jefe del Departamento)	Jefe Financiero Administrativo	Propietaria	8 / 12	
	5		Toma de decisiones: Si es favorable se procede con la contratación. No es favorable se vuelve al paso número dos.	Comité de Contratación	Comité de Contratación	8 / 12	
Contrato de trabajo	6		CONTRATACIÓN				
	7		INDUCCIÓN	Contratación.	Asistente	Jefe Financiero Administrativo	8 / 12
	8			Proceso de capacitación general, además de conocimiento profundo de las políticas, valores corporativos.	Jefes de Departamento	Jefe Financiero Administrativo	160 / 240
Hoja de vida	9			Periodo de sombra en el puesto de trabajo.			
	10			Revisión del segundo mejor puntuado paso cinco, o regreso al paso dos.	Comité de Contratación		8 / 12
	11			Periodo de prueba y evaluación.	Jefes de Departamento	propietaria	480 / 12
Contrato de trabajo	12			Toma de decisiones: Si es favorable se procede con la contratación definitiva. No es favorable se procede a la salida de la persona.	Comité de Contratación		8 / 12
			Ratificación.	Comité de Contratación		4 / 6	
TOTAL						732 / 378	

La incorporación a la empresa

Este proceso permite a los nuevos empleados a convertirse en miembros productivos de la organización.

Desarrollo del liderazgo

Actividades intencionales orientadas a objetivos que mejoran la calidad de las habilidades o actitudes de liderazgo de un trabajador.

Desarrollo profesional

Proceso de establecer metas y planes que enlazan con los objetivos y logros individuales; planificación de la carrera.

Programas de reconocimiento

Un método de reconocer, y motivar a las personas y equipos que contribuyen, a través de comportamientos y acciones, para el éxito de la organización.

Competencias

Esos comportamientos, características, habilidades y rasgos de personalidad que identifican a los empleados con éxito.

Retención

Un esfuerzo sistemático centrado no sólo en la retención del personal en la empresa, sino también para crear y fomentar un ambiente de trabajo acogedor y la cultura de alta retención.

3.4.3. Adquisiciones

1. Proceso de adquisición

El proceso de adquisición se le considera al conjunto de actividades para seleccionar proveedores, establecer términos y condiciones, así como negociar contratos.

Las adquisiciones tienen que ver con obtener todos los productos y servicios que son necesarios para que una organización funcione.

Debemos entender entonces que las adquisiciones son el marco o la base a través de las cuales las compras se realizan.

Objetivo

Determinar el procedimiento para la compra de bienes muebles, inmuebles y contratación de servicios de CONSULTORIA EMPRESARIAL.

Los pasos que implica este proceso son los siguientes:

- Identificación del requerimiento
- Realizar orden de compra
- Solicitar autorización de la orden de compra
- Aprobación de la orden de compra
- Identificar proveedores
- Resolver dudas de las cotizaciones

- Negociación
- Seleccionar proveedor
- Enviar orden de compra a proveedor
- Acordar entrega
- Recibir productos o servicios
- Registrar factura
- Pagar al proveedor

Manejar proceso definido es vital para la empresa esto se evitará retrasos por falta de insumos perdida de dinero y tiempo.

Proceso de compras

Las compras se derivan de las adquisiciones.

El proceso de compras se refiere a la acción de comprar los productos o servicios, incluyendo recibir y pagar.

Dentro de los pasos del proceso de la compra al cobro, los que son específicamente relacionados a la compra son:

- Enviar orden de compra a proveedor
- Acordar entrega
- Recibir productos o servicios

- Registrar factura
- Pagar al proveedor

Estos pasos del proceso de compras, no deben adaptarse o ampliarse para considerar tener con ellos un proceso completo de adquisiciones.

POLÍTICAS GENERALES

1. Para evitar la acumulación de órdenes de compra y generar mayor agilidad en el proceso, todos los suministros de oficina serán comprados de preferencia, únicamente dos veces al año, salvo excepciones
2. Cada área de la firma debe tener una reserva razonable, para evitar escasez de recursos, la propietaria es responsable de estos recursos determinarán el stock mínimo y máximo a manejar.
3. Para obtener mayores descuentos de los proveedores se reunirán varias órdenes de compra, de las diferentes dependencias para comprar por volumen.
4. Se mantendrá una base de datos de los diferentes proveedores con todos los datos identificativos, RUC, Direcciones, Persona de Contacto, Teléfonos, fax, correo electrónico, tipos de productos y /o servicios que ofrece el proveedor.
5. Dentro del proceso de adquisiciones es importante la cotización de los productos, por lo tanto, es necesario que se mantenga un listado o una base de datos actualizada con los precios de los productos o servicios relacionados con los proveedores para agilizar el proceso y como referencia del mercado, este parámetro debe ser actualizado cada mes

6. Es responsabilidad de la propietaria controlar su presupuesto, adicionalmente controlará la cantidad de material utilizado enviando sus requerimientos dentro de este presupuesto.
7. Se verificará la información de acuerdo a la factura y se adquirirá con el visto bueno de la propietaria
8. El monto para compras de suministros de oficina será de 150 dólares por sección en casos extraordinarios Autorización de la propietaria.

NORMAS DEL PROCESO:

1. Ningún empleado podrá realizar una adquisición directamente con el proveedor, pero podrá sugerir o solicitar proformas.
2. las secciones tendrán un tiempo máximo de dos días laborables para presentar su informe a partir de la fecha de recepción de la orden de compra a su cargo.
3. Respecto al stock que cada dependencia tenga como mínimo, debe tener las debidas seguridades al respecto y un registro de su uso.
4. La propietaria y el contador, podrán en cualquier momento revisar el proceso, revisar el stock mínimo o máximo
5. Todos los productos de promoción u obsequiados por los proveedores (productos nuevos) deberán ser entregados a la propietaria para ser inventariados y para su posterior entrega a la unidad que las autoridades consideren pertinente.

Conclusiones

Debido a que la compra es un proceso dentro del proceso general de adquisiciones, tanto la adquisición como la compra se usan a menudo de forma intercambiable.

La adquisición se ocupa de las actividades de abastecimiento, negociación y selección estratégica de bienes y servicios que suelen ser importantes para una organización.

La compra es el proceso de cómo se ordenan los bienes y servicios. Por lo general, la compra se puede describir como la función transaccional de la adquisición de bienes o servicios.

3.5. Gestión financiera

Presenta un contenido que sujeta los procedimientos básicos para el proceso contable de las actividades que se desarrollan diariamente en la firma Consultoría Empresarial para obtención de la información financiera de calidad y oportuna que apoyen a la toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos.

Ingresos y gastos

Ingresos

Son todos los valores económicos que recibe la firma por la prestación de servicio, de igual manera incrementa el patrimonio durante el ejercicio ya sea de forma de entradas o aumento de valores de los activos.

Gastos

Son todas las adquisiciones y beneficios que obtiene la firma a cambio de desembolsos de dinero ya sea en efectivo o con compromisos de pago

Tabla 24
Registro diario

REGISTRO DIARIO

INGRESOS			GASTOS		
FECHA	DESCRIPCION	MONTO	FECHA	DESCRIPCION	MONTO

Elaborado por: la autora

Tabla 25
Registro mensual

REGISTRO MENSUAL

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ingresos												
Egresos												
Resultado												

Elaborado por: la autora

3.5.1. Plan de cuentas

Tabla 26

Plan de cuentas

PLAN DE CUENTAS

FIRMA CONSULTORÍA EMPRESARIAL

1.	ACTIVO
1.1.	ACTIVO CORRIENTE
1.1.1.	ACTIVO DISPONIBLE
1.1.1.1.	CAJA GENERAL
1.1.1.1.01	Efectivo
1.1.1.1.02	Caja chica
1.1.1.2.	BANCOS
1.1.1.2.01	Banco Pichincha
1.1.1.2.02	Banco pacifico
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE
1.1.2.1.	CUENTAS POR COBRAR
1.1.2.1.01	Cuentas por cobrar clientes
1.1.2.1.02	Prestamos empleados
1.1.2.1.03	Otras cuentas por cobrar
1.1.2.1.04	Provisión cuentas incobrables
1.1.2.3.	ANTICIPOS
1.1.2.3.01	Anticipo proveedores
1.1.2.3.02	Anticipos empleados
1.1.2.3.03	Anticipo impuesto a la renta
1.1.2.4.	VARIOS DEUDORES
1.1.2.4.01	Impuesto IVA en compras
1.1.2.4.02	Impuesto retención fuente
1.1.2.4.03	Impuesto reten. fuente IVA
1.1.2.4.04	Crédito tributario IVA

1.1.2.4.05	Crédito tributario i. renta
1.1.2.6.	DOCUMENTOS POR COBRAR
1.1.2.6.01	Documentos por cobrar
1.2.	ACTIVO FIJO
1.2.1.	ACTIVO FIJO DEPRECIABLE
1.2.1.1.	ACTIVO DEPRECIABLE
1.2.1.1.1.01	Equipos de oficina
1.2.1.1.1.02	Sistemas de computación
1.2.1.1.1.03	Muebles y enseres
1.2.1.1.1.04	Vehículo
1.2.1.1.1.05	Edificio
1.2.1.1.1.06	Otros activos
1.2.2.	DEPERECIACION ACT. FIJOS
1.2.2.1.	DEPRECIACION ACUMULADA
1.2.2.1.01	Dep. acum. equipos de oficina
1.2.2.1.02	Dep. acum. equipos y sistemas computación
1.2.2.1.03	Dep. acum. muebles y enseres
1.2.2.1.04	Dep. acum. vehículo
1.2.2.1.05	Dep. acum. edificios
1.2.2.1.06	Dep. acum. otros activos
1.2.3.	ACTIVOS FIJOS NO DEPRECIABLES
1.2.3.1.	ACTIVOS NO DEPRECIABLES
1.2.3.1.01	Terreno
2.	PASIVOS
2.1.	PASIVO EXIGIBLE
2.1.1.	PASIVO EXIG.A CORTO PLAZO
2.1.1.1.	OBLIGACIONES A CORTO PLAZO
2.1.1.1.01	Proveedores
2.1.1.1.02	Seguros por pagar
2.1.1.1.03	Interés por pagar
2.1.1.1.04	Otras cuentas por pagar

2.1.1.1.05	Prestamos por pagar
2.1.1.1.06	IESS por pagar
2.1.2.	OTRAS RETENCIONES
2.1.2.1.	RETENCIONES
2.1.2.1.01	Reten. IVA 100% honorarios profesionales
2.1.2.1.02	Reten. IVA 100% arriendo.
2.1.2.1.03	Reten.100% IVA liquidación
2.1.2.1.04	Reten 70% prestación servicios
2.1.2.1.05	Reten.30% compra de bienes
2.1.2.1.06	IVA EN VENTAS
2.1.2.1.07	Rten.10% honorarios profesionales
2.1.2.1.08	Reten. entre sociedades
2.1.2.1.09	Reten. publicidad y comunicación
2.1.2.1.10	Reten. transporte privado
2.1.2.1.11	Reten. transferencia de bienes
2.1.2.1.12	Reten. arriendo bienes corporales
2.1.2.1.13	Reten. seguros y reaseguros
2.1.2.1.14	Reten. rendimiento financiero
2.1.2.1.15	Pagos/bienes y servicios no sujetos retención
2.1.2.1.16	Aplicables 1%
2.1.2.1.17	Aplicables 2%
2.1.2.1.18	Aplicables 8%
2.1.2.1.19	Impuestos por pagar
2.1.2.1.20	Impuesto a la renta por pagar
2.1.3.	OBLIGACIONES. ACUMULADAS. POR PAGAR
2.1.3.1.	REMUNERACIONES
2.1.3.1.01	Sueldos y salarios por pagar
2.1.3.1.02	Aporte patronal por pagar
2.1.3.1.03	Aporte personal por pagar
2.1.3.1.04	15% participación trabajadores por pagar

2.1.3.2.	PROVISIÓN BENEFICIOS SOC.
2.1.3.2.01	Provisión XIII sueldo por pagar
2.1.3.2.02	Provisión XIV sueldo por pagar
2.1.3.2.03	Provisión fondo reserva pagar
2.2.	PASIVOS EXIGIBLES LARGO.P
2.2.1.	PASIVOS A LARGO PLAZO
2.2.1.1.	OBLIGACIONES BANCARIAS
2.2.1.1.02	Préstamo Banco del Pichincha
2.2.1.1.03	Préstamo Banco del pacifico
2.3.	OTRAS CUENTAS DEL PASIVO
3.	PATRIMONIO
3.1.	CAPITAL SOC.RESERV. SUPERA
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL
3.1.1.1.	CAPITAL AUTORIZADO
3.1.1.1.01	Capital autorizado
3.1.1.2.	CAPITAL SUSCRITO
3.1.1.2.01	Capital suscrito
3.1.1.3.	CAPITAL PAGADO
3.1.1.3.01	Capital pagado
3.1.1.4.	APORTE FUT.CAPITALIZACION
3.1.1.4.01	Aporte futuras. capitalizaciones
3.1.2.	RESERVAS
3.1.2.1.	LEGAL
3.1.2.1.01	Reserva legal
3.1.2.2.	RESERVA DE CAPITAL
3.1.2.2.01	Reserva por revalorización patrimonio
3.1.3.	SUPERAVIT
3.1.3.1.	SUPERAVIT
3.1.3.1.01	Ganancias retenidas
3.1.3.1.02	Utilidad (perdida)del ejercicio
3.1.3.1.03	Pérdidas y ganancias

4.	INGRESOS
4.1.	INGRESOS OPERACIONALES
4.1.1.	INGRESOS POR VENTAS
4.1.1.1.	VENTAS
4.1.1.1.01	Ventas
4.2.	INGRESOS NO OPERACIONALES
4.2.1.	OTROS INGRESOS
4.2.1.1.	OTROS ING. NO OPERACIONAL
4.2.1.1.02	Interés ganado cuenta corriente
5.2.	GASTOS
5.2.1.	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.2.1.1.	REMUNERACIONES
5.2.1.1.01	Sueldos y salarios
5.2.1.1.02	Bonificación transporte
5.2.1.1.03	Horas extras
5.2.1.1.04	Bonificación desahucio
5.2.1.1.05	Comisiones
5.2.1.1.06	Honorarios profesionales
5.2.1.2.	BENEFICIOS SOCIALES
5.2.1.2.01	Gasto décimo tercer sueldo
5.2.1.2.02	Gasto décimo cuarto sueldo
5.2.1.2.03	Fondos de reserva
5.2.1.2.04	Aporte personal 9.35%
5.2.1.2.05	Aporte patronal 12.15%
5.2.1.2.06	Prestamos IESS
5.2.1.2.07	15% participación trabajadores
5.2.1.3.	DEPREC.AMORT. Y PROVISION
5.2.1.3.01	Gasto depreciación equipo oficina
5.2.1.3.02	Gasto depreciación sistemas computación
5.2.1.3.03	Gasto depreciación muebles y enseres
5.2.1.3.04	Gasto depreciación vehículo

5.2.1.3.05	Gasto depreciación edificios
5.2.1.3.06	Gasto depreciación otros activos
5.2.1.4.	SERVICIOS DE TERCEROS
5.2.1.4.01	Gastos suministros y materiales
5.2.1.4.02	Instalación mantenimiento/ equipos
5.2.1.4.03	Gasto arriendo
5.2.1.4.04	Gasto luz
5.2.1.4.05	Gasto teléfono
5.2.1.4.06	Gasto agua
5.2.1.4.07	Gasto impuesto y contribuciones.
5.2.1.4.08	Gasto seguro
5.2.1.4.09	Gastos municipales
5.2.1.4.10	Gasto aseo y mantenimiento oficina
5.2.1.4.11	Gasto adecuaciones y mejoras
5.2.1.4.12	Gastos atenciones y refrigerios
5.2.1.4.13	Gastos suscripciones
5.2.1.4.14	Gasto envíos y correos
5.2.1.4.15	Gasto impuesto a la renta
5.2.1.4.16	Gastos judiciales
5.2.1.4.17	Gastos suministros de aseo
5.2.1.4.18	Gastos suministros de oficina
5.2.1.4.19	Gasto lubricantes y combustibles
5.2.1.4.20	Gasto matricula de vehículos
5.2.1.4.20	Gasto matricula vehículo
5.2.1.4.21	Gastos repuestos
5.2.1.4.22	Gasto mantenimiento vehículo
5.2.1.4.23	Gasto viaje
5.2.1.4.24	Gastos varios
5.2.1.4.25	Retenciones no efectuadas
5.2.1.4.26	Gasto y multas SRI
5.2.1.4.27	Gastos no deducibles

5.2.2.	GASTOS DE VENTA
5.2.2.1.	GASTOS DE VENTA
5.2.2.1.01	Publicidad y propaganda
5.2.2.1.02	Movilización y transporte
5.2.2.1.03	Flete en ventas
5.2.2.1.04	Otros gastos de ventas
5.2.3.	GASTOS FINANCIEROS
5.2.3.1.	GASTOS BANCARIOS
5.2.3.1.01	Interés pagado
5.2.3.1.02	Interés sobregiro
5.2.3.1.03	Comisiones y otros recargos
5.2.3.1.04	Gasto chequera
5.2.3.1.05	Gasto seguro vehículo
5.2.3.1.06	Otros gastos financieros

3.5.2. Dinámica de contabilidad

Activos

son bienes, valores y derechos de propiedad de la firma consultoría empresarial para la realizar la actividad económica

Tabla 27

Caja

CAJA

Es donde se tiene los valores en efectivo que ingresan, para gastos operativos de la empresa dentro de esta cuenta tenemos subcuentas como, por ejemplo: efectivo, caja chica	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Cobro de clientes • Apertura de caja chica • Reposición de caja • Prestación de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de gastos diarios con fondo de caja chica • Gasto de servicios
CONTROL INTERNO <ul style="list-style-type: none"> • Arqueos diarios y sorpresivos para determinar novedades y diferencias. • Los gastos no se excederán de 35 dólares, superior a estos se deberá emitir cheques • Debe existir un solo responsable de caja chica • Lo recaudado en el día debe ser depositado, al finalizar la jornada • Todos los documentos deben contener las firmas correspondientes de responsabilidad de los usuarios • El responsable de caja chica no tendrá acceso a la contabilidad de la empresa 	

Elaborado por: la autora

Tabla 28**Bancos****BANCOS**

<p>Registra los depósitos efectuados por el ente económico de disponibilidad inmediata, que controla el ingreso y salida del efectivo que mantiene las cuentas bancarias de la firma consultoría empresarial.</p> <p>Dentro de la cuenta BANCOS encontramos subcuentas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banco pichincha • Banco pacifico 	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Transferencias bancarias por la prestación de servicios • Préstamos otorgados por las instituciones Bancarias • Pago de facturas de los clientes • Cheques anulados posterior a su contabilización. • Por notas de crédito entregadas por parte de los bancos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cheques girados por la firma • Gasto de impuestos • Pago de remuneraciones • Gasto servicios básicos • Adquisición de equipo • Pago de prestamos • Pago de tarjetas de crédito
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar un registro de bancos de los movimientos de la firma. • Conciliaciones bancarias mensuales • Pagos de cheques con firmas legalizadas • Justificación de cheques con facturas, notas de ventas o cualquier documento legal- • Las transferencias serán realizadas por el contador previo la autorización de la propietaria. 	

Elaborado por: La autora

Tabla 29

Cuentas por cobrar**CUENTAS POR COBRAR**

<p>Se registra todos los valores de cobro inmediato de las deudas pendientes de los clientes de la firma, de la misma manera las provisiones registran los montos provisionados por el ente económico para cubrir pérdidas eventuales de créditos.</p> <p>Dentro de esta cuenta se encuentran subcuentas como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuentas por cobrar clientes • Otras cuentas por cobrar • Provisiones cuentas incobrables 	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por medio de la emisión de facturas por servicios prestados • Préstamos otorgados a terceros • Por notas de débito bancarias por devolución de cheques • Ajustes efectuados por provisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Valor de los dineros recibidos como abonos totales o parciales por la prestación de servicios o créditos otorgados • Valor de notas de crédito emitidas por el ente económico por concepto de devolución de servicios • Por el valor determinado de los cálculos de acuerdo con los análisis de las cuentas deudoras.
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control constante de facturas y notas de crédito emitidas • Verificación mensual de los valores a cobros a los clientes • Detallar los documentos, ajustar una vez al mes el auxiliar de la cuenta. • Revisar diariamente los pagos vencidos • Todos estos documentos tienen que ser aprobados por el contador y la propietaria antes de tomar decisiones. 	

Elaborado por: la autora

Tabla 30
Anticipos

ANTICIPOS

<p>En esta cuenta se registra el valor el valor de los adelantos en dinero o especies por el ente económico a personas naturales o jurídicas con el fin de recibir beneficios futuros de acuerdo con las condiciones estipuladas, incluyen conceptos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anticipo de empleados • Anticipo de impuesto a la renta • Anticipo de proveedores 	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por los valores girados por la compra de bienes o servicios anticipados. • Por adelantos de remuneraciones de trabajadores • Por pagos anticipados al SRI por impuestos 	<ul style="list-style-type: none"> • Por los valores de los pedidos recibidos de los proveedores • Por el valor de las cuentas de cobro debidamente justificadas con documentos • Por los valores no utilizados restituidos directamente por los beneficiados al ente económico
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la orden de compra, como documento de soporte • Realizar un control adecuado de los anticipos otorgados a los trabajadores • Justificar el cumplimiento con los procedimientos establecidos para realizar los pagos 	

Elaborado por: la autora

Tabla 31**Activo fijo****ACTIVO FIJO**

<p>Son todos los bienes tangibles que posee la firma consultoría empresarial y son utilizados de manera permanente en el desarrollo de sus actividades.</p> <p>La firma posee activos fijos de carácter inmobiliario, no depreciables los mismos que al pasar los años y con algunas mejorías generan aumento. Dentro de los activos fijos se encuentran, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de oficina • Sistemas de computación • Muebles y enseres • Depreciación acumulada de activos fijos 	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor histórico de los activos propios de la empresa • Por el costo registra en libros del equipo dado de baja por fuerza mayor o por venta. • Por incremento de costos con motivo de mejoras o revalúo contable 	<ul style="list-style-type: none"> • Por el costo de las construcciones y edificaciones vendidas, concedidas, modificadas o rematadas. • Por el costo que consta en libros del equipo dado de baja • Por culminación de vida útil • Por motivo de venta del bien y ante la destrucción total o parcial del mismo
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> • Examinar las autorizaciones correspondientes, tanto para la compra como para la venta de bienes. • Tener un registro actualizado de todos los bienes de larga duración. • Control adecuado de los bienes de fácil movimiento • Comprobar las existencias en el cierre de cada periodo • Proteger los bienes de larga duración con un seguro 	

Elaborado por: la autora

PASIVOS

Los pasivos son un conjunto de cuentas que representan las obligaciones contraídas por el ente económico en desarrollo del giro del negocio pagaderas en dinero, bienes o en servicios.

Tabla 32

Pasivos a corto plazo

PASIVOS A CORTO PLAZO

<p>Son todas las obligaciones que tiene con terceras personas, pendientes de pago y reconocidas en una determinada fecha que pueden ser menores o iguales a un año</p> <p>Dentro de las cuentas del pasivo a corto plazo se encuentran subcuentas como, por ejemplo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Seguros por pagar • Interés por pagar • Otras cuentas por pagar • IESS por pagar • Sueldos por pagar • Aportes por pagar • 15% participación trabajadores 	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de facturas • Por el valor de las cuentas de cobro. • Por el valor de notas de crédito proveedores • Préstamos otorgados a terceras personas • Por el valor de cargo de intereses y rendimiento sobre obligaciones Contraídas 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos totales o parciales de los intereses y rendimientos • Por la cancelación de deudas a terceras personas • Por contraer obligaciones con los empleados. • Por el valor de las notas de debito
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación mensual de los registros auxiliares. • Conciliación mensual de las cuentas con los estados de las cuentas recibidos 	

Tabla 33

*Obligaciones tributarias***OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

<p>Son obligaciones que realiza la firma como el impuesto al valor agregado (IVA), impuesto a la renta mensualmente.</p> <p>Dentro de la cuenta obligaciones tributarias se encuentra las subcuentas que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retenciones en la fuente: renta 1% • Retenciones en la fuente: renta 2% • Retenciones en la fuente: renta 8% • Retenciones en la fuente: renta 10% • Retenciones en la fuente: IVA 30% • Retenciones en la fuente: IVA 70% • Retenciones en la fuente: IVA 100% 	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por los pagos mensuales que se realiza al SRI por concepto de impuesto 	<ul style="list-style-type: none"> • Por retenciones recibida es compras realizadas. • Por retenciones que se efectuaron
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar un control adecuado de las retenciones • Realizar las retenciones de acuerdo con lo estipulado en la ley • Archivar de forma ordenada los comprobantes emitidos por concepto de retención • Verificar los valores retenidos coincidan con las declaraciones realizadas 	

Elaborado por: la autora

3.5.3. Estados financieros

Tabla 34

Estado De Situación Financiera

FIRMA CONSULTORÍA EMPRESARIAL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL XXXX

(Expresado en dólares estadounidenses)

Cuentas por cobrar comerciales	7	<u>XXXX</u>	XXXX
Otras cuentas por cobrar		<u>XXXX</u>	XXXX
Impuestos por recuperar	14	<u>XXXX</u>	XXXX
Gastos anticipados		<u>XXXX</u>	XXXX
Total activos corrientes		<u>XXXX</u>	XXXX
Activos no corrientes			
Equipos y vehículos	8	<u>XXXX</u>	XXXX
Propiedades de inversión	9	<u>XXXX</u>	XXXX
Impuesto a la renta diferido	14	<u>XXXX</u>	XXXX
Total activos no corrientes		<u>XXXX</u>	XXXX
Total activos		<u>XXXX</u>	XXXX

Las notas explicativas anexas son parte integrante de los estados financieros.

L.J
Propietaria

L.J
Contadora

Tabla 35

Estado de Situación Financiera

FIRMA CONSULTORÍA EMPRESARIAL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL XXXX

(Expresado en dólares estadounidenses)

PASIVOS Y PATRIMONIO	Notas	XXXX	XXXX
Pasivos corrientes			
Préstamos y obligaciones financieras	10	XXXXXX	XXXXXX
Cuentas por pagar a proveedores	12	XXXXXX	XXXXXX
Cuentas por pagar a compañías relacionadas	23	XXXXXX	XXXXXX
Otras cuentas por pagar		XXXXXX	XXXXXX
Ingreso diferido	13	XXXXXX	XXXXXX
Impuestos por pagar	14	XXXXXX	XXXXXX
Obligaciones sociales	16	XXXXXX	XXXXXX
Total pasivos corrientes		<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>
Pasivos no corrientes			
Préstamos y obligaciones financieras	10	XXXXXX	XXXXXX
Cuentas por pagar a compañías relacionadas	23	XXXXXX	XXXXXX
Préstamos de terceros	11	XXXXXX	XXXXXX
Beneficios sociales	17	XXXXXX	XXXXXX
Ingreso diferido	13	XXXXXX	XXXXXX
Total Pasivos no corrientes		<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>
Total Pasivos		<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>
Patrimonio			
Capital	18	XXXXXX	XXXXXX
Reservas	19	XXXXXX	XXXXXX
Resultados acumulados	19	XXXXXX	XXXXXX
Total patrimonio		<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>
Total pasivos y patrimonio		<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>

Las notas explicativas anexas son parte integrante de los estados financieros.

L.J

Propietaria

L.J

Contadora

Tabla 36**Estado de Resultados Integrales****FIRMA CONSULTORÍA EMPRESARIAL****ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES****POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL XXXX**

(Expresado en dólares estadounidenses)

	<u>Notas</u>	<u>XXXX</u>	<u>XXXX</u>
Ingresos por actividades ordinarias	20	XXXXXX	XXXXXX
Costo de ventas	21	<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>
Utilidad bruta		XXXXXX	XXXXXX
Gastos administrativos y ventas	21	XXXXXX	XXXXXX
Otros ingresos (gastos), neto		<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>
Utilidad operacional		XXXXXX	XXXXXX
Gastos financieros	22	<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>
Utilidad antes de impuesto a la renta		XXXXXX	XXXXXX
Impuesto a la renta	15	<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>
Utilidad neta del año		<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>
Otros resultados integrales			
Partidas que no se clasificarán posteriormente al resultado del ejercicio			
Efecto en cambio de tasa de Impuesto diferido	17	XXXXXX	XXXXXX
Ganancias actuariales		<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>
Resultado integral del año		<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>

Las notas explicativas anexas son parte integrante de los estados financieros.

L.J

Gerente General

L.J

Contadora

Tabla 37

Estado de Cambios en el Patrimonio

FIRMA CONSULTORÍA EMPRESARIAL
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL XXXX
 (Expresado en dólares estadounidenses)

	Capital	Reserva legal	Resultados Acumulados			Total
			Por aplicación Inicial de NIIF	Otros resultados integrales	Resultados	
Saldos al 1 de enero del 2017	XXXXXX	XXXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXXX	-
Resoluciones de la Junta de Accionistas						
Apropiación para reserva legal	-	XXXXXX	-	-	XXXXXX	-
Utilidad neta del año	-	-	-	-	XXXXXX	-
Otros resultados integrales						
Efecto de cambio en tasa de Impuesto a la renta diferido	-	-	-	XXXXXXX	-	-
Efecto de premisas actuariales	-	-	-	XXXXXXX	-	-
Saldos al 31 de diciembre del 2017	<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXXX</u>	<u>XXXXXXX</u>	-
Resoluciones de la Junta de Accionistas						
Apropiación para reserva legal	-	XXXXXX	-	-	XXXXXX	-
Utilidad neta del año	-	-	-	-	XXXXXX	-
Otros resultados integrales						
Efecto de premisas actuariales	-	-	-	XXXXXX	-	-
Saldos al 31 de diciembre del 2018	<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>	<u>XXXXXX</u>	-

Las notas explicativas anexas son parte integrante de los estados financieros.

L.J
PROPIETARIA

L.J
Contadora

Tabla 38

Estado de Flujos de Efectivo

FIRMA CONSULTORÍA EMPRESARIAL
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL XXXX
 (Expresado en dólares estadounidenses)

	<u>Notas</u>	<u>XXX</u>	<u>XXX</u>
Flujo de efectivo de las actividades de operación:			
Utilidad antes de impuesto a la renta		XXXXXX	XXXXXX
Más (menos) cargos (créditos) a resultados que no representan movimiento de efectivo:			
Deterioro de cuentas por cobrar comerciales	7	XXXXXX	XXXXXX
Depreciación de equipos y vehículos	8	XXXXXX	XXXXXX
Deterioro de propiedades de inversión	9	XXXXXX	XXXXXX
Provisión intereses en préstamos y obligaciones financieras	10	XXXXXX	XXXXXX
Depreciación de propiedades de inversión	9	XXXXXX	XXXXXX
Provisión por beneficios sociales	17	XXXXXX	XXXXXX
		XXXXXX	XXXXXX
Cambios en activos y pasivos:			
Cuentas por cobrar comerciales		XXXXXX	XXXXXX
Otras cuentas por cobrar		XXXXXX	XXXXXX
Gastos anticipados		XXXXXX	XXXXXX
Impuestos por recuperar		XXXXXX	XXXXXX
Cuentas por pagar a proveedores		XXXXXX	XXXXXX
Cuentas por pagar a relacionadas		XXXXXX	XXXXXX
Obligaciones sociales		XXXXXX	XXXXXX
Otras cuentas por pagar		XXXXXX	XXXXXX
Ingreso diferidos		XXXXXX	XXXXXX
Impuestos por pagar		XXXXXX	XXXXXX
Beneficios sociales		XXXXXX	XXXXXX
Efectivo generado por las actividades de operación		XXXXXX	XXXXXX
Pago de Impuesto a la renta		XXXXXX	XXXXXX
Efectivo pagado por intereses en préstamos y obligaciones financieras		XXXXXX	XXXXXX
Efectivo neto provisto por las actividades de operación		XXXXXX	XXXXXX
Flujo de efectivo de las actividades de inversión:			
Adiciones de equipos y vehículos	8	XXXXXX	XXXXXX
Ventas y bajas de equipos y vehículos	8	XXXXXX	-
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión		XXXXXX	XXXXXX
Flujo de efectivo de las actividades de financiamiento:			
Efectivo recibido por préstamos y obligaciones financieras		XXXXXX	-
Efectivo pagado por préstamos y obligaciones financieras		XXXXXX	XXXXXX
Fondos recibidos de compañías relacionadas	23	-	XXXXXX
Efectivo neto utilizado en las actividades de financiamiento		XXXXXX	XXXXXX
Incremento (disminución) neto de efectivo		XXXXXX	XXXXXX
Efectivo al inicio del año		XXXXXX	XXXXXX
Efectivo al final del año		XXXXXX	XXXXXX

Las notas explicativas anexas son parte integrante de los estados financieros.

 L.J

PROPIETARIA

 L.J

Contadora

Tabla 39
Procedimiento de análisis financiero

Procedimiento de análisis financiero

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA FIRMA "CONSULTORIA EMPRESARIAL"							
DOCUMENTO ASOCIADO	NÚMERO	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	APROBADO	TIEMPO	COSTO
	1	<pre> graph TD A[DEPARTAMENTO FINANCIERO] --> B[ENTREGA DE ESTADOS FINANCIEROS] B --> C[ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN] C --> D{ } D -- CORRECTO --> E[APROBACIÓN] D -- INCONSISTENCIAS --> F[SOLICITAR MÁS INFORMACIÓN DE RESPALDO] F --> C E --> G[TOMA DE DECISIONES] G --> H((ARCHIVO)) </pre>	A través de los jefes de departamento se procede con la preparación y previa revisión de la documentación a ser enviada.	Jefe de Departamento	Jefe de Departamento	16	24
Estados financieros	2		El departamento involucrado presenta la información solicitada a los departamentos.				
	3		En base a los sustentos se procede a la revisión detalladamente.				
	4		Si existe inconsistencia en la información, se solicita una aclaración o respaldo con mayor detalle de las cuentas o cambios que puedan realizarse, o un nuevo informe.	Propietaria y Departamentos	Propietaria y Departamentos	8	12
	5		Se procede con la aprobación.	Jefe de Departamento	Jefe de Departamento		
	6		Toma de decisiones	Jefe de Departamento	Propietaria		
	7		Archivo	Asistente		8	12
Total						32	48

3.6. Calidad de servicio

3.6.1. Servicio Contables y tributarios que ofrece la firma

Procedimiento de tributación

Mediante la consultoría empresarial se puede realizar diversos procesos contables, para lo cual se requiere tener conocimientos previos sobre el trabajo a realizar y correcto cálculo de las diversas áreas contables como los son:

Tabla 40

Declaración del Impuesto al Valor Agregado

				
PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO				
DECLARACION DE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO				
No	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO	DOCUMENTO GENERADO
1	Dar la bienvenida al cliente de forma cordial y educada recibiendo su saludo	Responsable de atención al cliente	1 min	
2	Dar a conocer los servicios que brindamos en la firma	Responsable de atención al cliente	1 min	
3	Seleccionar el servicio que el cliente solicita	responsable de atención al cliente	1 min	
4	Solicitar la documentación correspondiente al servicio	Responsable de atención al cliente	1 min	
5	Asignar al personal adecuado para el servicio solicitado por parte del cliente	Responsable de atención al cliente	1 min	
6	solicitar los datos correspondientes para el ingreso al sistema del SRI	Auxiliar contable	2 min	
7	Revisar la frecuencia de la declaración, tipo de actividad y en qué estado se encuentra con sus obligaciones tributarias.	Auxiliar contable	1 min	
8	Clasificar las facturas de compra y venta y preceder a sumar respectivamente para obtener los valores para la declaración del impuesto al valor agregado IVA	Auxiliar contable	2 min	
9	Proceder a llenar el formulario 104 - 104A según corresponda al cliente	Auxiliar contable	2 min	formulario de declaración
10	Impresión del comprobante de pago en caso de haber valores a cancelar caso contrario como constancia de la declaración realizada	Auxiliar contable	1 min	Comprobante de pago

Tabla 41

Impuesto a la Renta

 PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA				
No	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO	DOCUMENTO GENERADO
1	Dar la bienvenida al cliente de forma cordial y educada recibiendo su saludo	Responsable de atención al cliente	1 min	
2	Dar a conocer los servicios que brindamos en la firma	Responsable de atención al cliente	1 min	
3	Seleccionar el servicio que el cliente solicita	responsable de atención al cliente	1 min	
4	Solicitar la documentación correspondiente al servicio	Responsable de atención al cliente	1 min	
5	Asignar al personal adecuado para el servicio solicitado por parte del cliente	Responsable de atención al cliente	1 min	
6	Solicitar los datos correspondientes para el ingreso al sistema del SRI	Auxiliar contable	2 min	
7	Revisar tipo de actividad y en qué estado se encuentra con sus obligaciones tributarias.	Auxiliar contable	1 min	
8	Revisar las declaraciones realizadas durante el periodo y verificar el total de ingresos menos el aporte al IESS, menos los Gastos Personales y menos la fracción excedente según la tabla, realizar las operaciones respectivamente para obtener los valores para la declaración del impuesto a la renta.	Auxiliar contable	2 min	
9	Proceder a llenar el formulario 102 para personas jurídicas y 102A para personas naturales según corresponda.	Auxiliar contable	2 min	formulario de declaración
10	Impresión del comprobante de pago en caso de haber valores a cancelar caso contrario como constancia de la declaración realizada	Auxiliar contable	1 min	Comprobante de pago

Tabla 42

Anticipo del Impuesto a la Renta

				
PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO				
DECLARACION DE ANTICIPO DEL IMPUESTO A LA RENTA				
No	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO	DOCUMENTO GENERADO
1	Dar la bienvenida al cliente de forma cordial y educada recibiendo su saludo	Responsable de atención al cliente	1 min	
2	Dar a conocer los servicios que brindamos en la firma	Responsable de atención al cliente	1 min	
3	Seleccionar el servicio que el cliente solicita	responsable de atención al cliente	1 min	
4	Solicitar la documentación correspondiente al servicio	Responsable de atención al cliente	1 min	
5	Asignar al personal adecuado para el servicio solicitado por parte del cliente	Responsable de atención al cliente	1 min	
6	Solicitar los datos correspondientes para el ingreso al sistema del SRI	Auxiliar contable	2 min	
7	Revisar tipo de actividad y en qué estado se encuentra con sus obligaciones tributarias.	Auxiliar contable	1 min	
8	Calcular el 0,2% del patrimonio total, 0,2% del total de costos y gastos, 0,4% del total de los activos y 0,4% del total de los ingresos grabados y se procede a realizar la operación respectivamente.	Auxiliar contable	2 min	
9	Proceder a llenar el formulario 101 según corresponda.	Auxiliar contable	2 min	formulario de declaración
10	Impresión del comprobante de pago	Auxiliar contable	1 min	Comprobante de pago

Tabla 43

Presentación de Anexos transaccionales

				
PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO				
PRESENTACIÓN DE ANEXOS TRANSACCIONALES				
No	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO	DOCUMENTO GENERADO
1	Dar la bienvenida al cliente de forma cordial y educada recibiendo su saludo	Responsable de atención al cliente	1 min	
2	Dar a conocer los servicios que brindamos en la firma	Responsable de atención al cliente	1 min	
3	Seleccionar el servicio que el cliente solicita	responsable de atención al cliente	1 min	
4	Solicitar la documentación correspondiente al servicio	Responsable de atención al cliente	1 min	
5	Asignar al personal adecuado para el servicio solicitado por parte del cliente	Responsable de atención al cliente	1 min	
6	Solicitar los datos correspondientes para el ingreso al sistema del SRI	Auxiliar contable	2 min	
7	Descargar la plantilla de la página del SRI	Auxiliar contable	1 min	
8	Llenar la hoja con la información referente a las compras. Llenar la hoja con la información referente a las ventas y comprobantes anulados	Auxiliar contable	2 min	
9	Generación del archivo XML Comprimir el archivo a ZIP y cargar la información al sistema	Auxiliar contable	2 min	Comprobante de evidencia de haber presentado el anexo
10	Impresión del resumen del anexo	Auxiliar contable	1 min	Comprobante de resumen de anexo

Tabla 44

Presentación de Anexos de Gastos Personales

				
PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO				
PRESENTACION DE ANEXOS DE GASTOS PERSONALES				
No	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO	DOCUMENTO GENERADO
1	Dar la bienvenida al cliente de forma cordial y educada recibiendo su saludo	Responsable de atención al cliente	1 min	
2	Dar a conocer los servicios que brindamos en la firma	Responsable de atención al cliente	1 min	
3	Seleccionar el servicio que el cliente solicita	responsable de atención al cliente	1 min	
4	Solicitar la documentación correspondiente al servicio	Responsable de atención al cliente	1 min	
5	Asignar al personal adecuado para el servicio solicitado por parte del cliente	Responsable de atención al cliente	1 min	
6	Solicitar los datos correspondientes para el ingreso al sistema del SRI	Auxiliar contable	2 min	
7	Clasificar facturas de acuerdo a los gastos: Salud, Vivienda Educación, Alimentación Vestimenta.	Auxiliar contable	1 min	
8	Procedemos a llenar las plantillas con la información correspondiente a cada uno de los rubros	Auxiliar contable	2 min	
9	Generar el archivo XML, comprimir el archivo en ZIP y cargar al sistema	Auxiliar contable	2 min	
10	Impresión de la evidencia de haber cargado la información	Auxiliar contable	1 min	Comprobante de evidencia

Tabla 45

Afiliación de personal al IESS

				
PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO				
AFILIACIÓN DEL PERSONAL AL IESS				
No	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO	DOCUMENTO GENERADO
1	Dar la bienvenida al cliente de forma cordial y educada recibiendo su saludo	Responsable de atención al cliente	1 min	
2	Dar a conocer los servicios que brindamos en la firma	Responsable de atención al cliente	1 min	
3	Seleccionar el servicio que el cliente solicita	responsable de atención al cliente	1 min	
4	Solicitar la documentación correspondiente al servicio	Responsable de atención al cliente	1 min	
5	Asignar al personal adecuado para el servicio solicitado por parte del cliente	Responsable de atención al cliente	1 min	
6	Solicitar los datos correspondientes para el ingreso al sistema del IESS	Auxiliar contable	1 min	
7	Ingresar a la página del IESS y seleccionar la opción empleadores/ servicios en línea Aviso de entrada	Auxiliar contable	1 min	
8	Ingresar al sistema con los datos correspondientes. Seleccionar la opción registro de novedades	Auxiliar contable	2 min	
9	Ingresar número de cedula del afiliado y llenar los datos que solicita el sistema y aceptar.	Auxiliar contable	2 min	
10	Validar y enviar.	Auxiliar contable	1 min	

Tabla 46

Realización de contratos de trabajo

				
PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO				
CONTRATOS DE TRABAJO				
No	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO	DOCUMENTO GENERADO
1	Dar la bienvenida al cliente de forma cordial y educada recibiendo su saludo	Responsable de atención al cliente	1 min	
2	Dar a conocer los servicios que brindamos en la firma	Responsable de atención al cliente	1 min	
3	Seleccionar el servicio que el cliente solicita	responsable de atención al cliente	1 min	
4	Solicitar la documentación correspondiente al servicio	Responsable de atención al cliente	1 min	
5	Asignar al personal adecuado para el servicio solicitado por parte del cliente	Responsable de atención al cliente	1 min	
6	Se procede a realizar el contrato de trabajo correspondiente.	Auxiliar contable	2 min	Contrato de Trabajo
7	Solicitar los datos correspondientes para el ingreso al sistema del Ministerio de trabajo	Auxiliar contable	1 min	
8	Subir el contrato de trabajo a la plataforma	Auxiliar contable	2 min	
9	Registrar según se establece en el Código de trabajo en el cual constan los datos del empleado, sueldo, horario de trabajo.	Auxiliar contable	2 min	
10	Validar los datos y enviar	Auxiliar contable	1 min	

Tabla 47

Pago de Décimos

				
PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO				
PAGO DE DÉCIMOS				
No	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO	DOCUMENTO GENERADO
1	Dar la bienvenida al cliente de forma cordial y educada recibiendo su saludo	Responsable de atención al cliente	1 min	
2	Dar a conocer los servicios que brindamos en la firma	Responsable de atención al cliente	1 min	
3	Seleccionar el servicio que el cliente solicita	responsable de atención al cliente	1 min	
4	Solicitar la documentación correspondiente al servicio	Responsable de atención al cliente	1 min	
5	Asignar al personal adecuado para el servicio solicitado por parte del cliente	Responsable de atención al cliente	1 min	
6	Solicitar los datos correspondientes para el ingreso al sistema del Ministerio del trabajo	Auxiliar contable	1 min	
7	Ingresar a la página con los datos correspondientes	Auxiliar contable	1 min	
8	Verificar que los datos sean correctos y correspondan a la fecha de pago de acuerdo al noveno dígito de la cédula	Auxiliar contable	1 min	
9	Proceder a llenar los datos solicitados por el sistema.	Auxiliar contable	2 min	
10	Validar y enviar	Auxiliar contable	1 min	

Tabla 48

Renovación de Patentes

				
PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO				
RENOVACIÓN DE PATENTE				
No	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO	DOCUMENTO GENERADO
1	Dar la bienvenida al cliente de forma cordial y educada recibiendo su saludo	Responsable de atención al cliente	1 min	
2	Dar a conocer los servicios que brindamos en la firma	Responsable de atención al cliente	1 min	
3	Seleccionar el servicio que el cliente solicita	responsable de atención al cliente	1 min	
4	Solicitar la documentación correspondiente al servicio	Responsable de atención al cliente	1 min	
5	Asignar al personal adecuado para el servicio solicitado por parte del cliente	Responsable de atención al cliente	1 min	
6	Reunir todos los requisitos solicitados por la municipalidad	Auxiliar contable	2 min	
7	Llenar los formularios solicitados con la información correspondiente	Auxiliar contable	1 min	
8	Ingresar toda la documentación en la ventanilla correspondiente	Auxiliar contable	2 min	
9	Validar datos conjuntamente con el personal asignado	Auxiliar contable	2 min	Recibo de ingreso de documentación
10	Recurrir en el tiempo establecido para el pago correspondiente y retiro de la patente correspondiente	Auxiliar contable	1 min	Comprobante de pago. Patente Municipal

Tabla 49

Actas de finiquito

				
PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO				
ACTAS DE FINIQUITO				
No	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO	DOCUMENTO GENERADO
1	Dar la bienvenida al cliente de forma cordial y educada recibiendo su saludo	Responsable de atención al cliente	1 min	
2	Dar a conocer los servicios que brindamos en la firma	Responsable de atención al cliente	1 min	
3	Seleccionar el servicio que el cliente solicita	responsable de atención al cliente	1 min	
4	Solicitar la documentación correspondiente al servicio	Responsable de atención al cliente	1 min	
5	Asignar al personal adecuado para el servicio solicitado por parte del cliente	Responsable de atención al cliente	1 min	
6	Solicitar los datos correspondientes para el ingreso al sistema del Ministerio del Trabajo	Auxiliar contable	2 min	
7	Ingresar a la página de web al link de generación de actas de finiquito	Auxiliar contable	1 min	
8	Registrar a la empresa o persona natural.	Auxiliar contable	2 min	
9	Proceder a llenar el acta de finiquito e imprimir conjuntamente con el turno que genera automáticamente el sistema.	Auxiliar contable	2 min	formulario de declaración
10	Acudir al ministerio de trabajo el día y hora señalada en el turno asignado con los requisitos solicitados para ser atendido con el inspector de trabajo asignado Firmar y legalizar el acta de finiquito ante el inspector de trabajo.	Auxiliar contable	1 min	Comprobante de pago

3.6.2. Roles de pago, provisiones y su cálculo

La empresa ofrecerá asesoría en lo que a la situación contable- financiera se requiera entonces, el cliente debe proporcionar la documentación respectiva de forma mensual, mientras dure el contrato.

Tabla 50

Roles de pago

Cargo	Sueldo	Horas Suplementarias	Horas Extraordinarias	Total, Ingresos	Aporte IESS	Préstamo IESS	Retención Judicial	Anticipo Sueldos	Impuesto a la Renta	Total, Egresos	Total, a Recibir
-	La empresa asigna	Sueldo/240*1.5	Sueldo/240*2	Se suma sueldo + horas extras	Total, ingresos *9.45%	Acorde al empleado	Acorde al empleado	Empresa define	Lo que se le calcule	Suma todos los egresos	Resta ingresos menos egresos

La empresa debe cancelar mensualmente o guardar provisiones para el momento del pago

Tabla 51
Provisiones

Cargo	Total Ingresos	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Vacaciones	Fondos De Reserva	IESS Patronal
-	Los calculados de forma previa	Total ingresos/12	Salario básico unificado/12	Total ingresos/24	Total ingresos/12 A partir del año laborado en la misma empresa	Total ingresos *11.15%

3.6.3. Proceso Contable Financiero

Este proceso permite conocer la información contable para cada año de actividad, facilita la evaluación y control de los recursos económicos y financieros y proporciona a los usuarios un conocimiento permanente del flujo de la información contable.

Mediante contrato la empresa ofrece servicios de seguimiento contable y elabora el proceso contable según determine el contrato; para lo cual se sigue el siguiente proceso:

- Recepción de documentos
- Establecer estado de situación en que se receipta
- Elaborar libro diario
- Elaborar libro mayor
- Realizar balance de comprobación
- Se visualiza el estado de la empresa mediante asientos de cierre
- Establecer estado de situación financiera

Al cliente se le otorga un análisis del estado de su empresa luego de haber realizado el proceso contable de por lo menos un año.

3.7. Flujograma de Prestación de Servicio

Se trata de la representación en forma de grafico de los diversos procesos que llevara a cabo la empresa, y esta se caracteriza por estar representada por cajas y flechas que nos ayudan a relacionar los diversos procesos.

3.7.1. Prestación del servicio actual

Para la empresa se pretende adjudicar el siguiente flujograma:

- Búsqueda de clientes
- Estudiar el mercado
- Recepcionar documentación para el servicio
- Solicitud de claves para su manejo
- Planeación de trabajo
- Ejecutar el trabajo
- Registrar en base de datos la culminación de trabajo
- Verificar cuentas por cobrar
- Facturar y cobrar
- Entrega del trabajo

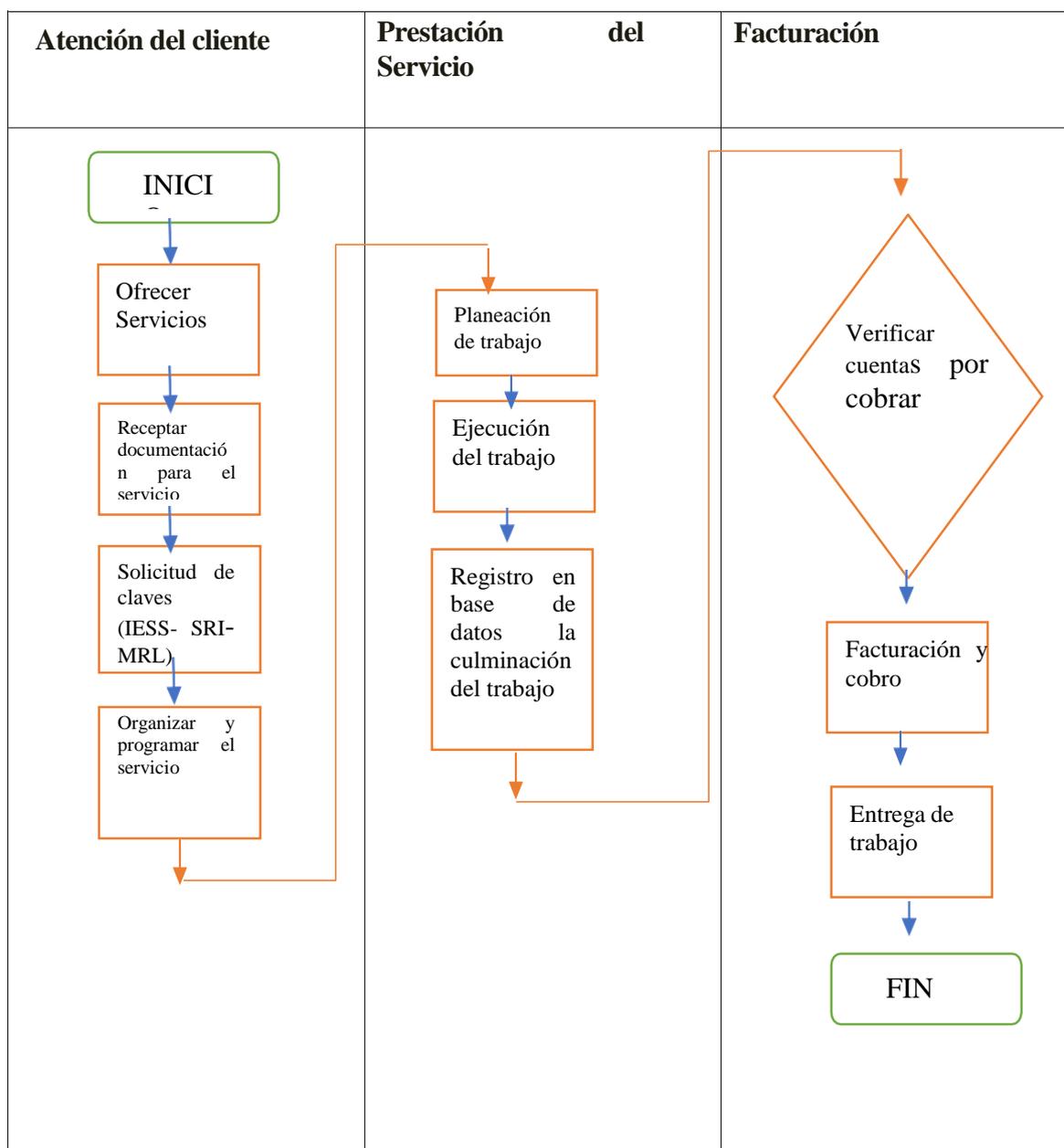


Figura 16 *Flujograma de prestación de servicios*

Fuente: Consultoría Empresarial
Elaborado por: Dayana Cobos

3.8. Manual de atención al cliente

3.8.1. Introducción

El presente Manual de Atención al Cliente tiene como objetivo la expectativa de comprender la importancia de mejorar las habilidades y destrezas en la relación a los clientes, que permitirán conocer las necesidades, así como los tipos de clientes, para saber cómo tratarlos, en el momento oportuno y determinar los reclamos de los clientes.

Al presentar este Manual se pretende contribuir al desarrollo de las habilidades y destrezas en el área de Servicios al Cliente, que serán manejados por la propietaria y los colaboradores de la Firma, pues se establecerá acciones a seguir en: ambiente de trabajo, trato entre personal y clientes, normas de cortesía, en donde permitirá mantener una posición competitiva para lograr la satisfacción de los clientes quienes son la razón de ser del negocio.

Objetivo del Manual

Establecer lineamientos estratégicos orientados a mejorar los procesos de atención y servicio al cliente

3.8.2. Alcance del Manual

Está dirigido a todos los clientes de la Firma Consultora y posibles clientes que requieran los servicios.

3.8.3. Beneficiarios Directos

Serán los clientes de la asesoría, al aplicarse el presente manual de atención al cliente se logrará evidenciar y sentir cambios tales como: trato corto y amable, atención personalizada, mejoramiento de la imagen interna y externa, asesoría de la prestación de servicios, ambiente

amigable, oportunidades para expresar menús, gracias al cumplimiento de los cuales se logra un servicio al cliente de calidad y con calidez. Otros beneficiarios serían la propietaria de la asesoría, pues contará con una herramienta básica de servicio al cliente, al ser puesta en práctica se lograrán resultados que permitan ser conocido como: prestigio por parte de la ciudadanía, captación de clientes potenciales, mayores ingresos, optimización de recursos, incrementar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.

3.8.4. Beneficiarios Indirectos

Los beneficiarios serían los colaboradores, pues permitirá conocer como es el desempeño dentro de los puestos de trabajo, así como también se beneficiarán en cuanto a capacitación, pago justo por la prestación de servicios, ofrecer las condiciones necesarias para que los empleados asistan periódicamente la capacitación en el área de servicios al cliente.

3.8.5. Procedimiento de servicio al cliente

Para atender con calidad y calidez en los siguientes aspectos:

- Contar con conocimiento en atención al cliente, así como también tengan el conocimiento suficiente en temas contables tributarios
- Ofrecer al cliente la posibilidad que pueda consultar todas las inquietudes que el cliente tiene sobre temas contables y tributarios
- Atención del cliente de forma inmediata
- Utilización de un tono de voz suave y un ritmo de transmisión debe ser relajado, sin ansiedad ni prisa
- Capacidad para escuchar

- Realizar preguntas que facilitan lo que el cliente quiere comunicar
- Ser capaz de sonreír
- Hablar el idioma que el cliente quiere escuchar
- Mantener un control visual en la zona de contacto con el cliente
- Procurar siempre dar respuesta a las inquietudes del cliente
- Contestar las preguntas y si no saben las respuestas si no saben realizar el esfuerzo de buscar la información
- Evitar meter las manos en los bolsillos, o cruzar las manos
- No dar la espalda al cliente en el caso que existe mostrador o barra.
- Atender al cliente con rapidez y esmero, no juegue con su tiempo.
- Ser discreto y evitar conversaciones o llamados personales que puedan ser oídas por el cliente.
- Cualquier problema entre los colaboradores sin perder la compostura y mantener tono de voz y un vocabulario correcto.
- Si va a interrumpir a un miembro del personal que está atendiendo a un cliente, previamente solicite la autorización del cliente.

3.8.6. Como parte de la metodología se utiliza el método AIDA

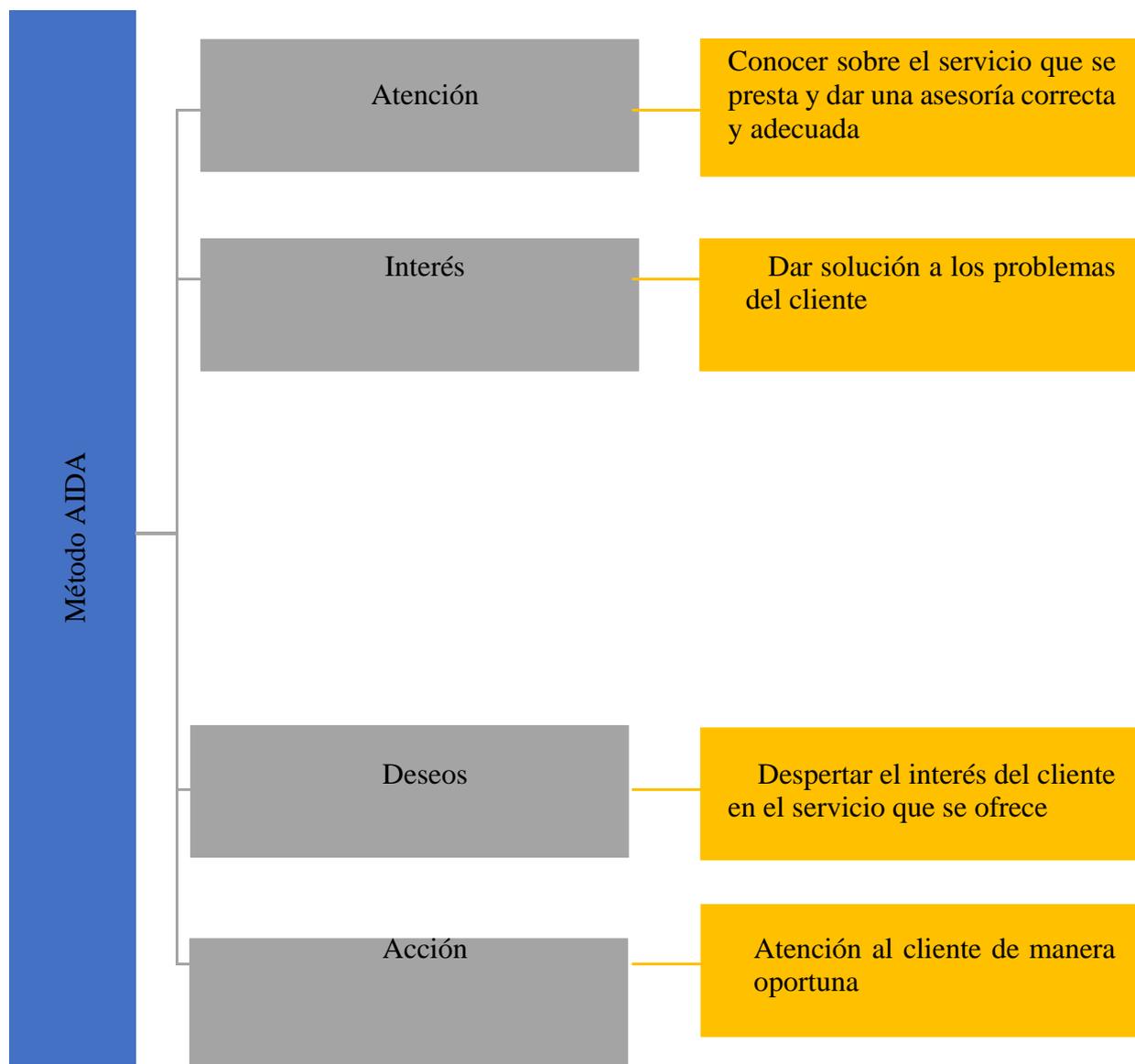


Figura 17 Método AIDA

3.8.7. Para encantar al cliente y satisfacer los requerimientos que solicita:

1. Consultarle al cliente cuales son las necesidades, gustos y preferencia, en cuanto a la atención que recibió, se da a conocer los servicios que la asesoría
2. Conocer si es cumplida a cabalidad la satisfacción por la prestación del servicio.
3. Desde el momento que el cliente ingresa a la oficina para asesor a los servicios

4. Procurar que el cliente se siente cómodo en un ambiente agradable y que la prestación del servicio.
5. Comunicarse verbalmente con el cliente y jamás olvidarse el contacto visual, pues las personas son muy preceptivas
6. Dar un servicio diferente, y con ambiente de confianza para que la información que deje en la asesoría sienta que está segura.

3.8.8. Procesos por seguir con el/los Clientes

1. Se llega a acuerdo mediante contrato y se le indica los pasos a seguir
2. Luego de verificar que los servicios son viables se le informa la planificación y los resultados a obtener.
3. Establecer con el cliente una relación de transparencia para que el proceso de gestión sea óptimo
4. Comunicarse de forma oportuna con el cliente evitando la conclusión de los servicios
5. La comunicación debe ser clara y precisa
6. Entregar resultados y evaluar

➤ RECEPCIÓN DE QUEJAS

Tabla 52

Recepción de quejas

Nombre del procedimiento		
Recepción de quejas		
Descripción del procedimiento		
Recibirá todas las quejas, sugerencias, peticiones y reclamos presentados		
Objetivo general		
Conocer las necesidades primordiales de nuestros clientes para poder satisfacer y así lograr su fidelidad constante		
Tipo de procedimiento		
Habilitante		
Críticidad		
No crítico		
N°	Responsable	Actividad
1	Responsable de atención al cliente	Recibir al cliente en un ambiente cordial brindando confianza y cordialidad
2	Responsable de atención al cliente	Escuchar al socio sin interrupciones
3	Responsable de atención al cliente	Dar a conocer al cliente que su queja fue comprendida
4	Responsable de atención al cliente	Ofrecer las debidas disculpas por los inconvenientes obtenidos
5	Responsable de atención al cliente	Evidenciar las sugerencias, quejas, reclamos en los formularios correspondientes
6	Responsable de atención al cliente	Requerir la legalización de dichos formularios
7	Responsable de atención al cliente	Agradecer por hacer saber sus inconformidades al personal de atención al cliente

CAPÍTULO IV

IMPACTOS Y VALIDACIÓN

4. IMPACTOS

Acorde a todo lo indagado en los capítulos anteriores se puede deducir los impactos que puede provocar en los diferentes ámbitos siendo así, se procede a la explicación de cada uno.

4.1. Análisis de impactos

Los impactos que genera el manejo del presente manual de procedimientos administrativos y atención al cliente para la firma son:

- Impacto social
- Impacto económico
- Impacto ético
- Impacto educativo
- Impacto general

4.1.1. Niveles de impactos

Se aplicará una matriz de impactos en donde se establecerá una ponderación valorada en base a la siguiente puntuación:

Tabla 53
Niveles de impactos

ESCALA	IMPACTO
3	Alto positivo
2	Medio positivo
1	Bajo positivo
0	No hay impacto
-1	Bajo negativo
-2	Medio negativo
-3	Alto negativo

4.1.2. Forma de Evaluación

Se determinará el valor total con la suma de todos los puntos, esto dividido para el total de las situaciones expuestas.

$$NI = \frac{\sum}{n}$$

NI= Nivel de impactos

\sum = Sumatoria total

n = Total de situaciones expuestas o indicadores

4.1.3. Impacto Social

Se establecerá los lineamientos y mecanismos a través del manual de procedimientos administrativos y atención al cliente para la correcta ejecución de los diferentes procesos, por lo que este estudio mejorará la calidad de atención de los servicios.

Impacto social

Tabla 54

Impacto social

Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Generación de empleo						2		2
Calidad de servicio						2		2
Trabajo en equipo						2		2
Total	0	0	0	0	0	6	0	6

Elaborado por: la autora

$$NI = \frac{6}{3}$$

$$NI = 2$$

El resultado de este análisis es 2 lo que demuestra una calificación medio positiva aceptable, lo que implica que hay que repotencializarla.

ANÁLISIS

- **Generación de empleo**

A medida que la firma tenga un alto nivel corporativo en cuanto a la optimización de recursos y al contar con información adecuada facilita la toma de decisiones, por ende, un incremento de fuentes de trabajo.

- **Calidad de servicio**

Con la implementación del manual de procedimientos administrativos y atención al cliente, se impulsará al desarrollo y crecimiento de la firma, con la que se generará mayores beneficios económicos, esto permitirá mejorar día a día la calidad de servicio.

- **Trabajo en equipo**

Con el trabajo en equipo dentro de la firma gozarán de mayor fluidez y de esta manera contribuirá a mejorar la organización y coordinación, logrando que el personal labore con entusiasmo, eficiencia y calidad, interactuando y desarrollando lazos de amistad en su entorno.

4.1.4. Impacto económico

Evidentemente, muchas personas se verán beneficiadas con la puesta en marcha del presente trabajo, se puede asegurar de manera categórica que este impacto que se va a generar tiene relación con el campo de la economía empresarial y familiar, al tener una mejor administración de los recursos y llevar de manera técnica la contabilidad, podrán tener acceso a un mejor nivel de ingresos.

Impacto económico

Tabla 55

Impacto económico

Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Nivel de ingresos							x	3
Ahorro de recursos						x		2
Trabajo competitivo							x	3
Total	0	0	0	0	0	2	6	8

Elaborado por: La autora

$$NI = \frac{8}{3}$$

$$NI = 2,7$$

El impacto económico se muestra positivo, con un coeficiente de 2,7 lo que equivale a una calificación alto-positiva aceptable.

ANÁLISIS

- **Nivel de ingresos**

El indicador nivel de ingresos tiene un impacto alto positivo (3), lo cual contribuye a mejorar el grado de capacidad y mantenerse en el mercado, consiguiendo proyectar una buena imagen de la firma.

- **Ahorro de recursos**

Mediante la aplicación del manual facilitara la disminución de riesgos, debido al manejo adecuado de los procesos y funciones en la parte administrativa, financiera y tributaria logrando así el ahorro de recursos.

- **Trabajo competitivo**

La implementación de manual de procedimientos administrativos y atención al cliente nos contribuye a mejorar el grado de competitividad en el mercado, consiguiendo así ampliar el trabajo competitivo y por consiguiente generar el aumento de clientes.

4.1.5. Impacto ético

Se considerará que los procedimientos se realicen sistemáticamente para que cada persona se haga responsable de las actividades asignadas actuando con compromiso, honradez y respetando siempre las líneas de autoridad, también se fortalecerán la integridad del entorno laboral.

Impacto ético

Tabla 56

Impacto ético

Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Integridad							x	3
Compromiso							x	3
Manejo ético							x	3
Total	0	0	0	0	0	0	9	9

Elaborado por: La autora

$$NI = \frac{9}{3}$$

$$NI = 3$$

El impacto ético, tiene apariencia positiva con un coeficiente igual a 3, lo que equivale a una buena calificación, la misma que tiene que ser repotenciada, mediante la aplicación de principios y valores.

ANÁLISIS

- **Integridad**

La información confidencial de los clientes de la firma consultoría empresarial, es manejada de forma íntegra, profesional y honesta, lo que hace que depositen la confianza total y le dé un mayor realce.

- **Compromiso**

Los trabajadores adquieren un compromiso y son motivados para perseguir el bien común de la firma y de esta manera se identifiquen como parte de esta.

- **Manejo ético**

Constituye un principio ético para la firma Consultoría Empresarial que todos sus miembros tengan un comportamiento acorde con las normas políticas y procedimientos establecidos en el presente manual, los principios y valores éticos que manejará la conducta de sus trabajadores e influirá significativamente en sus clientes.

4.1.6. Impacto educativo

Las capacitaciones permanentes y los programas permitirán que todos los colaboradores amplíen y fortalezcan sus habilidades cualitativas, cuantitativas y los niveles técnicos con respecto al manejo contable y tributario, mejoran así la calidad de atención al cliente.

Impacto educativo

Tabla 57

Impacto educativo

Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Programas de capacitación							x	3
Fuentes de consulta							x	3
Total	0	0	0	0	0	0	6	6

Elaborado por: La autora

$$NI = \frac{6}{3}$$

$$NI = 2$$

El análisis del impacto educativo se muestra medio positivo, con un coeficiente igual a 2, lo que significa una calificación aceptable.

ANÁLISIS

- **Programas de capacitación**

El desarrollo de manera constante de programas de capacitación dirigidas al personal de la firma garantizará que los mismos se relacionen de forma directa a las transformaciones e implementación práctica del manual de procedimientos y atención al cliente, establecido en este trabajo.

- **Fuentes de consulta**

El presente trabajo se ha desarrollado de manera directa, con el entorno de la firma, y el uso constante de diferentes fuentes bibliográficas, contando además con el apoyo y asesoramiento profesional de importantes profesionales universitarios.

4.1.7. Impacto general

El proceso de aplicación del manual en la firma debe ser asumido con responsabilidad y desafío de parte de todos los que la conforman y de la misma manera estar dispuestos a realizar los cambios requerimientos.

Impacto general

Tabla 58

Impacto general

Indicador	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Impacto social						x		2
Impacto económico							x	3
Impacto ético							x	3
Impacto educativo						x		2
Total	0	0	0	0	0	4	6	10

Elaborado por: La autora

$$NI = \frac{10}{4}$$

$$NI = 2,5$$

El análisis del impacto general se muestra alto positivo, con un coeficiente igual a 2.5, lo que significa una calificación muy aceptable.

ANÁLISIS

Generalmente podemos afirmar que el presente trabajo tiene un impacto alto positivo, ya que se encuentra fundamentado por los ámbitos específicos detallados como el social, económico, ético y educativo, lo que nos permite determinar que se encuentra acorde a las necesidades de la firma.

4.2. Validación

4.2.1. Introducción.

Con la finalidad de disminuir el riesgo de que la propuesta no se encuentre organizada con los objetivos y expectativas de la firma se considera necesario la validación aplicable al MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA FIRMA “CONSULTORIA EMPRESARIAL” UBICADO EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.

Por consiguiente, el presente trabajo de investigación tiene la finalidad de aportar al crecimiento de la firma y agilizar los procedimientos propuestos de manera documentada que sirvan de soporte al accionar de cada trabajador de la CONSULTORÍA EMPRESARIAL.

Este manual pretende promover las actividades administrativas y de atención al cliente enfocadas a alcanzar los objetivos de la firma, para poder lograr se considera necesario validar, socializar y poner en práctica los procedimientos implementados a lo largo del presente trabajo.

4.2.2. Descripción del estudio

Al obtener la información para conocer la situación en la que se encuentra la firma, se toma en cuenta desde el inicio del proyecto, las diferentes fortalezas como también las debilidades, ya que el objetivo principal es amenorar las debilidades y proponer soluciones que fortalecerán y ayudarán a sobresalir con un crecimiento favorable cumpliendo expectativas y apoyándose en su equipo de trabajo.

4.2.3. Objetivo general

Validar el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA FIRMA “CONSULTORIA EMPRESARIAL” UBICADO EN LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.

4.2.4. Equipo de trabajo

1. Autor

- Dayana Cobos

2. Tutor

- Mgs. Rita Lomas

3. Lectores

- Ing. Carmen Guzmán
- Ing. Pablo Báez

4. Método de verificación

Mediante este método propongo soluciones a las debilidades encontradas durante la investigación inicial de este trabajo, que, se encuentran desarrolladas dentro de la propuesta del manual de procedimientos administrativos y atención al cliente que servirá de guía al personal.

Para un mejor resultado de validación se hace uso de las matrices de validación administrativa, presentando dentro de las mismas los aspectos a validar, rangos de calificación y finalmente la comunicación de resultados.

4.2.5. Factores a validar ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- Misión
- Visión
- Políticas
- Valores institucionales
- Organigrama estructural

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Descripción de funciones
- Reglamento interno
- Evaluación de desempeño
- Procesos y procedimientos

GESTIÓN FINANCIERA

- Plan de cuentas
- Registros contables
- Estados financieros
- Indicadores financieros

CALIDAD DE SERVICIO

- Atención eficiente al cliente
- Satisfacción del cliente
- Ambiente de trabajo

4.2.6. Método de calificación

Con el propósito de realizar la correspondiente interpretación de los resultados se establece un esquema y una asignación numérica para una mejor comprensión de los resultados quedando de la siguiente manera:

Tabla 59

Método de calificación

3	Muy aplicable
2	Aplicable
1	Poco aplicable
0	Nada aplicable

4.2.7. Rango de interpretación

- 71% - 100% = Muy aplicable
- 36% - 70% = Aplicable
- 11% - 35% = poco aplicable
- 0% - 10% = nada aplicable

Para poder obtener los resultados de manera porcentual procedemos a dividir la calificación obtenida para la calificación total de la matriz y el resultado de la operación multiplicamos por 100 y obtendremos el valor que será ubicado dentro de los rangos.

Es decir

$$V = \frac{Co}{CT} * 100$$

Donde:

V= Validación

Co = Calificación obtenida CT= Calificación total

4.2.8. Validación de la propuesta

Tabla 60

Validación de la propuesta

"CONSULTORIA EMPRESARIAL"							
MATRIZ DE VALIDACIÓN							
No.	Variable	Indicador	CALIFICACIÓN				Observaciones
			Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Nada aplicable	
1	Filosofía organizacional	¿Cómo considera la misión y visión propuesta para la firma?	3				
2		¿Cree usted que los valores, principios y políticas de la propuesta están acorde a las expectativas de la firma?	3				
3		¿Considera que el organigrama estructural propuesto abarca todas las funciones del personal?	3				
4	Gestión administrativa	¿cree que los manuales de funciones diseñados se ajustan a los procedimientos habituales?		2			
5		¿Cómo califica el manual de procedimiento propuesto?	3				
6		¿Cómo califica la gestión de talento humano?		2			
7	Gestión financiera	¿Cómo considera los procedimientos para realizar las declaraciones de impuestos?	3				
8		¿Considera que los roles de pagos propuestos son los adecuados?	3				
9		¿Cree usted que los procesos contables propuesto en el manual son adecuados?	3				
10	Calidad de servicio	¿Cómo considera los procedimientos a seguir para la atención al cliente?	3				
11		¿Considera que la calidad del servicio brindado es eficiente?		2			
TOTALES			24	6	0	0	

4.2.9. Calificación total Total, de indicadores = 11 Calificación más alta = 3

Calificación total = TI * CA Calificación total= 11*3 = 33

4.2.10. Calificación obtenida

$$24 + 6 = 30$$

4.2.11. Evaluación de resultados

$$V = \frac{Co}{CT} * 100$$

$$V = \frac{30}{33} * 100$$

$$V = 91\%$$

De acuerdo con lo establecido en la validación nos indica que es muy aplicable con un rango del 91%, por lo tanto, podemos decir que el diseño de la propuesta presentado nos va a permitir mejorar los procedimientos administrativos y de atención al cliente de la firma.

CONCLUSIONES

Mediante la investigación realizada ha sido posible llegar a las siguientes conclusiones:

- a) No existe un “manual de procedimientos administrativos y atención al cliente que contengan claramente definidos los puestos o unidades administrativas que intervienen en el proceso administrativo y financiero.
- b) No cuenta con una estructura orgánica funcional, y falta de planificación de las actividades que indique en forma esquemática la jerarquía, funciones y responsabilidades de todos quienes la componen.
- c) La información contable-financiera no se encuentra al día, provocando retraso en el cumplimiento de obligaciones y a su vez no se evidencia la rentabilidad o déficit de la firma, para la toma de decisiones.
- d) Por medio de la Investigación se pudo determinar que la consultora no capacita a todo su personal, es una de las causas por las cuales no realizan sus actividades de manera estructurada y coordinada.
- e) Existe un buen servicio y atención al cliente, lo que ayuda a captar más clientes para que realizar sus trámites contables y tributarios.

RECOMENDACIONES

Para que la ejecución de la presente propuesta proporcione los resultados esperados, se realizan las siguientes recomendaciones:

- a) Implementar el manual de procedimientos administrativos y atención al cliente propuesto, ya que favorecerá al mejoramiento de los procesos actuales e incluye nuevos procesos y herramientas que permiten realizar las actividades administrativas financieras contables y tributarias con eficiencia, eficacia y economía, que apoyaran al fortalecimiento y progreso de la firma.
- b) Implementar y realizar mantenimiento a los equipos tecnológicos de la firma, para que el medio se encuentre en óptimas condiciones.
- c) Considerar los procesos que sugiere la propuesta, para la elaboración y presentación de la información contable-financiera y tributaria de calidad requerida por la empresa y por los organismos de control.
- d) Capacitar al personal cada 6 meses o cuando lo requieran en el área administrativa, operativa y atención al cliente de acuerdo al cargo establecido en el orgánico funcional, para que cumplan con sus funciones, de manera organizada y cumplir con los objetivos que tiene la firma para mejorar su rentabilidad.
- e) Tratar de seguir innovando las ofertas del servicio, para mantener la fidelidad de los clientes, así como establecer la cobertura del medio de manera óptima.

BIBLIOGRAFÍA

- Arturo. (30 de 10 de 2015). *CreceNegocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Ascencio, A. (20 de 09 de 2017). *SliderShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/AngiieAscencio/importancia-del-organigrama-en-las-empresas>
- Barraza, H. (06 de 01 de 2019). *Collective Academy*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/294059>
- Camacho, M., & Rivero, M. (2010). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Cardenas, V. (05 de 05 de 2011). Obtenido de <http://vilmaalvarado.blogspot.com/2011/05/definicion-de-cliente-para-fines-de.html>
- Castro, J. (23 de 04 de 2015). *Blog Corponet*. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/que-es-un-estado-de-flujo-de-efectivo-y-cuales-son-sus-objetivos>
- Chiavenato, I. (2013). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-administracion-de-empresas/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Ecuador.
- Enciclopedia de Clasificación . (2017). Obtenido de <https://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>

Factura.com. (02 de 04 de 2018). Obtenido de <https://blog.factura.com/2018/03/02/objetivos-de-una-buena-administracion-de-empresas/>

Fincowsky, E. (2014). *Organización de Empresas*. México.

Fundación Wikimedia. (3 de 12 de 2016). *Wikipedia. La Enciclopedia*. Obtenido de <https://www.wikipedia.org/>

Gallardo, E. (2009). *Fundamentos de la Administración*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administracion%20EGallardo.pdf>

Gerencie.com. (29 de 04 de 2018). Obtenido de <https://www.gerencie.com/estado-de-cambios-en-el-patrimonio.html>

Gil, S. (10 de 2 de 2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad.html>

Kelley, K. (s.f.). *Techlandia*. Obtenido de https://techlandia.com/simbolos-utilizados-organigrama-sobre_10528/

Méndez, V., Méndez, L., & Cruz, A. (2018). La importancia de la Administración en las organizaciones como forma para lograr competitividad. *Eumend. net*, 15.

Ortega, J. (07 de 11 de 2013). *Unknown*. Obtenido de <http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/objetivos-de-los-manuales.html>

Ortiz, M. (13 de 05 de 2017). *SliderShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/ortiz2490/que-es-organigrama>

Pacheco, S. (2014). *Manual de Procedimiento*.

Riera, A. (2014). *El Proceso Administrativo*. Calameo.

Riquelme, M. (11 de 06 de 2013). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-administracion-de-empresas/>

Riquelme, M. (19 de 03 de 2019). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>

Rocha, S. (2014). Obtenido de <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/10610/217.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodriguez, D. (09 de 10 de 2015). *Contabilidad.com.do*. Obtenido de <https://contabilidad.com.do/principios-de-contabilidad-generalmente-aceptados-pcga/>

Rodriguez, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros: Un enfoque a la toma de*. México: Mc Graw Hill Interamericana .

Rodriguez, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros: Un enfoque a la toma decisiones*. México: Mc Graw Hill Interamericana.

Ruben. (30 de 07 de 2018). *Factorialhr.es*. Recuperado el 14 de 06 de 2019, de <https://factorialhr.es/blog/que-es-organigrama-empresa-tipos-plantillas/>

Ruiz, T. (21 de 11 de 2016). *Prezi.com*. Recuperado el 14 de 06 de 2019, de https://prezi.com/_as6cybmqtzy/objetivo-de-la-administracion/

Sinisterra, G., & Henao, H. (2011). *Contabilidad sistema de información para las organizaciones*. Colombia: McGrawHillEducation.

Valdivieso, M. (2013). *Contabilidad General*. Quito.

Vergara, V. (02 de 2017). *Loa Manuales de procedimientos como herramientade control interno de una organización*. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

ANEXOS

ANEXOS 1

Entrevista dirigida a la propietaria de la firma “Consultoría Empresarial”

Objetivo: La presente entrevista que se va a realizar tiene el fin de obtener información para la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos y Atención al Cliente para la Firma Consultoría Empresarial.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué tipo de organigrama funcional utiliza la firma definir sus funciones?
2. ¿Cuáles son las actividades que la firma Consultoría Empresarial tiene definidas para el logro de metas y objetivos?
3. ¿Qué tipo de práctica mantiene la firma con respecto a los valores?
4. ¿Cuál es el tipo de organización y control que maneja la firma Consultoría Empresarial?
5. ¿Qué tipos de estrategias utiliza para dar a conocer los objetivos y las metas a cumplirse la firma Consultoría Empresarial?
6. ¿Qué tipo de reglamento interno tiene la firma Consultoría Empresarial?
7. ¿La firma Consultoría Empresarial cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos y Atención al cliente?
8. ¿Qué tipos de permisos son necesarios para el funcionamiento la firma?

ANEXO 2

Encuesta realizada a los clientes de la firma Consultoría Empresarial

1. ¿Cómo califica la atención que brinda el personal de la consultoría empresarial?
2. ¿Califique la calidad de los servicios que usted recibe de la consultoría empresarial?
3. ¿De las siguientes alternativas enumere de acuerdo a su importancia cual es la razón por la que usted adquiere los servicios de la firma consultoría empresarial?
4. ¿Cómo calificaría usted los servicios de Gestión Empresarial?
5. ¿Al presentar algún reclamo usted es atendido?
6. ¿En relación a la eficiencia del personal, qué cantidad de tiempo espera para ser atendido?
7. ¿Ha llenado las expectativas por las cuales ha escogido el servicio?
8. ¿Recomendaría usted a la firma Consultoría Empresarial?