



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

***“ANALISIS DE LA CUENTA POR COBRAR DE LA EMPRESA ASESORES
FINANCIEROS Y TRIBUTARIOS S.A.”***

Autor:

Christian Eduardo Rueda González

Tutor:

Msc. Jorge Andrade

Guayaquil, Ecuador
2015



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “**Análisis de la cuenta por cobrar de la empresa Asesores Financieros y Tributarios S.A**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cuál es el impacto de la cartera vencida en la liquidez de la empresa Asesores Financieros y Tributarios S.A**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:

Rueda González Christian Eduardo

Tutor:

Msc. Jorge Andrade

AUTORIA NOTARIADA.

Los criterios e ideas expuestas en el presente trabajo de graduación con el tema: Análisis de la cuenta por cobrar de la empresa ASESORES FINANCIEROS Y TRIBUTARIOS S.A., de la carrera Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otras tesis presentadas con anterioridad

Autor:

Rueda González Christian Eduardo

DEDICATORIA.

Por todo el esfuerzo realizado en mis años de estudio este proyecto se lo dedico en primer lugar a Dios por darme esa humildad, toda la sabiduría necesaria para conseguir mis propósitos y metas; enseñarme que para conseguir logros se necesita esfuerzo, perseverancia y dedicación. A mis padres mi pilar fundamental ya que fueron mi impulso día tras día para terminar una etapa más en mi vida y creo que la más importante en el ciclo del ser humano en la que uno se forma como persona y como profesional.

Rueda González Christian Eduardo

AGRADECIMIENTO.

A Dios, por la oportunidad que me da al cumplir mis objetivos y metas trazadas, a toda mi familia por ese apoyo incondicional para que este proyecto se haga realidad, a todos y cada uno de mis compañeros que han sido testigo fiel de toda mi vida y etapa profesional el cual hemos compartido consejos, experiencias y anécdotas que los llevare en mi mente para siempre; pero lo más primordial a todos los docentes que me han impartido todos sus conocimientos y su calidad académica en todos los años de mi formación profesional.

Rueda González Christian Eduardo

INDICE GENERAL.

Contenidos:	Paginas:
Caratula	i
Certificación de la aceptación del autor.....	ii
Autoría notariada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos.....	vii
Índice de cuadros... ..	viii
Resumen	ix
Abstract	x

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema....	3
Ubicación del problema en un contexto....	3
Situación conflicto.....	5
Variables de investigación.....	5
Formulación del problema	5
Determinación del problema.....	6
Evaluación del problema.....	6
Objetivos.....	7
Objetivos generales.....	7
Objetivos específicos.....	7
Justificación e importancia.....	7

CAPITULO II

MARCO TEORICO.

Antecedentes referenciales.....	11
Fundamentación teórica.....	12
Fundamentación científica.....	14
Modelos de gestión.....	14
Fases del modelo.....	16
Partes del modelo.....	17
Modelo integrador de indicadores financieros.....	19
Funciones de la gestión.....	20
Tipos de gestión.....	22
Proceso de gestión.....	23
Elementos de la gestión.....	24

CAPITULO III

METODOLOGIA

Marco metodológico.....	26
Organigrama.....	27
Detalle de empleados.....	28

Competencia y diseño de investigación	29
Tipos de investigación	30
Población y muestra	31
Técnicas de investigación	32
Recursos auxiliares de la observación.....	33
Observación directa.....	34
Observación participante	34
Observación estructurada.....	34
Observación de campo	35
Observación individual.....	35
Procedimiento de la investigación.....	36

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Aplicaciones a las técnicas de instrumentos	38
Plan de mejora.....	46
Conclusiones y recomendaciones	47
Bibliografía.....	49

Anexos 50

Anexo 1 Carta de autorización de la empresa

Anexo 2 Certificado del Gramatologo

Anexo 3 Organigrama de la empresa

Anexo 4 Logotipo de la empresa

Anexo 5 Información financiera

Anexo 6 Fotos

RESUMEN.

El autor del presente trabajo previo a la obtención del título de Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría ha llegado a analizar todos los factores negativos que nos han llevado a plantear soluciones para el siguiente tema que es el de Análisis la cuenta por cobrar de la empresa Asesores Financieros y Tributarios S.A. ya que por medio de este proyecto mi objetivo primordial es lograr a obtener mi título y ser un profesional emprendedor de la Republica.

Las técnicas aplicadas en el presente trabajo es el de la observación y de interpretación de resultados, que lo hemos obtenido en base a datos reales por medio de las encuestas como medio de inducción y de ayuda para que este proyecto que termino con mucho sacrificio y ahínco se esté haciendo realidad, determinando todas las falencias en el control interno de la empresa para el proceso contable de cada una de las personas que conforman nuestra cartera de clientes, las herramientas utilizadas en este gran proyecto son los diagramas de pastel como medio representativos de los resultados podemos alcanzar un 61% de probabilidad que el análisis de nuestra propuesta va ser efectiva y mucho provecho para poder llegar alcanzar una mejoría de nuestra entidad.

ABSTRACT.

The author of this pre-qualification as a Technologist in Accounting and Auditing work has come to analyze all the negative factors that have led us to propose solutions to the next topic which is the accounts receivable analysis company Financial Advisors and Tax SA and that through this project, my ultimate goal is to get my degree and become a professional entrepreneur Republic.

The techniques applied in this study is the observation and interpretation of results, we've obtained based on actual data through surveys as a means of induction and support for this project which ended with much sacrifice and hard It is becoming a reality, determining all the shortcomings in internal control of the company for the accounting process of each of the people who make up our customer base, the tools used in this great project are pie charts as a means representative of the results can achieve a 61% chance that the analysis of our proposal will be effective and far out to get the full effect of our organization.

CAPITULO 1

EL PROBLEMA.

Ubicación del problema.

El motivo por el cual el autor plantea esta propuesta; es porque a la empresa a la que presta sus servicios como auxiliar contable, se han dado una serie de circunstancias que de una u otra manera retrasan el proceso en la ejecución del trabajo como asesores financieros y auditores.

A continuación el autor detalla algunos aspectos importantes que influyen en el tema:

- Falta de comunicación y organización en la toma de decisiones ya que no se cumple con un régimen establecido ni un manual de funciones.
- Otro punto a señalar es que como se cuenta con una amplia cartera de clientes que son a nivel de provincias y como no se gestiona para que la documentación que la envían vía transporte llegue con anticipación la cual nos demanda ciertos atrasos en la presentación de las obligaciones contables.
- Sería de mucha ayuda al talento humano de la empresa si se proporcionara con tiempo la documentación solicitada se optimizara el tiempo y el trabajo se llevaría a cabo de una manera más eficiente y eficaz.

- Con esta propuesta lo que pretende el autor es un mayor control financiero y administrativo para hacer surgir a la empresa tanto en el aspecto económico y laboral ya que ambos aspectos guardan relación en común.

La empresa a la cual pertenezco está inmersa en una serie de variables problemáticas y una de ellas es que se encuentra ubicada en el cantón Daule Urbanización Matices vía La Aurora, e inició sus actividades el 12 de febrero del 2001 y cuya actividad es la prestación de servicios profesionales como auditores.

Situación conflicto.

La empresa ASESORES FINANCIEROS Y TRIBUTARIOS S.A. en la actualidad posee un problema en la gestión para la ejecución del trabajo para la satisfacción de necesidades de los clientes como es la prestación de servicios profesionales como auditores ya que este proceso no se realiza con anticipación.

Tema: Análisis de la cuenta por cobrar de la empresa ASESORES FINANCIEROS Y TRIBUTARIOS S.A.

VARIABLES.

DEPENDIENTE: Control en el proceso contable

INDEPENDIENTE: Reformas en la asesoría tributaria.

Formulación del problema.

¿Análisis de la cuenta por cobrar de la empresa ASESORES FINANCIEROS Y TRIBUTARIOS A.F.T. Sociedad Anónima en todo el proceso contable 2014?

DETERMINACION DEL TEMA.

Estudio para determinar las falencias de la gestión del presupuesto en la ejecución del trabajo para la remuneración y recuperación de la cartera.

EVALUACION DEL PROBLEMA.

- **Delimitado.-** Poco personal en la empresa para satisfacer las necesidades de la empresa A.F.T. s.a.
- **Factible.-** Este proyecto de investigación es muy factible porque cuenta con la previa aprobación y autorización de los hechos por medio del gerente de la empresa a la cual pertenezco.
- **Claro.-** El problema planteado es de mucho análisis para la toma de decisiones ya que es redactado de forma clara y concisa.
- **Evidente.-** En la problemática se identifica la falta de organización y comunicación entre los gerentes y los empleados.
- **Original.-** En la empresa Asesores Financieros Tributarios es la primera vez que se realiza un estudio y análisis para determinar las alternativas para mejorar la situación financiera de la empresa.
- **Factible.-** Con la información que contiene esta tesis nos conlleva a presumir que tendremos un 90% de alcance de probabilidad a la solución del problema.

OBJETIVOS.

Objetivo general.

Determinar las deficiencias y falencias en el control y proceso contable para mejorar la ejecución del trabajo de la empresa A.F.T. S.A.

Objetivos específicos.

- Análisis de los aspectos socioeconómicos de la empresa para la toma de decisiones en la ejecución del trabajo.
- Diagnosticar la situación actual del presupuesto en la empresa A.F.T Sociedad Anónima.
- Proponer alternativas de solución para la problemática objeto del estudio de esta investigación.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

El autor propuso este tema porque actualmente trabaja en una asesoría tributaria y contable; y en muchas ocasiones se retrasa el proceso por lo que no se cuenta con el personal suficiente y no se lleva a cabo un manual de funciones adecuadas para que los planes se den como se tiene en mente.

Presupuesto.- Siendo una empresa pequeña trabajan 12 personas pero no se alcanza para cumplir los objetivos y metas propuestas; también el capital de la empresa influye mucho en la situación económica ya que es casi ajustado para satisfacer a las necesidades y propuse este tema para levantar a la empresa ya que dependemos de

ella y poder ganar mercado pero ya con un manual de funciones definido otros procedimientos y mecanismos a seguir.

CONVENIENCIA.- El autor cree que es de trascendental importancia esta propuesta ya que día a día realiza su trabajo en base a las normas y leyes tributarias y es con el fin de optimizar el tiempo y poder realizar el trabajo encomendado con la mayor brevedad posible.

RELEVANCIA SOCIAL.- Los únicos beneficiados de esta propuesta será el personal administrativo ya que este proyecto los conlleva a tomar, nuevos programas de inducción, nuevas formas de aplicación y de aquí nace el beneficio para su cartera de clientes ya que se va a lograr satisfacer sus necesidades y se va a tener una mayor fuente de ingreso.

IMPLICACIONES PRÁCTICAS.- El autor propone en este ítem una sugerencia, reclutar todos los documentos que sirven para las declaraciones con anticipación y no estar en los contratiempos ya el día que le toca cumplir con sus obligaciones de acuerdo al 9no dígito del Ruc ya que el tiempo nos pasa factura, a continuación detallo una tablita de guía para el cumplimiento de las obligaciones.

9NO DIGITO	FECHA DE DECLARACION.
1	10 DEL MES SIGUIENTE
2	12 DEL MES SIGUIENTE
3	14 DEL MES SIGUIENTE
4	16 DEL MES SIGUIENTE
5	18 DEL MES SIGUIENTE
6	20 DEL MES SIGUIENTE
7	22 DEL MES SIGUIENTE
8	24 DEL MES SIGUIENTE
9	26 DEL MES SIGUIENTE
0	28 DEL MES SIGUIENTE

VIABILIDAD FINANCIERA.

El autor sugiere realizar un estudio financiero para la reestructuración de la deuda de los contribuyentes a la cual se le lleva la contabilidad, a una de interés que sea accesible para poder cubrir dicha obligación a largo plazo en la cual nos influye como una base económica para satisfacer las necesidades del talento humano de la organización.

VIABILIDAD INSTITUCIONAL Y DE GESTION.

Una de las debilidades de la empresa es la insatisfacción del cliente y de la manera en que esto afecta en la productividad de la empresa.

CAPITULO II

MARCO TEORICO.

ANTECEDENTES REFERENCIALES.

(CARTERA VENCIDA, 2015)Monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora.

INTERPRETACION.- Este ítem nos dice que es una obligación pendiente de pago que automáticamente se convierte en un activo por su evolución en el patrimonio de la empresa.

(<https://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080711073653AANUUhCK>, 2015)La cartera vencida generalmente es "calificada" de acuerdo a la sensibilidad del retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa (una o dos parcialidades (generalmente mensualidades) vencidas), pasando por la cartera ya litigiosa (que se encuentra en pleito ante los tribunales para intentar recuperar lo adeudado o ejecutar las garantías), hasta la que se considera prácticamente incobrable (aquella que a pesar de gestiones judiciales, no pudo obtenerse la recuperación del adeudo y se la considera un quebranto (pérdida)).

INTERPRETACION.-Para mi este ítem nos dice que es el deterioro de nuestros activos por el retraso de cumplimientos de las obligaciones de terceros.

FUNDAMENTACION TEORICA

Con la finalidad de fundamentar el presente trabajo investigativo se ha estimado conveniente indagar acerca de los enfoques que poseen distintos autores con relación a otros trabajos investigativos de similar índole, a consecuencia de ello a continuación se citan los puntos de vista de dichos investigadores: La tesis titulada “Análisis de la cuenta por cobrar de la empresa ASESORES FINANCIEROS Y TRIBUTARIOS S.A. autor del tema investigativo es el Sr. Christian Eduardo Rueda González, concluye que: “Los empleados que se encuentran en el Departamento de Crédito no tienen amplios conocimientos sobre el sentido de la concesión de crédito, no cuentan con un manual de procedimientos de crédito donde se detalle por escrito los pasos a seguir y requerimientos que los socios necesitan hacer para otorgar el crédito.”

Al igual que la tesis titulada “La Gestión Financiera como herramienta Gerencial aplicación práctica en la Sociedad: Negocios y Salud Compañía Limitada Cía. Ltda.”, elaborada por: Dra. Alicia Giovanna Ortiz Morales, concluye lo siguiente: “El registro, control e información inadecuadas de las cuentas por cobrar dificultan tener un conocimiento cabal de la edad de sus vencimientos, imposibilitando establecer políticas de crédito apropiadas. El Flujo de información contable financiera no se genera diariamente con estrictez ocasionando la demora en el asentamiento de las transacciones así como en la obtención de los informes financieros, situación que obliga a que los ejecutivos tomen decisiones con desconocimiento de lo que realmente sucede en la empresa.”

A diferencia de la Tesis cuyo tema es: “Auditoría de Gestión en el Departamento de Crédito de la Mutualista Ambato para mejorar la toma de decisiones.”, cuya autora es: Bastidas Andachi Cristina Fernanda, concluye que “La Mutualista Ambato actualmente debido a la crisis del país ha visto incrementado el monto de su cartera vencida; tampoco dispone de políticas y procedimientos definidos para la concesión y recuperación de cartera de la empresa. De los tres trabajos investigativos citados anteriormente se puede determinar que tienen algo en común, es decir, que guardan relación directa o indirectamente con la recuperación de Cartera vencida y lo indispensable que es la aplicación de un manual o sistema en la que puedan guiarse para una toma de decisiones adecuada sin poner en riesgo la recuperación de los fondos.

Se puede determinar que la inexistencia de un Modelo de Gestión Financiera dentro del Departamento financiero de una empresa pueden incidir de manera directa para la toma de decisiones en relación a la manera de cómo disminuir la morosidad de los consumidores, pero en cambio si existiera dicho Modelo en la que la empresa pueda guiarse para una buena toma de decisiones en las que puedan reducir la morosidad, se estaría no solo ayudando a los directivos sino que también serviría como base para que los

consumidores del servicio que presta la empresa traten de ponerse al día con sus pagos.

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.- A fin de fundamentar la presente investigación se ha tomado en consideración como punto importante los criterios de autores que presentan estudios de carácter científico, los mismos que a continuación se citan con el propósito de ofrecer una perspectiva clara acerca de lo que trata el problema y sus implicaciones.

2.2.1. Modelo de gestión

2.2.1.1 Gestión “El proceso de gestión es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planificación), que se concretan en los resultados”. 1 Del latín *gestio* onis. Acción y efecto de administrar, se define genéricamente la gestión de la siguiente manera: conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos. De modo que la gestión, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: planear, organizar, dirigir y controlar. El Diccionario Enciclopédico Plaza & Janes (2007) señala que la “Gestión es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera”.

A continuación se exponen varios modelos de gestión: El primero está basado en la planificación, cuyo autor es Juan José Fuentes Romero, quien argumentando a la planificación como selección de las mejores vías de acción dice: “Planificar es elegir, de modo que a partir de una situación nueva y que vemos como posibilidad real en cuanto a qué va a llegar nuestra biblioteca, lo procedente es plantearnos las diferentes propuestas de acción. Si somos capaces de dividir cada propuesta en sus diferentes elementos componentes, seremos capaces, mediante la oportuna comparación y confrontación entre dichas propuestas, de decir cuál es la que en cada momento concreto nos parece más adecuada en función, siempre, de los objetivos que pretendamos conseguir” .

El segundo modelo se acopla al proceso de organización documental de la autora Ana María Martínez Tamayo, quien la define como: “la organización del documento como la descripción de documentos, su contenido, características y propósitos y la organización de estas descripciones de modo que dichos documentos o los mensajes que ellos contienen. La organización del conocimiento abarca todo tipo de métodos de indización, resumen, catalogación, clasificación, gestión de registros, bibliografía y la creación de bases de datos textuales o bibliográficas, para la recuperación de la información.”

El tercer modelo se ha creído conveniente anotar porque tiene un enfoque de una gestión organizacional basada en cambios estructurales, en donde se introduzcan nuevos paradigmas en la organización, los procesos y los servicios del área financiera, especialmente de presupuesto.

En ese contexto el modelo de gestión que nos va a servir para la parte organizativa el que indica el autor Idalberto Chiavenato, quien al hablar del modelo de cambio estructural, dice: “El desarrollo organizacional exige cambios estructurales en la organización formal (como cambios en el organigrama, en los métodos y procesos, como el financiero, rutinas y procedimientos de trabajo, en la contabilidad, en el presupuesto, alteraciones en el proyecto de trabajo, como enriquecimiento o aplicación del cargo, etc.) y cambios en el comportamiento (en la cultura organizacional, en las relaciones interpersonales, e intergrupales, etc.) conjuntamente. Hay fusión de dos tendencias, el estudio de las organizaciones: el estudio de la estructura administrativa o financiera, por una parte, y el estudio del comportamiento humano en las organizaciones, por el otro, integrados a través de un tratamiento sistémico.

FASES DEL MODELO.

Primera Fase: Aquí se establece la constitución de la empresa misma, donde se determina sus objetivos, metas, estrategias, desarrollo de planes y organización administrativa.

Segunda Fase: Asegurar a la empresa en una organización de vanguardia, creativa e innovadora, capaz de consolidar su presencia en los mercados locales, regionales, nacionales e internacionales, destacando sus ventajas competitivas y calidad de sus productos basados en la diferenciación.

Tercera Fase: Se determina la difusión del modelo, a través de sus resultados, beneficiando a las organizaciones involucradas e incentivar el interés por la preservación de los recursos naturales. Estas fases requieren de tiempo y conocimientos que deben estar reflejados en la obtención de objetivos, los cuales se los obtiene en forma paulatinamente, cubriendo cada una de las expectativas en forma positiva y definida.

PARTES DEL MODELO.

Recolección y análisis de datos: Consiste en la determinación de los datos necesarios y de los métodos útiles para su recolección dentro de la empresa. Incluye técnicas y métodos para describir el sistema empresarial y las relaciones entre sus elementos o subsistemas y los modos de identificar problemas y temas más importantes.

Diagnóstico empresarial: Se dirige principalmente hacia el proceso de solución de problemas. Se busca identificar preocupaciones y problemas y sus consecuencias, establecer prioridades, metas y objetivos.

En el diagnóstico también se verifican las estrategias alternativas y los planes para su implementación.

Acción de intervención: Es la parte de implementación del proceso de desarrollo organizacional. La acción de intervención es la fase de acción planeada en el proceso de desarrollo presupuestario, que sigue a la fase del diagnóstico.

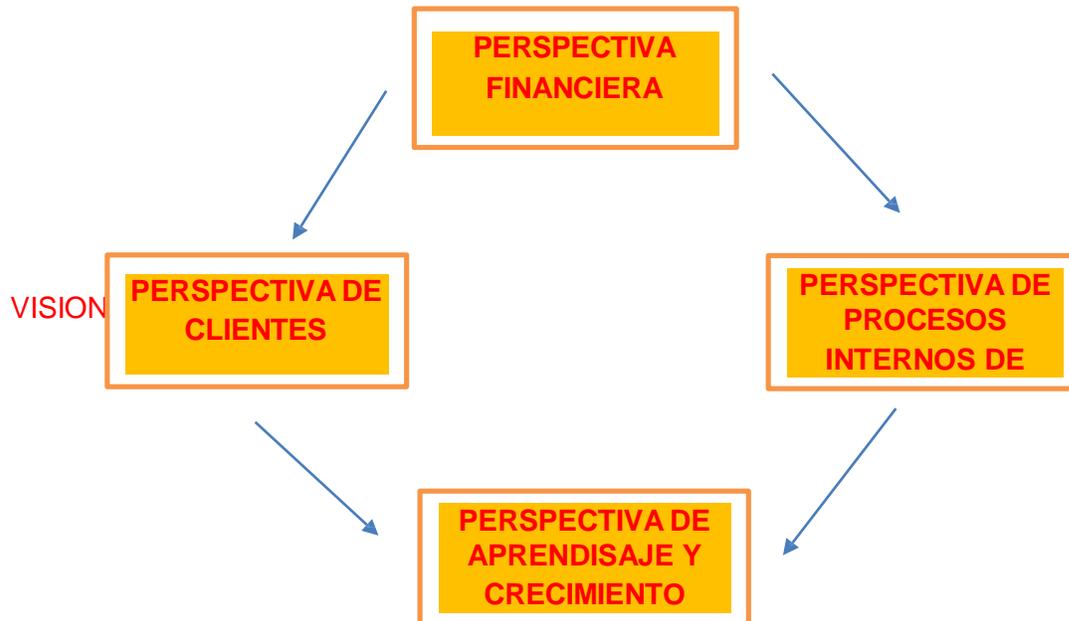
En esta fase de acción se selecciona la intervención más apropiada para solucionar un problema empresarial particular.

La acción de intervención puede efectuarse mediante diversas técnicas”.

Otro modelo importante en esta investigación es el Modelo del Balanced Business Scorecard – BSC (KAPLAN Y NORTON, 1996) que consiste en un sistema de indicadores financieros y no financieros que tienen como objetivo medir los resultados obtenidos por la organización, entre ellos las asignaciones presupuestarias y la morosidad.

El modelo integra los indicadores financieros (de pasado) con los no financieros (de futuro), y los integra en un esquema que permite entender las interdependencias entre sus elementos, así como la coherencia con la estrategia y la visión de la empresa.

MODELO INTEGRADOR DE INDICADORES FINANCIEROS FIGURA N° 1 Fuente: Balance Score Card BSC Autor: Kaplan y Norton



1.- Perspectiva financiera: El modelo contempla los indicadores financieros como el objetivo final; considera que estos indicadores no deben ser sustituidos, sino complementados con otros que reflejan la realidad empresarial.

2.- Perspectiva de cliente: El objetivo de este bloque es identificar los valores relacionados con los clientes, que aumentan la capacidad competitiva de la empresa. Para ello, hay que definir previamente los segmentos de mercado objetivo y realizar un análisis del valor y calidad de éstos.

3.- Perspectiva de procesos internos de negocio: Analiza la adecuación de los procesos internos de la empresa para la obtención de la satisfacción del cliente y conseguir altos niveles de rendimiento financiero. Para alcanzar este objetivo se propone un análisis de los procesos internos desde una perspectiva de negocio y una predeterminación de los procesos clave a través de la cadena de valor.

4.- Perspectiva del aprendizaje y mejora: El modelo plantea los valores de este bloque como el conjunto de drivers del resto de las perspectivas. Estos inductores constituyen el conjunto de activos que dotan a la organización de la habilidad para mejorar y aprender. La perspectiva del aprendizaje y mejora es la menos desarrollada, debido al escaso avance de las empresas en este punto. De cualquier forma, la aportación del modelo es relevante, ya que deja un camino perfectamente apuntado y estructura esta perspectiva.

Funciones de la gestión.

Del concepto de gestión anteriormente citado aplicado a la administración de empresas indica que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales las cuales son:

“Planificar.- La primera de esas funciones es la planificación, que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

Organizar.- La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la organización en donde se agruparan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para

así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

Dirigir.- La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.

Controlar.- El control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.

Teniendo en cuenta las funciones antes mencionadas se puede notar la eficiencia que posee el hecho de llevar a cabo la administración de empresas en base al concepto de gestión ya que aporta un nivel mucho más alto de organización permitiendo así que las empresas o instituciones pueda desempeñarse de mejor manera en su área de trabajo.

Tipos de gestión

La gestión como tal se divide en diferentes tipos de conformidad con la actividad y el objetivo que persigan cada una de ellas, es por ello que a continuación se citan los tipos de gestión más importantes:

_ **"Gestión Tecnológica.-** Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.

_ **Gestión Social.-** Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.

_ **Gestión de Proyecto.-** Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de tal manera que se pueda concretar todo

el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

_ **Gestión de Conocimiento.**- Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

_ **Gestión Ambiente.**- Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.

_ **Gestión Administrativo.**- Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.

_ **Gestión Gerencial.**- Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.

_ **Gestión Financiera.**- Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.

_ **Gestión Pública.**- No más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.

_ **Gestión Estratégica.**- “La gestión estratégica es la encargada de conducir a la empresa a un futuro deseado, lo que implica que la misma debe influir directamente en el cumplimiento de los objetivos establecidos, y esta dirección que tomará la gestión estratégica debe contar con toda la información necesaria para que las decisiones correspondientes puedan ser tomadas precisamente con respecto a la actitud y postura que la gestión estratégica asumirá ante cualquier situación.”

Proceso de gestión.

“Un grupo de procesos relacionados puede ser visto como un sistema. En un sistema los procesos están íntimamente vinculados entre sí y cada componente se justifica en función de su vinculación al sistema. Existen muchos flujos dependientes entre sí en una organización.”

En un proceso la calidad de lo que sale se determina en gran parte por la calidad de lo que entra. Una vez que se reconoce que los sistemas crean la mayoría de problemas, se dejará de culpar a los trabajadores individuales.

Laboramos dentro de un sistema regido por condiciones sobre las que el individuo no tiene control. Cuando algo anda mal se busca a quien culpar en vez de observar al sistema para mejorarlo. El 85% de las fallas de una organización están en el sistema y solo el 15% están en la persona o cosa individual.

Elementos de gestión

Las Entidades requieren de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión cuyo diseño e implantación son de responsabilidad de los administradores de las entidades en razón de su responsabilidad social de rendición de cuentas y de demostrar su gestión y sus resultados, y la del auditor evaluar la gestión, en cuanto a las cinco “E”, esto es:

Economía: Uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, y al precio convenido; es decir, adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado, teniendo en cuenta la adecuada calidad.

Eficiencia: Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable o norma; la

eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad de insumo. Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención.

Eficacia: Es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.

Ecología: Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional, de un proyecto, programa o actividad.

Ética: Es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, en la leyes, en las normas constitucionales, legales y consuetudinarias vigentes en una sociedad.

CAPITULO III

METODOLOGIA

La metodología utilizada para el análisis del capítulo III es la investigación explicativa ya que esta pretende establecer las causas de los eventos sucesos o fenómenos que lo rodean y de esta manera mejorar todos los aspectos negativos relacionados en el proceso contable para desempeñar nuestras funciones encomendadas.

Nombre: ASESORES FINANCIEROS Y TRIBUTARIOS S.A.

Fecha de constitución: 12 de febrero 2001.

Objeto social: Prestación de servicios profesionales como auditores y consultores tributarios.

Misión: Somos una organización multidisciplinaria que apuesta a la capacitación continuada de sus funcionarios, que provee servicios personalizados de auditoria, contabilidad y consultoría a las empresas, dedicada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, apoyándolos en la búsqueda de su ventaja diferencial y éxito empresarial y agregando valor para su beneficio.

Visión: Ser una firma nacional líder en proveer atención personalizada de servicios de Auditoria, Contabilidad y Consultoría

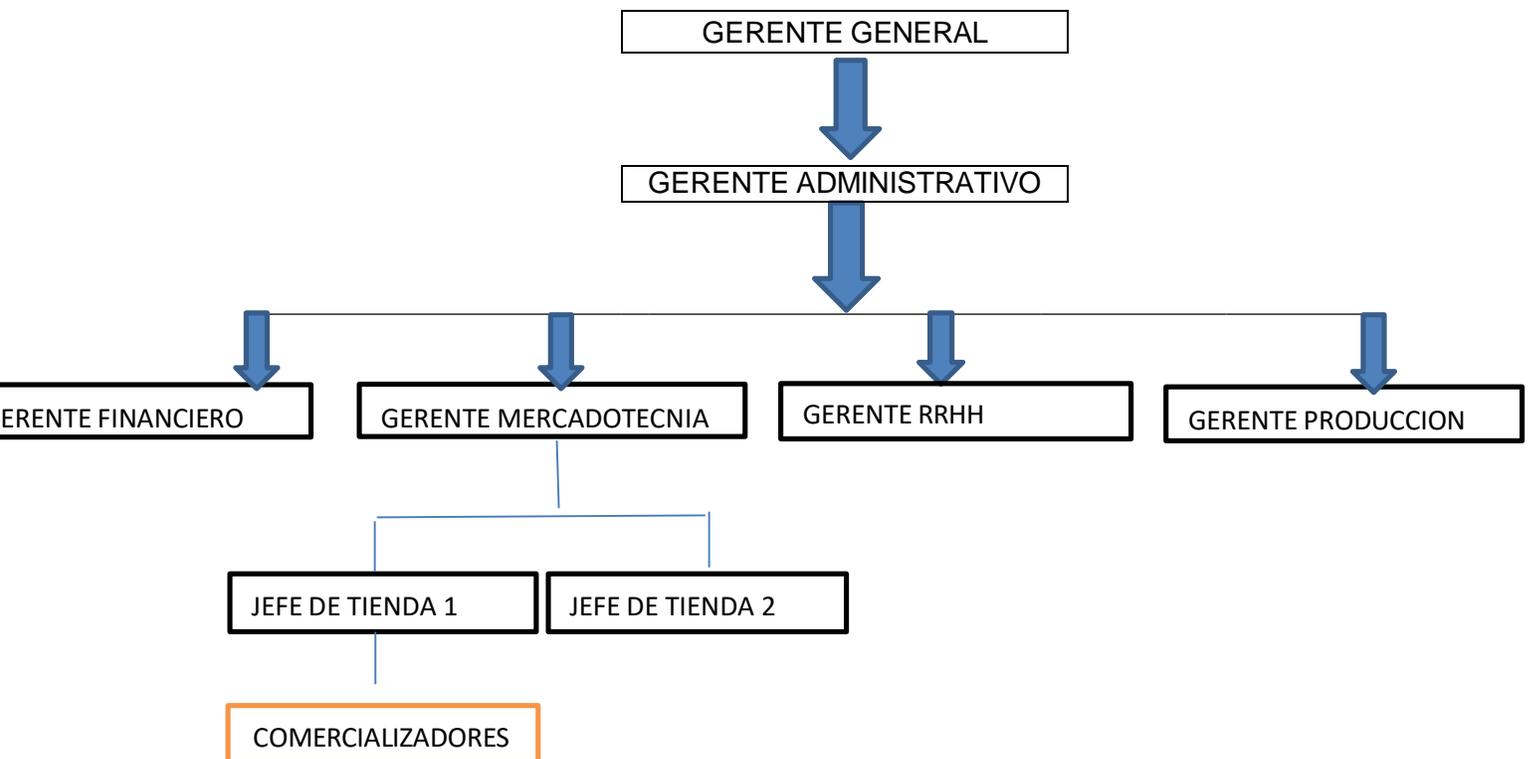
Valores.

- Confianza
- Honestidad
- Objetividad
- Integridad
- Confidencialidad
- Cumplimiento de compromiso con nuestros clientes
- Ética profesional y corporativa

Slogan.

“Para una mayor rentabilidad, asegúrese la mejor asesoría en su negocio y su vida particular”

ORGANIGRAMA.



NUMERO DE EMPLEADOS.

- ING. ERNESTO GONZALEZ / GERENTE GENERAL
- C.P.A. FANNY LUNA / GERENTE ADMINISTRATIVO
- ECON. VANNESSA VEGA LUNA / GERENTE FINANCIERO
- C.P.A. OMAR VEGA LUNA/ GERENTE MERCADOTECNIA
- LCDA. WENDY RODRIGUEZ/ GERENTE RR. HH
- C.P.A. ERICK GONZALEZ/ GERENTE DE PRODUCCION
- SR. CHRISTIAN RUEDA/ JEFE DE TIENDA
- SRA. KATTY VEGA/ JEFE DE TIENDA
- SRA. KARINA GONZALEZ/ COMERCIALIZADOR
- SRTA. GIANELLA BELEN MORAN/ COMERCIALIZADOR
- SRTA. NATHALY GORDILLO/ COMERCIALIZADOR
- SR. MARCELO LUNA/ AUXILIAR DE MANTENIMIENTO

CARTERA DE CLIENTES.

La empresa esta direccionada a clientes del segmento medio y bajo de la población ecuatoriana, con un nivel de ingresos básico, empresas de estructura familiar, la empresa presta sus servicios contables bajo la regulación de entes de control como es el SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS, SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.

COMPETENCIA.

La competencia son empresas nacionales e internacionales con una alta inversión que en su mayoría abarca el 80% del mercado y un 20% de las empresas del país la copan ciertas empresas pequeñas dedicadas a la auditoría y consultoría tributaria.

DISEÑO DE LA INVESTIGACION.

Este diseño de investigación es cualitativo / cuantitativo, lo significativo de la investigación cualitativa, de acuerdo con (MOREIRA, 2002), DICE **“El interés primordial de esa investigación está en la definición de los conceptos imputados por las personas a sus labores en una realidad socialmente edificada, a través de observación participativa, es decir, el investigador queda inmerso en el fenómeno de interés”**

TIPOS DE INVESTIGACION.

Descriptiva.

Según (HERNANDEZ SAMPIERI, 2010), “con mucha frecuencia el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos”.

Esto es, decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Miden evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes de fenómenos a investigar.

Desde el punto de vista científico describir es recolectar datos (para los investigadores cuantitativos, medir; y para los cualitativos recolectar información).

Esto es, un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para de esta manera poder analizar lo que se investiga.

Explicativa.

Castilla (2009) **“Es la explicación en la que se trata de describir, establecer y explicar las relaciones causalmente funcionales que existen entre las variables estudiadas, y sirve para explicar cómo, cuándo, dónde y porque ocurre un fenómeno social”**

LA POBLACION Y LA MUESTRA.

La población es un grupo de personas o cosas que forman parte del estudio y la misma debe ser tomada en base a la que se requiere estudiar.

Se establece que el Universo en estadísticas, es la parte esencial de la investigación la cual establece una muestra idónea para la investigación y establecer los cálculos.

POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
GERENTE GENERAL	1
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
GERENTE FINANCIERO	1
GERENTE MERCADOTECNIA	1
GERENTE RR. HH	1
GERENTE DE PRODUCCION	1
JEFE DE TIENDA	2
COMERCIALIZADORES	3
AUXILIAR DE LIMPIEZA	1

Total de empleados 12

MUESTRA

MUESTRA	CANTIDAD
GERENTES	2
COMERCIALIZADORES	3

Total de empleados 5

TECNICAS DE LA INVESTIGACION.

Observación: Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia a sido lograda mediante la observación. Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra está en la intencionalidad: observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa.

Pasos Que Debe Tener La Observación.

- A. Determinar el objeto, situación, caso, etc. (que se va a observar)
- B. Determinar los objetivos de la observación (para qué se va a observar)
- C. Determinar la forma con que se van a registrar los datos
- D. Observar cuidadosa y críticamente
- E. Registrar los datos observados

- F. Analizar e interpretar los datos
- G. Elaborar conclusiones

H. Elaborar el informe de observación (este paso puede omitirse si en la investigación se emplean también otras técnicas, en cuyo caso el informe incluye los resultados obtenidos en todo el proceso investigativo)

Recursos Auxiliares De La Observación.

Fichas

Récords Anecdóticos

Grabaciones

Fotografías

Listas de chequeo de Datos

Escalas, etc.

Modalidades Que Puede Tener La Observación Científica

La Observación científica puede ser:

Directa o Indirecta

Participante o no Participante

Estructurada o no Estructurada

De campo o de Laboratorio

Individual o de Equipo

Observación Directa y la Indirecta

Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

Es indirecta cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno observando a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona. Tal ocurre cuando nos valemos de libros, revistas, informes, grabaciones, fotografías, etc., relacionadas con lo que estamos investigando, los cuales han sido conseguidos o elaborados por personas que observaron antes lo mismo que nosotros.

Observación Participante y no Participante

La observación es participante cuando para obtener los datos el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado, para conseguir la información "desde adentro".

Observación participante es aquella e la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado. Obviamente, La gran mayoría de las observaciones son no participantes.

Observación Estructurada y No Estructurada

Observación no Estructurada llamada también simple o libre, es la que se realiza sin la ayuda de elementos técnicos especiales.

Observación estructurada es en cambio, la que se realiza con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como: fichas, cuadros, tablas, etc, por lo cual se los la denomina observación sistemática.

Observación de Campo y de Laboratorio

La observación de campo es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados. La investigación social y la educativa recurren en gran medida a esta modalidad. La observación de laboratorio se entiende de dos maneras: por un lado, es la que se realiza en lugares pre-establecidos para el efecto tales como los museos, archivos, bibliotecas y, naturalmente los laboratorios; por otro lado, también es investigación de laboratorio la que se realiza con grupos humanos previamente determinados, para observar sus comportamientos y actitudes.

Observación Individual Y De Equipo

Observación Individual es la que hace una sola persona, sea porque es parte de una investigación igualmente individual, o porque, dentro de un grupo, se le ha encargado de una parte de la observación para que la realice sola.

Observación de Equipo o de grupo es, en cambio, la que se realiza por parte de varias personas que integran un equipo o grupo de trabajo que efectúa una misma investigación puede realizarse de varias maneras:

- a. Cada individuo observa una parte o aspecto de todo.
- b. Todos observan lo mismo para cotejar luego sus datos (esto permite superar las operaciones subjetivas de cada una).
- c. Todos asisten, pero algunos realizan otras tareas o aplican otras técnicas.

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION.

A continuación, vamos a hablar del “procedimiento de la investigación”, perteneciente al tema “el proceso de investigación”. Así, responderemos a preguntas como ¿cuáles son las fases en una investigación?, ¿en qué orden deben darse los diferentes pasos? Comenzaremos por decir que una investigación discurre a lo largo de tres fases, antes, durante y después. • La fase inicial, consiste en los preparativos que hace el investigador, previos al estudio.

- El desarrollo, también llamado método, es la parte más importante. Trata las actividades a realizar en el estudio de campo, por ejemplo, cuando voy a un centro educativo a pasar unos cuestionarios, he de concretar cuándo lo voy a hacer, cómo, a quién,...

- La fase final son las tareas que se hacen después de haber realizado el estudio de campo. Se hablará de los datos y razones que se han usado para sacar las conclusiones. En el procedimiento se aborda todos los detalles que caracterizan a la investigación que servirán entre otras cosas, para conocer en detalle del trabajo, contextualizarlo y justificar cada uno de los pasos dados, e incluso poder replicar el estudio en las mismas condiciones que el original. Existen diferentes maneras de representar de forma gráfica los diferentes pasos o la secuenciación de tareas a realizar durante la investigación. Una de las más utilizadas es el diagrama de Gant. Aunque cada estudio tiene una identidad y unas características que la hacen particular y diferente a las demás, suele haber una serie de pasos lógicos y comunes entre todas.

1. En primer lugar, se realiza una búsqueda bibliográfica sobre información referida o relacionada con el problema de investigación, en la que se recurre a diferentes fuentes (primarias y secundarias) las cuáles ayudan al investigador a documentarse previamente.
2. Esta recogida de información permitirá la elaboración de un marco teórico.
3. En tercer lugar se plantean los objetivos y las hipótesis. Se parte de un objetivo general y se determinan, a partir de él, dos objetivos específicos.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

1.- ¿Cree usted que el personal de la empresa cuenta con la capacidad suficiente y el profesionalismo adecuado en cuanto al servicio de auditoria?

Profesionalismo y capacidad

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	80	80%
No	20	20%
Total	100	100%

Elaborado por: Christian Rueda.



Análisis

El 80% de los encuestados respondieron que el personal si cuenta con la capacidad suficiente y profesionalismo y un 20% dijo que no, esta muestra nos da a entender que tenemos que

capacitar al personal constantemente para actualizar sus conocimientos y así brindar un buen servicio al cliente .

2.- ¿El cambio de dirección de nuestra oficina genera un retraso en el proceso hacia nuestra prestación de servicios por el factor tiempo?

Cambio de dirección

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	95	95%
No	5	5%
Total	100	100%

Elaborado por: Christian Rueda



Análisis.

El 95% de los encuestados determino que el cambio de dirección de nuestra oficina si genera un retraso en el proceso hacia la prestación de servicios.

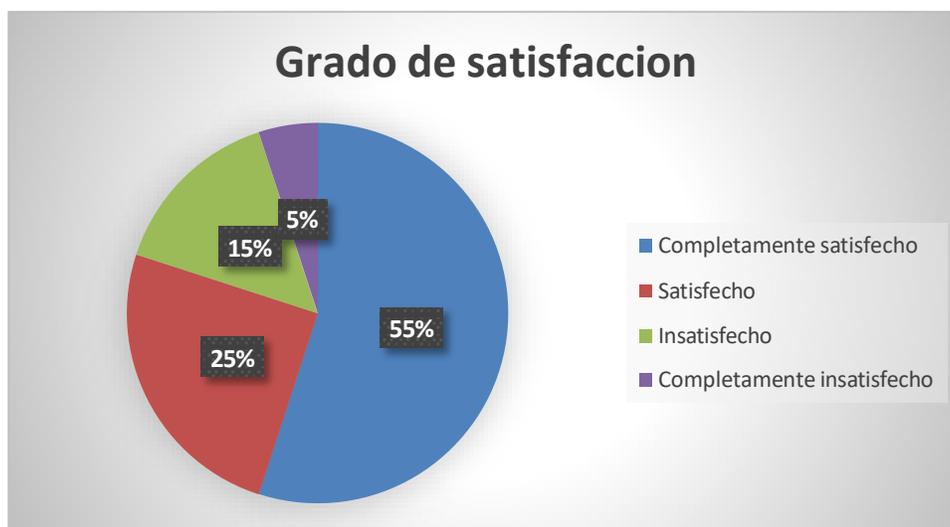
Y solo un 5% comento que el cambio de dirección no genera ninguna clase de inconveniente.

3.-¿Cuál es el grado de satisfacción general con los servicios prestados?

Grado de satisfacción

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Completamente satisfecho	55	55%
Satisfecho	25	25%
Insatisfecho	15	15%
Completamente insatisfecho	5	5%
Total	100	100%

Elaborado por: Christian Rueda



Análisis.

Los resultados de la encuesta fueron que un 55% está completamente satisfecho, un 25% satisfecho, un 15% insatisfecho, y apenas un 5% insatisfecho.

Por ese 5% debemos trabajar y formular nuevos planes para maximizar los resultados.

4.- ¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas?

Recomendación

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si, sin duda	66	66%
Probablemente, si	22	22%
Probablemente, no	10	10%
Ni hablar	2	2%
Total	100	100%

Elaborado por: Christian Rueda



Análisis.

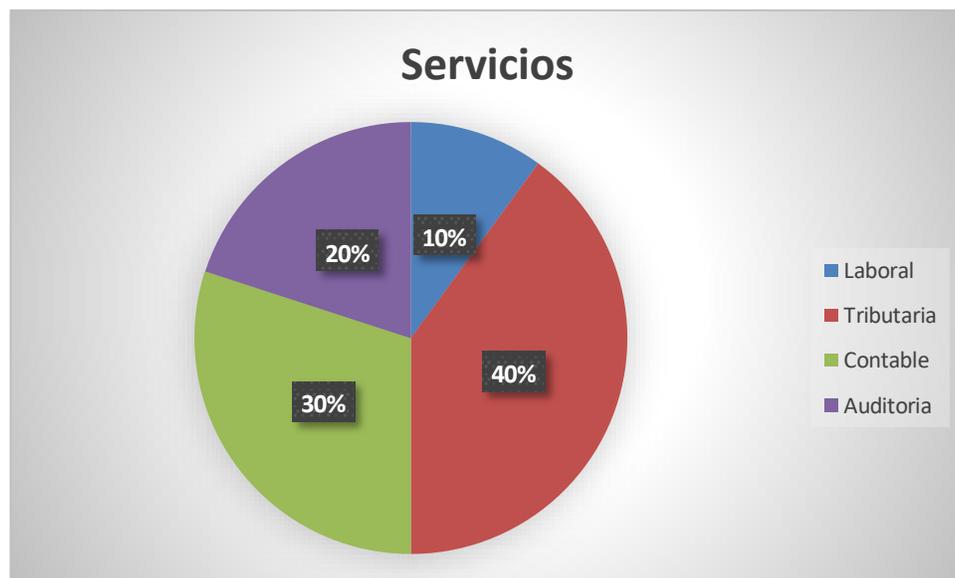
Los resultados arrojados nos dicen que existe un 66% favorable de personas que si recomendarían nuestros servicios; un 26% que probablemente esté de acuerdo en recomendar; un 10% probablemente no lo hará y un 2% que está totalmente insatisfecho y en desacuerdo con nuestros servicios

5.- ¿Qué servicios le brindan Asesores Financieros y Tributarios?

Servicios

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Laboral	10	10%
Tributaria	40	40%
Contabilidad	30	30%
Auditoria	20	20%
Total	100	100%

Elaborado por: Christian Rueda



Análisis.

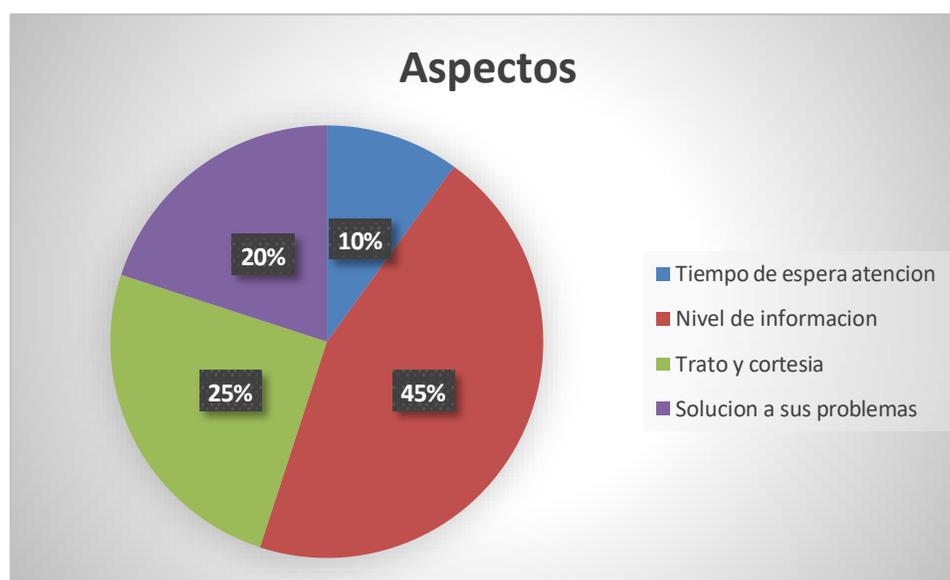
Un 40% de los encuestados nos dice que nuestra empresa esta inclinada a la prestación de servicios de índole tributario, y un 30% en el área contable; y solo un 20% de auditoria y el 10% en lo que es de índole laboral.

6.- ¿Qué aspecto cree usted que se debería mejorar entre los empleados de nuestra empresa para brindar un mejor servicio?

Aspectos

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Tiempo espera atención	10	10%
Nivel de información	45	45%
Trato y cortesía	25	25%
Solución a problemas	20	20%
Total	100	100%

Elaborado por: Christian Rueda



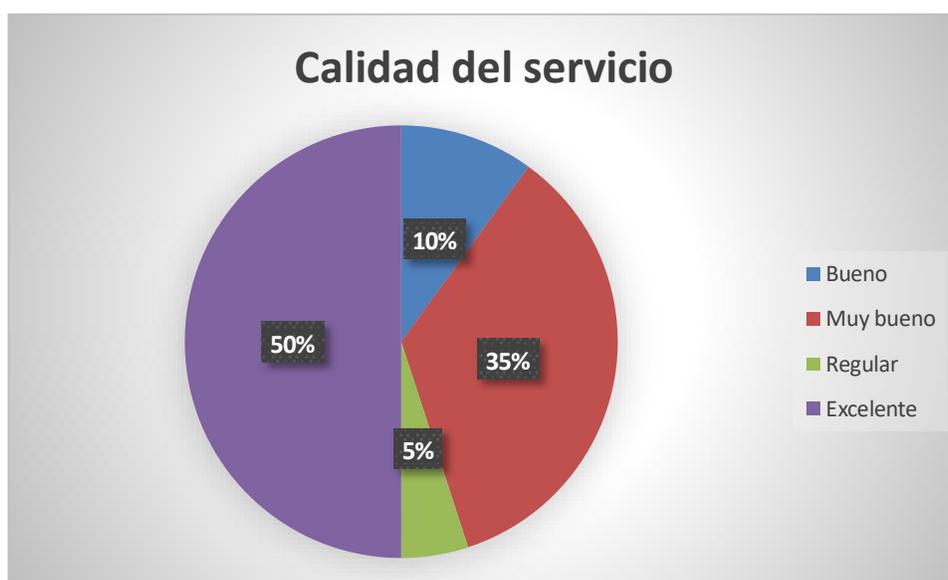
Análisis.

El 45% del nivel de información nos dicen que es el principal aspecto a mejorar entre los empleados de la empresa ya que la mayoría de los empleados contamos con falencias y desconocimientos en los requerimientos de acuerdo a toda la información financiera y las demás leyes que se incluyen y se estudian en todo el proceso.

7.- ¿Con toda la experiencia vivida y con la prestación de nuestro servicio cómo calificaría a la Asesoría Tributaria?

Calidad del Servicio

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Bueno	10	10%
Muy bueno	35	35%
Regular	5	5%
Excelente	50	50%
Total	100	100%



Análisis.

El presente estudio nos arrojó como resultado que la calidad de nuestro servicio un 50% de nuestros clientes está muy satisfecho, y un 35% acorde con nuestra propuesta; y ahí que formular nuevos planes, nuevas estrategias por aquel 10% que nos califica bueno y un 5% que nos dice que el servicio es regular.

PLAN DE MEJORA.

Qué: Mejorar la organización de nuestro trabajo; delegar funciones específicas a cada empleado y receptor la documentación necesaria con anticipación para optimizar el tiempo.

Porqué: Mejorar la situación financiera de la entidad a la cual se pertenece.

Cómo: Ofreciendo alternativas de solución a la serie de problemas que se han suscitado, implementando el compromiso de cada uno de los empleados para trabajar de manera más unida y de forma organizada, capacitar constantemente al personal para impulsar su compromiso con la entidad

Cuándo: A corto plazo

Quien: Comercializadores (Departamento de ventas)

Dónde: Empresa Asesores Financieros y Tributarios S.A.

Evaluación Impacto.

CONCLUSIONES.

Una vez culminado el presente trabajo de estudio a la situación financiera de la empresa Asesores Financieros y Tributarios S.A. ubicada en la Ciudad de Guayaquil, se puede evidenciar que tiene un problema de carácter económico y falencias en la comunicación con el personal para llenar las expectativas planteadas.

Las falencias encontradas en el siguiente trabajo se basan específicamente en la atención de nuestra cartera de clientes y el empleo adecuado del factor tiempo ya que en la empresa no se gestiona con anticipación el trabajo para la satisfacción de necesidades.

RECOMENDACIONES.

- Como punto numero 1 quisiera acatar que el presente trabajo está basado en hechos reales y previos al análisis y aprobación para el objeto de estudio de cada uno de los departamentos que conformamos la organización.
- Adicionalmente debe existir un canal de comunicación mucho más directo entre el departamento de Marketing y el nivel gerencial ya que estas falencias nacen directamente del nivel superior porque no se ha estipulado un manual de funciones específicos para cada uno de los empleados de la empresa.
- Es notorio que en el análisis la mayoría presentan una razonabilidad adecuada, sin embargo hay que procurar una mejor recuperación de cartera vencida y cuentas por cobrar, ya que el incremento de este índice afectaría directamente a su rentabilidad de acuerdo a lo planificado esto daría como beneficio que la empresa como tal disminuya sus provisiones.

- Como último punto a mi parecer creo que de aquí en adelante deberíamos manejarnos con un contrato de trabajo para cada uno de nuestros clientes en donde se establecerán todas las cláusulas del contrato de trabajo previo a la prestación de servicios profesionales, implementando el compromiso de cada uno de nosotros.

BIBLIOGRAFIA.

- http://www.academia.edu/1180875/Propuesta_de_implementaci%C3%B3n_de_un_sistema_de_control_interno_administrativo_aplicado_a_la_empresa_COTEASA_SA_dedicada_a_la_confecci%C3%B3n_y_dise%C3%B1o_de_prendas_de_
- <http://ocw.um.es/transversales/utilizacion-del-podcast-como-recurso-educativo-en/material-de-clase-1/ii-08-procedimiento-de-investigacion.pdf>.
- https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=CMG2VZqjNoyW-gW4hYH4Bw#q=encuesta+de+servicios+de+contabilidad.

ANEXOS

ENCUESTA.

1.- ¿Cree usted que el personal de la empresa cuenta con la capacidad suficiente y el profesionalismo adecuado en cuanto al servicio de auditoria?

2.- ¿El cambio de dirección de nuestra oficina genera un retraso en el proceso hacia nuestra prestación de servicios por el factor tiempo?

3.- ¿Cuál es el grado de satisfacción general con los servicios prestados?

4.- ¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas?

5.- ¿Qué servicios le brindan Asesores Financieros y Tributarios?

6.- ¿Qué aspecto cree usted que se debería mejorar entre los empleados de nuestra empresa para brindar un mejor servicio?

7.- ¿Con toda la experiencia vivida y con la prestación de nuestro servicio cómo calificaría a la Asesoría Tributaria?

