



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORIA
POR LA VÍA PRESENCIAL Y TELEMÁTICA EN LA EMPRESA
ASECONT-S&P S.A Y SU REPERCUSIÓN EN LOS INGRESOS.**

Autora: Paola Cerezo

Tutora: Ramón Guzmán

Guayaquil, Ecuador 2020



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA POR LA VÍA PRESENCIAL Y TELEMÁTICA EN LA EMPRESA ASECONT-S&P S.A Y SU REPERCUSIÓN EN LOS INGRESOS.

Autora: Paola Cerezo M.

Tutor: PhD. Ramón Guzmán

Resumen

Se realizó un estudio de investigación comparativo del servicio de consultoría de manera presencial y telemática y su incidencia en los ingresos del 2020, este estudio se realiza para analizar que opción repercute más en los ingresos.

En el primer capítulo se describe el entorno de la empresa, haciendo énfasis en la situación actual de la empresa. En el segundo capítulo se refiere al marco teórico y la importancia del estudio. En el tercer capítulo se expone los diferentes tipos de técnicas e instrumentos empleados. En el cuarto y último capítulo se planea los resultados obtenidos de las diferentes técnicas e instrumentos que fueron utilizados en el capítulo anterior, en este último capítulo se analiza e interpreta de manera detalla los resultados obtenidos.

Servicio de
Consultoría

Presencial y
Telemática

Ingresos

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA POR LA VÍA PRESENCIAL Y TELEMÁTICA EN LA EMPRESA ASECONT-S&P S.A Y SU REPERCUSIÓN EN LOS INGRESOS.

Autora: Paola Cerezo M.

Tutor: PhD. Ramón Guzmán

ABSTRACT

A comparative research study of the consulting service was carried out in person and telematically and its impact on 2020 income, this study is carried out to analyze which option has the most impact on income.

The first chapter describes the environment of the company, emphasizing the current situation of the company. The second chapter refers to the theoretical framework and the importance of the study. In the third chapter the different types of techniques and instruments used are exposed. In the fourth and last chapter, the results obtained from the different techniques and instruments that were used in the previous chapter are planned. In this last chapter, the results obtained are analyzed and interpreted in detail.

Consulting
Service

Face-to-face
and
Telematics

Income

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Certificación de aceptación del CEGESCIT.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
Objetivos general.....	4
Objetivos específicos.....	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	12
Antecedentes referenciales.....	15
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	20

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	23
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	28
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	32
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	33
PLAN DE MEJORAS.....	54
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	59
ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1: Árbol de problemas.....	3
Figura 2: Relación entre el servicio y su incidencia en los ingresos.....	11
Figura 3: Estructura organizacional.....	24
Figura 4: Servicios	25
Figura 5: Resultados de la guía de observación.....	35

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1:	
Tabla de Habitantes	27
Cuadro 2:	
Técnicas e instrumentos	29
Cuadro 3:	
Análisis de la guía de observación	35
Cuadro 4:	
Análisis de Activos	39
Cuadro 5:	
Análisis del Pasivo.	40
Cuadro 6:	
Análisis del Patrimonio	41
Cuadro 7:	
Análisis del Estado de Resultados	42
Cuadro 8:	
Liquidez Corriente	46
Cuadro 9:	
Capital de trabajo	47

Cuadro 10:	
Rotación de Activos Totales	48
Cuadro 11:	
Margen de Utilidad bruta	49
Cuadro 12:	
Margen de Utilidad Operativa	50
Cuadro 13:	
ROS	51
Cuadro 14:	
ROE	52
Cuadro 15:	
ROA	53

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedente del problema

1.2. Ubicación del problema en un contexto

Los servicios de consultoría no son nuevos, su surgimiento data del siglo XIX con un objetivo que se centraba en resolver problemas de información contable, de productividad y de eficiencia en las organizaciones. Uno de los primeros registros de una empresa especializada en la consultoría data de 1914 en Chicago, se trata de Booz & Company, fundada por Edwin Booz. Sus servicios se enfocaban en la investigación e informes de negocios y a resolver problemas para sus clientes. En 2014, se une a Price Waterhouse and Coopers Lybrand (PwC). (Strategy & pwc, 2015). Por su parte, PwC forma parte de un privilegiado grupo de consultoras que son reconocidas como las Big.3 Se trata de las firmas Deloitte, PwC, kpmg y Ernst and Young, todas ellas concentran más de 90% del mercado en consultoría empresarial a las corporaciones más grandes del mundo (Franco, 2015)

La asesoría es la labor de un profesional o una empresa destinada a la realización de distintas funciones de asesoramiento, control y supervisión de la actividad económica de una persona física o jurídica que contrata sus servicios en el ámbito económico y jurídico. (Galán, 2019)

Según FANDIÑO, Libardo (2010). “La asesoría es una actividad que se viene realizando desde hace mucho tiempo atrás, consiste en orientar, aconsejar y sugerir acciones de carácter específico al elemento que dirige la organización”.

Los negocios de asesoría surgen al constante fracaso o desconocimiento que mantenían algunas organizaciones, que terminan siendo perjudiciales para las empresas o compañías. Esta actividad ha venido tomando mayor fuerza en las últimas décadas, en especial en países desarrollados en donde este tipo de actividad forma parte de toda empresa.

La asesoría al pasar los años ha venido evolucionando de manera positiva y generando cambios radicales e importantes dentro de las actividades empresariales, facilitando y apoyando la gestión administrativa de los directores de cada empresa, compañía u organización que adquiere este servicio. Cabe señalar que dentro del entorno de la ciudad de Guayaquil, existen diversas empresas comerciales y de servicios.

La consultoría proporciona conocimientos y capacidades para resolver problemas prácticos en la operativa y en la estrategia de las empresas en su camino de la excelencia empresarial. El consultor da una visión global y externa a la organización que no está condicionada por su propia dinámica y sus circunstancias, asegurando una alta competitividad, productividad y sostenibilidad. Está comprobado que las organizaciones que han contratado servicios de consultoría han conseguido una ratio media de retorno de 7,7 euros por cada euro invertido. La consultoría en el siglo XXI va a seguir aportando soluciones cada vez más innovadoras y tecnológicas, creando valor desde el presente para el futuro. (Pimentel, Cinco días, 2015)

Los ingresos son resultado de una transacción económica, como lo es una compra. Así, resultado del consumo una empresa obtiene un conjunto de beneficios o ganancias (ingresos) y que podrán ser efectuados en forma monetaria o no monetaria. (Nundea, s.f.)

Un ingreso es el incremento de los activos o el decremento de los pasivos de una entidad, durante un periodo contable, con un impacto favorable en la utilidad o pérdida neta o, en su caso, en el cambio neto en el patrimonio contable y, consecuentemente, en el capital ganado o patrimonio contable, respectivamente. (Debitoor, s.f.)

1.3. Situación conflicto

La empresa Asecont-S&P S.A. se dedica a brindar servicios de preparación de las declaraciones tributarias de las personas y empresas; asesoramiento y de representación de clientes ante las autoridades tributarias.; sin embargo, se

constata que algunos de los clientes que contratan dicho servicio después de un tiempo deciden suspender el contrato y además, ellos se llevan al personal de la empresa cuando este servicio daba de manera presencial, esto acarrea que la empresa Asecont-S&P S.A. disminuya sus ingresos. Adicionalmente a la contratación de nuevo personal que eso incurre en tiempo que tienen que invertir para poder capacitar y entrenar al nuevo personal, por ello Asecont-S&P S.A. decidió brindar sus servicios de manera telemática y en la actualidad que se vive hoy en día por la pandemia fue una de las mejores decisiones, para salvaguardar la salud de sus colaboradores y clientes.

A continuación, se presta la técnica del árbol de problemas, que permite clarificar o lograr mayor precisión acerca de la relación existente entre el problema (se coloca en el tronco del árbol), las manifestaciones, efectos o consecuencias (se coloca en la copa del árbol) y las posibles causas (se coloca en las raíces del árbol)



Figura # 1 Árbol de problemas
Elaborado por: Paola Cerezo

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo inciden los servicios de consultoría que brinda de manera presencial y telemáticamente la empresa ASECONT-S&P S.A en sus ingresos?

1.3. Delimitación del problema

Campo: Administración

Aspecto: Servicio de consultoría

Área: ASECONT-S&P S.A

Periodo: 2020

1.4. Variables de investigación

Variable independiente: Servicios de Consultoría

Variable dependiente: Ingresos

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar cuáles de las opciones de las modalidades del servicio de consultoría repercute más en los ingresos de la empresa Asecont-S&P S.A

1.5.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar aspectos teóricos sobre proceso de servicio de consultoría y su relación con los ingresos de la empresa Asecont-S&P S.A
- Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa con respecto al servicio de consultoría por la vía presencial o telemática y su repercusión en los ingresos.
- Evaluar el comportamiento de los servicios de consultoría con la modalidad presencial o telemática en la empresa Asecont-S&P S.A y su incidencia en los ingresos en el año 2020

1.6. Justificación de la investigación

La investigación es conveniente para la empresa Asecont-S&P S.A, para realizar una comparación en los servicios que brinda la empresa de manera presencial o telemática y cuál de ellas es más beneficioso para la de empresa.

- La relevancia social de la investigación para la empresa Asecont-S&P S.A, es realizar un comparativo para determinar cuál de las dos modalidades del servicio es factible o conveniente para la empresa.
- La aplicación práctica se quiere determinar las ventajas y desventajas al brindar el servicio de diferentes modalidades.
- La utilidad metodológica de la investigación ayudará a determinar, conocer, comparar y evaluar que le conviene a la empresa en relación a costos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica

Consultoría es la prestación de servicios profesionales especializados, no normalizados, que se ejecutan con el fin de identificar, auditar, planificar, elaborar o evaluar estudios y proyectos de desarrollo, en sus niveles de pre factibilidad, factibilidad, diseño u operación. (Ruano, 2013)

El servicio prestado por una persona o personas independientes y calificadas en la identificación e investigación de problemas relacionados con políticas, organización, procedimientos y métodos; recomendación de medidas apropiadas y prestación de asistencia en la aplicación de dichas recomendaciones. (Ribeiro Soriano, 1998)

La consultoría es un tipo de relación de ayuda establecida entre diferentes actores -el consultor y la organización- basada por un lado sobre los conocimientos, las habilidades y las acciones del consultor, y por otro sobre el conocimiento, la colaboración y la necesidad de la empresa-cliente. (Quijano, 2006)

La consultoría de empresas es un servicio de asesoramiento profesional independiente que ayuda a los gerentes y a las organizaciones a alcanzar los objetivos y fines de la organización mediante: la solución de problemas gerenciales y empresariales, el descubrimiento y la evaluación de nuevas oportunidades, el mejoramiento del aprendizaje, y la puesta en práctica de cambios (Milan, s.f.)

Después de haber leído diferentes definiciones de la consultoría, tomo la postura del autor Milán en donde define que la consultoría es un servicio de

asesoramiento profesional que ayuda a las organizaciones y empresas a solucionar sus problemas y alcanzar los objetivos planteados.

Tipos de consultoría que pueden ayudar a las empresas:

Consultoría empresarial: es un servicio de asesoramiento profesional en distintos campos, que tiene como propósito mejorar las prácticas realizadas por las organizaciones y sus integrantes.

Consultoría de software: es un servicio te ayuda en la evaluación y selección de software para minimizar el riesgo en la compra más importante de una empresa.

Consultoría de Transformación digital: es el cambio tecnológico entrelazado con casi todos los aspectos del negocio. Es el principal factor de diferenciación en el mercado, fundamental para apalancar el crecimiento empresarial y aumentar la rentabilidad.

Consultoría de procesos: permite evaluar la eficacia de los procesos actuales en una compañía. La consultoría no solo consiste en la revisión, sino en definir oportunidades de mejora y posibles soluciones

A continuación, se detalla una breve definición de que significa un servicio de manera presencial y telemática.

Servicio presencial: implica la presencia de algo o alguien.

Servicios telemáticos: son los que usan tanto sistemas informáticos como de telecomunicación, como son los que se ofrecen en redes de computadoras como Internet, la «red de redes», que ofrece un gran conjunto de servicios. Un error habitual es confundir los diferentes servicios a los que se puede acceder por Internet con la internet propiamente dicha.

Los ingresos en economía equivalen al total de las ganancias que percibe presupuestariamente una entidad, sea pública, privada, individual o grupal. Es uno de los elementos indispensables en toda evaluación económica, sean o no monetarios, fruto del circuito de consumo-ganancia.

Servicio

Según Stanton, Etzel & Walker (2016) el servicio es el “conjunto de actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades” (p.30)

Lamb, Hair, & McDaniel (2006) plantean que “el resultado de la aplicación de esfuerzos humano o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente” (p.120)

Después de haber analizado las diferentes definiciones de estos autores, puede plantearse también que el servicio puede ser tanto tangible como intangible y si se brinda un buen servicio se podrán satisfacer sus deseos y necesidades de los clientes.

A continuación, se detallará las características que tiene el servicio:

- **Intangibilidad:** Los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados.

Este tipo de servicio genera incertidumbre en la mayor parte de los compradores por lo que no pueden medir a ciencia cierta la satisfacción que tendrán luego de adquirir este tipo de servicio.

- **Inseparabilidad:** Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los **servicios** con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo (su producción y consumo son actividades inseparables).
- **Heterogeneidad:** O variabilidad, los **servicios** tienden a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes

- **Carácter Perecedero:** O imperdurabilidad. Son los servicios que, no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario.

Triangulo del servicio

Según Albrecht en su libro “La excelencia del servicio” (2001) define el triángulo de servicio es un esquema que permite integrar cuatro elementos claves para una mejor gestión de los negocios y garantizar la satisfacción del cliente. (p.208)

A continuación, se detalla cada componente:

- **El cliente.** - la persona que compra los bienes o servicios que vendemos y como tal es a quien debemos identificar y conocer.
- **La estrategia.** - la guía de todos los proveedores de servicio y sus clientes para ayudarles a funcionar y a prosperar a largo plazo, construyendo una clara estrategia de servicio
- **La gente.** – el grupo de todas las personas que trabajan con la empresa. Las personas deben conocer, comprender y comprometerse con la estrategia y particularmente con la promesa de servicio.
- **El sistema.** - se entienden todos los elementos no-humanos que interactúan con el cliente, tales como sistemas de comunicación, sistemas informáticos, máquinas vendedoras automáticas, sistemas de audio o video, ascensores, escaleras mecánicas y otros muchos.

En el libro de “La consultoría de empresas: guía para la profesión” (Kubr, 1997) define la consultoría en dos enfoques:

- ✓ En el primer enfoque adopta una visión funcional amplia de la consultoría. Fritz Steele define la consultoría como sigue: “Por proceso de consultoría entiendo cualquier forma de proporcionar ayuda sobre el contenido, proceso o estructura de una tarea o de un conjunto de tareas, en que el consultor no es efectivamente responsable de la ejecución de la tarea misma,

sino que ayuda a los que lo son”. La idea de que los consultores proporcionan ayuda o aportan capacidad y se parte del supuesto de que esa ayuda la pueden prestar personas que realizan trabajos diferentes. Un director o gerente de una empresa puede también actuar como consultor, si decide asesorar y ayudar a un colega o incluso a sus subordinados, en lugar de darles instrucciones y órdenes.

- ✓ En el segundo enfoque se considera la consultoría como un servicio profesional especial y se destacan varias características que debe poseer ese servicio. Según Larry Greiner y Robert Metzger, “la consultoría de empresas es un servicio de asesoramiento contratado por y proporcionado a organizaciones por personas especialmente capacitadas y calificadas que prestan asistencia, de manera objetiva e independiente, a la organización cliente para poner al descubierto los problemas de gestión, analizarlos, recomendar soluciones a esos problemas y coadyuvar, si se les solicita, en la aplicación de soluciones”

A continuación, diferentes conceptualizaciones de los ingresos:

Los ingresos en economía equivalen al total de las ganancias que percibe presupuestariamente una entidad, sea pública, privada, individual o grupal. Es uno de los elementos indispensables en toda evaluación económica, sean o no monetarios, fruto del circuito de consumo-ganancia. (González, s.f.)

Se denomina ingreso al incremento de los recursos económicos que presenta una organización, una persona o un sistema contable, y que constituye un aumento del patrimonio neto de los mismos. (Raffino, 2020)

- Ingresos privados: Los que afecten a las empresas o grupos privados y los que tengan o no ánimo de lucro.
- Ingresos medios: Un indicativo obtenido por el promedio de los artículos vendidos, ósea el ingreso total entre el total de unidades vendidas.

- Ingresos públicos: Son aquellos que consigue el Estado a partir de los impuestos y otras recaudaciones como los recogidos en la Ley del IVA y Ley del IRPF
- Ingresos extraordinarios: Son aquellos que vienen de los eventos, sucesos imprevistos, con la comunicación de bonos de un gobierno o ganar la lotería.
- Ingresos ordinarios: Son aquellos que se consiguen de manera habitual como pueden ser los salarios y pagos regulares

Relación entre el servicio de consultoría y su incidencia en los ingresos

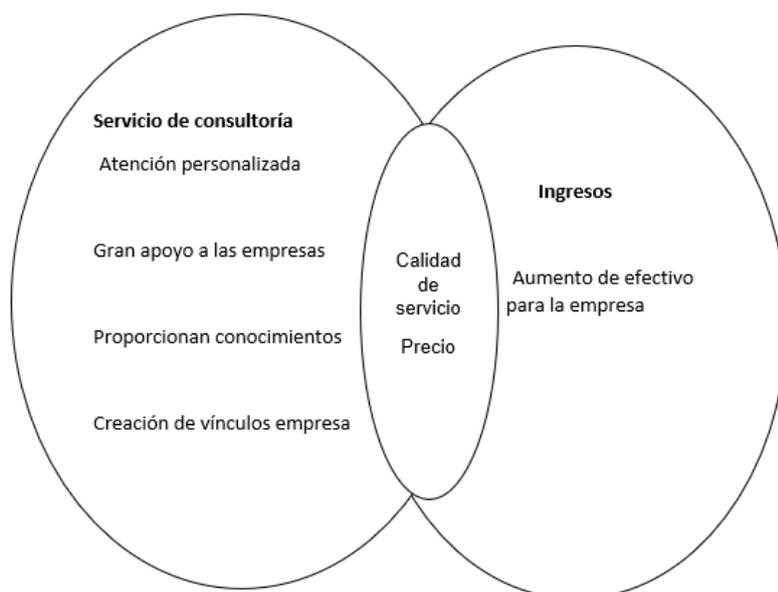


Figura #2 Relación entre el servicio y su incidencia en los ingresos

Elaborado por: Paola Cerezo

2.1.1. Antecedentes históricos del servicio de consultoría empresarial

La consultoría de empresas tiene su origen en la revolución industrial. Los pioneros de la organización científica del trabajo, entre ellos Frederick W. Taylor, Frank y Lillian Gilbreth, Henry L. Gantt y Harrington. Emerson, dieron un gran impulso al desarrollo de la consultoría. Todos ellos creían en la aplicación del método científico para resolver los problemas de la producción, pero también mantenían un firme accionar en la difusión de sus teorías y prácticas, y así asegurarse de que las empresas los utilizarían. Desempeñaron una actividad incansable dando conferencias, efectuando estudios, escribiendo libros y artículos, organizando demostraciones prácticas y aportando asesoramiento de todas las formas imaginables.

Estos esfuerzos iniciales dieron origen a un rasgo muy importante de la consultoría de empresas, rasgo que ha dejado su impronta en la profesión y ha influido en su imagen.

Edwin Booz creó en Chicago en 1914 una de las primeras empresas de consultoría del tipo que actualmente se conoce con el nombre de «Business Research Services». En el decenio de 1920, Elton Mayo dio impulso a la investigación y a la consultoría en la esfera de las relaciones humanas. Mary Parker Follett inició importantes trabajos de consultoría en la esfera de la administración de los recursos humanos y de la motivación. El inglés Harold Whitehead, autor de «Principios del arte de vender (1917)», ya promovía nuevas técnicas de comercialización.

En los decenios de 1920 y 1930 la consultoría de empresas fue ganando terreno no sólo en los Estados Unidos y en el Reino Unido, sino también en Francia, Alemania, Checoslovaquia y otros países industrializados.

Entre los años 1960 y 1975 surgen diversas firmas y despachos de consultorías administrativas, que abarcaron de manera excelente los distintos problemas que presentan en las empresas. En el año 1985 Curtis Meyer define a la consultoría

como un proceso colaborativo de solución de problemas en el cual dos o más personas (consultor y consultante) comprometen sus esfuerzos en beneficiarios a una o más personas (cliente o clientes) respecto de las cuales tienen alguna responsabilidad, en un contexto de interacciones recíprocas.

Por otro lado, la mayor parte de las organizaciones de consultoría que existen hoy y esta actividad alcanzó el poder y la reputación técnica de que goza en la actualidad. Por ejemplo, PA, la empresa de consultoría más importante del Reino Unido, tenía sólo seis consultores en 1943, pero 370 en 1963, más de 1300, dispersados por 22 países, en 1984, y 1700 en 1993. A fines del decenio de 1980 en los Estados Unidos se calculaba que el número total de consultores de empresa de dedicación plena era de 100000, seis veces mayor que el que existía a mediados de la década de 1960.

Inicios de la consultoría en Ecuador

La Cámara Ecuatoriana de Consultoría nace conceptualmente a inicios de los años 70 como ACCE. Lamentablemente sólo fue reconocida por el Ministerio de Industria y Comercio el 7 de diciembre de 1978. Inicialmente, ACCE estuvo compuesta hasta 1989, de 9 empresas consultoras. Una vez aprobada y publicada la Ley de Consultoría, vía la propia Ley y su Reglamento, ACCE se vio obligada a acoger a los demás entes que podían ejercer o prestar servicios de consultoría: Compañías Consultoras Extranjeras, Universidades, Escuelas Politécnicas, Sociedades sin fin de lucro, Entidades del Sector Público y Consultores Individuales. En 1996 se crea la Representación Provincial ACCE - Guayas, cuyo presidente es delegado con voz y voto al Directorio Nacional. Los Miembros del Directorio de CEC son elegidos por la Asamblea, máximo organismo del gremio. (CEC, 2021)

En el Ecuador los servicios de consultoría. comprenden un conjunto de actividades heterogéneas que presentan diferentes características y constituyen un aspecto central de la economía nacional basada en los conocimientos, ya que contribuyen a crear una infraestructura empresarial y organizacional eficiente y a garantizar la competitividad de las empresas del Ecuador. En el sector de

servicios profesionales de auditoría y consultoría, el nivel de empleo crece a un ritmo más rápido que en otros sectores de la economía. igualmente, este sector es uno de los de más rápido crecimiento, registrando una tasa de crecimiento de dos dígitos aproximadamente un 12% para el año 2011. (BCE, 2012)

En el país, los procesos de auditoría en las organizaciones y empresas controladas por la Superintendencia de Compañías y la Superintendencia de Bancos, son de carácter obligatorio por mandato legal para desarrollarlas los auditores, deben ser calificados por estas entidades cumpliendo una serie de requisitos técnicos, académicos y legales para lograr inscribirse en el Registro Nacional de Auditores Externos. (Morejon & Judicial, 2002)

El Estado a su vez, tiene su propio ente de control y auditoría que es la Contraloría General del Estado, la cual se rige mediante la LOAFYC Ley Orgánica de Administración Financiera y Control y la Ley Orgánica de la Contraloría (Publicada en el Registro Oficial 337, 1977)

La consultoría proporciona conocimientos y capacidades para resolver problemas prácticos en la operativa y en la estrategia de las empresas en su camino de la excelencia empresarial. El consultor da una visión global y externa a la organización que no está condicionada por su propia dinámica y sus circunstancias, asegurando una alta competitividad, productividad y sostenibilidad. La principal función que debe realizar un consultor es la de identificar los problemas y las oportunidades del negocio convirtiéndose en una referencia para cada uno de sus clientes, con quienes establece una relación colaborativa a la hora de prestar o proponer soluciones definitivas y perdurables. Para ejercer esa función de brújula no solo es necesario tener un amplio conocimiento del cliente, sino también de su sector y de la competencia. Solo así es posible adelantarse a las tendencias del mercado y promover la necesaria gestión del cambio en las organizaciones. (Pimentel,2015)

En la actualidad las empresas de consultoría abarcan diferentes tipos de servicios y ofreciéndoles diversas opciones a las organizaciones; el tipo de servicio que ofrecen son desde funciones directas hasta manejo de personal.

2.1.2. Antecedentes referenciales

Los antecedentes referenciales nos ayuda a fundamentar las bases teóricas y conceptuales de temas ya investigados, que nos ayudan a sustentar el proyecto investigado.

A continuación, se presenta una valoración sintética de algunos trabajos previos, relacionado con el tema que se han realizado en los últimos 5 años. (ecuador)

Trabajo #1

El autor (Solórzano,2017) en su tesis titulada “Estudio de factibilidad para la creación de una empresa consultora de administración estratégica y financiera para pymes en la ciudad de Guayaquil” en la institución UG, en la ciudad de Guayaquil explica que tiene como objetivo determinar la factibilidad financiera y económica para la creación de una empresa que ofrezca consultoría de administración estratégica y financiera, con el propósito de crear un plan redituable a través de una adecuada evaluación e implementación de decisiones multifuncionales que permita a las organizaciones lograr sus objetivos.

La investigación de mercado realizada da un resultado 71% de accesibilidad en el mercado de consultora especializada en el servicio de administración estratégica financiera para la ciudad de Guayaquil ya que en la demanda actual, se encuentra insatisfecha con este servicio

Opinión

La valoración del presente trabajo que se presenta brevemente en la parte de arriba nos ayuda a determinar o detectar, las posibles falencias que tenga el mercado de las consultorías en la actualidad, y hacer conciencia en que se puede mejorar y a su vez realizar una retroalimentación.

Trabajo # 2

El autor (Pizarro, 2016) en su tesis titulada “Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de Consultoría Contable en la ciudad de Cuenca” en la institución UCSG, en la ciudad de Cuenca explica que esta tesis tiene como objetivo es analizar la factibilidad de la creación de una empresa que brinde asesoría contable en la ciudad de Cuenca, en base a estudios del entorno y económicos, que permitan tomar la decisión más adecuada para los socios.

El servicio de asesoría contable y tributario se ha considerado como una necesidad para las nuevas empresas del entorno por las constantes exigencias del gobierno, por lo que se considera una idea rentable al ser la ciudad de Cuenca una matriz productiva que alberga una gran cantidad de empresas para brindar los servicios de una empresa de consultoría.

Opinión

Implementar una nueva empresa de consultoría en la ciudad de Cuenca, teniendo en cuenta las necesidades que poseen actualmente las empresas, y a su vez un estudio de factibilidad para la creación de una empresa consultora.

Trabajo # 3

El autor (Quinde,2019) en su tesis titulada “Análisis de la demanda para la creación de un nuevo servicio de consultoría empresarial en la ciudad de Machala” en la institución UTMACH, en la ciudad de Machala explica que esta tesis tiene como objetivo aporta a nuestros conocimientos para ser excelentes profesionales puesto que nos fomenta a tener una perspectiva diferente y hacia donde nos podemos dirigir, generando de esta manera una idea de negocio probable. Las consultorías son importantes para las PYMES porque ayudan con información necesaria impulsando al crecimiento y desarrollo de negocios, de esta manera se cumple con los objetivos planteados, la consultoría es la que se encarga de brindar servicios profesionales especializados no normalizados, que tengan por objeto identificar, auditar, planificar, elaborar o evaluar estudios y proyectos de desarrollo, en sus niveles de pre factibilidad, factibilidad, diseño u operación.

Opinión

En la breve síntesis presentada en la parte superior, nos indica la importancia y relevancia que tiene una empresa consultora y porque es necesario que se contrate el servicio de consultoría.

Trabajo # 4

El autor (Ledesma,2018) en su tesis titulada “Propuesta de plan gestión de recaudación para el incremento de ingresos del Comercial Hermanos Zurita cantón Puebloviejo” en la institución ITB, en la ciudad de Puebloviejo explica que esta tesis tiene como objetivo realizar un Plan de gestión de recaudación, para el incremento de ingresos del Comercial Hermanos Zurita del cantón Puebloviejo.

La importancia de la investigar es realizar un procedimiento adecuado para la recuperación de cartera vencida de los clientes, a corto plazo con el propósito de poder cumplir con los objetivos planteados, mediante la investigación y conocimiento actual del almacén.

Se desarrolló el marco teórico el cual permitió tener los conocimientos necesarios en cuanto a conceptos, teorías con respecto al tema de investigación planteado, de esta manera poder desarrollar de una manera más efectiva la gestión sobre el incremento en los ingresos dentro de la empresa

Opinión

Esta tesis es realizada a una empresa que vende productos de línea blanca, para que la empresa se mantenga activa tiene que contar con procedimientos adecuados para recuperar la cartera vencida de los clientes y desarrollar de una manera más proactiva la gestión de recaudación para incrementar los ingresos de la empresa.

2.1.3. Fundamentación legal

LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA (2008) en su artículo 6 define en los siguientes numerales lo siguiente:

7. Consultor: Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, facultada para proveer servicios de consultoría, de conformidad con esta Ley.

8. Consultoría: Se refiere a la prestación de servicios profesionales especializados no normalizados, que tengan por objeto identificar, auditar, planificar, elaborar o evaluar estudios y proyectos de desarrollo, en sus niveles de pre factibilidad, factibilidad, diseño u operación. Comprende, además, la supervisión, fiscalización, auditoría y evaluación de proyectos ex ante y ex post, el desarrollo de software o programas informáticos, así como los servicios de asesoría y asistencia técnica, consultoría legal que no constituya parte del régimen especial indicado en el número 4 del artículo 2, elaboración de estudios económicos, financieros, de organización, administración, auditoría e investigación.

Conforme a descrito en el párrafo anterior describe e indica las definiciones exactas de que es un consultor y la consultoría.

SECCION II SOBRE LA CONTRATACION DE CONSULTORIA

Art. 37.- Ejercicio de la Consultoría.- La consultoría será ejercida por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que, para celebrar contratos con las entidades sujetas a la presente Ley, deberán inscribirse en el Registro Único de Proveedores RUP. La participación de consultores extranjeros, en los procesos de contratación pública, sean estos personas naturales o jurídicas, se limitará a los servicios, campos, actividades o áreas en cuyos componentes parcial o totalmente no exista capacidad técnica o experiencia de la consultoría nacional, certificadas por el Servicio Nacional de Contratación Pública quien para el efecto de proporcionar esta certificación deberá solicitar mediante aviso público la presentación de expresiones de interés

de proveedores de bienes y servicios nacionales. Si en un plazo de ocho (8) días de solicitada dicha expresión de interés no existen interesados nacionales, o los que manifiesten su interés no cumplen con la capacidad técnica o experiencia solicitada, entonces autorizará a la entidad el concurso de prestadores de servicios de consultoría extranjeros.

Esta autorización no impide que una vez iniciado el proceso contractual una persona natural o jurídica nacional participe del mismo.

A continuación, se detalla los artículos en donde indica quiénes pueden ejercer la consultoría y sus requisitos:

Art. 38.- Personas Naturales que pueden ejercer la Consultoría.- Para que los consultores individuales, nacionales o extranjeros, puedan ejercer actividades de consultoría, deberán tener por lo menos título profesional de tercer nivel conferido por una institución de Educación Superior del Ecuador, o del extranjero, en cuyo caso deberá estar reconocido en el país conforme a la Ley.

Los consultores individuales extranjeros cuyos títulos no se encuentren registrados en el Ecuador que celebren contratos de consultoría cuyo plazo sea de hasta seis meses; deberán presentar el título profesional conferido por una entidad de educación superior del extranjero, igual tratamiento se dará al consultor individual nacional que haya obtenido el título de tercer nivel o cuarto nivel en el extranjero.

Art. 39.- Personas Jurídicas que pueden ejercer la Consultoría.- Para que una empresa nacional pueda ejercer actividades de consultoría, deberá estar constituida de conformidad con la Ley de Compañías y tener en su objeto social incluida esta actividad. Las personas jurídicas extranjeras para ejercer actividades de consultoría demostrarán estar facultadas legalmente en el país de su constitución para ejercer y prestar servicios de consultoría. Para la ejecución de los contratos, dichas personas jurídicas deberán estar domiciliadas en el Ecuador de conformidad con lo previsto en la Ley de Compañías.

Las compañías extranjeras que se hubieren registrado como consultoras en

el RUP no podrán ejercer en el país ninguna otra actividad que no sea la consultoría en los campos de su registro.

Las universidades y escuelas politécnicas, así como las fundaciones y corporaciones podrán ejercer la consultoría, de conformidad con las disposiciones legales o estatutarias que normen su existencia legal, siempre que tengan relación con temas de investigación o asesorías especializadas puntuales en las que demuestren su capacidad.

Para ejercer su actividad, las empresas consultoras contratarán y demostrarán que cuentan con consultores individuales, quienes deberán cumplir los requisitos previstos en esta Ley.

En todos los casos se privilegiará la contratación de profesionales ecuatorianos lo que será exigido por la institución contratante y por el SERCOP en los porcentajes definidos en el Reglamento a la Ley.

Normas ISO

Las normas ISO son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo.

El objetivo perseguido por las normas ISO es asegurar que los productos y/o servicios alcanzan la calidad deseada. Para las organizaciones son instrumentos que permiten minimizar los costos, ya que hacen posible la reducción de errores y sobre todo favorecen el incremento de la productividad. (ISOTOOLS EXCELLENCE)

Tipos de ISO

1. ISO 9000 normativa sobre calidad y gestión de la calidad. ISO 9001 es la norma certificable de la familia de normas 9000
2. ISO 14000 normas sobre gestión de medio ambiente que fomenta y cuida la producción minimizando los posibles impactos ambientales. ISO 14001
3. ISO 31000 normas sobre gestión del riesgo.
4. ISO 27001 seguridad de la Información.

5. ISO 45001 normas sobre prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.
6. ISO 22000 normas sobre la seguridad alimentaria enfocadas hacia la inocuidad de los alimentos.

La fundamentación legal o marco legal nos ayuda, para poder saber sobre las normativas, políticas o leyes en donde hable e indique sobre la consultoría y quien o quienes puedes ser consultores.

Variables de la investigación. Definición conceptual y operacional de las variables.

Variable dependiente- Ingresos:

- **Definición conceptual:**

Importe de la venta de bienes y prestación de servicios que son el objeto del tráfico de la empresa. Comprende también otros ingresos, variación de existencias y beneficios del ejercicio.

- **Definición operacional:**

Los ingresos se miden o evalúan de la siguiente manera:

- Los ingresos por ventas
- Margen de beneficio neto
- Margen bruto
- Ingreso periódico recurrente

Variable independiente Servicio de consultoría

- **Definición conceptual:**

La consultoría es un servicio de asesoría especializada e independiente al que recurren las empresas en diferentes industrias con el fin de encontrar

soluciones a uno o más de sus problemas de negocio o necesidades empresariales, que se sustenta en la innovación, la experiencia, el conocimiento, las habilidades de los profesionales, los métodos y las herramientas

- **Definición operacional:**

El servicio de consultoría se evalúa o mide de la siguiente manera:

- Se basa en la hipótesis de que la eficacia del proceso influye fuertemente en los resultados de las tareas.
- El diseño del cometido (el contrato)
- Cantidad y calidad de los insumos.
- La modalidad (estilo) de consultoría utilizada.
- La gestión del cometido por el consultor y el cliente
- Instrumentos de evaluación
- Cuando se ha de evaluar
- Evaluación independiente del consultor

Glosario de términos

Servicio. - es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. (Galán, 2016)

Consultoría. - es una empresa que ofrece servicios especializados a otras empresas o profesionales para resolver problemas en distintas áreas como la jurídica, la fiscal, la laboral o la empresarial. (Kubr, 1997)

Ingresos. - Un ingreso siempre implicará el aumento del patrimonio empresarial, siempre y cuando, ese incremento, no se deba a aportaciones de los socios. Las aportaciones de los socios nunca serán un ingreso, aunque sí serán un incremento patrimonial. (Debitoor, s.f.)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa

Asesoría Contable Santos & Pérez Sociedad Anónima es una empresa en Ecuador, de servicios profesionales de Contador Público dirigido a emprendimientos y pequeñas Empresas, pues entendemos las operaciones particulares de cada compañía y procuramos un acompañamiento integral para apoyar a la administración en la planeación, organización y dirección de los negocios. El enfoque del servicio que ofrecemos comprende la aplicación de auditoría de cuentas, a través de programas basados en Normas Internacionales de Auditoría (NIA), con lo cual se pretende dar una asesoría oportuna para la toma de decisiones en materia de inversión y crédito y el control sobre las operaciones del ente económico.

3.1.2 Misión

Brindar servicios profesionales a todas áreas requeridas basados en los lineamientos exigidos por los diferentes organismos de control, normas, leyes y reglamentos, para de esta manera ser una organización de consultoría y capacitación ágil, competitiva e innovadora enfocada a superar las expectativas y brindando soluciones de mejora a micros, pequeñas y medianas empresas, que las impulse a ser más productivas, rentables y competitivas, comprometiéndose con el desarrollo integral del capital humano, donde el servicio y la atención brindada constituyan la clave del éxito.

3.1.3 Visión

Ser reconocidos en el medio por nuestro alto grado de cumplimiento y eficiencia en los trabajos realizados por nuestro personal competitivo y por los servicios de consultoría y gestión de altísima seriedad, honestidad y calidad, optimizando para nuestros clientes de esta manera recursos económicos, materiales y humano.

3.1.4 Descripción de la Organización

Razón Social: Asesoría Contable Santos & Pérez Asecont - S & P Sociedad Anónima

RUC: 0993104639001

Tipo de contribuyente: Sociedad

Actividad económica: Preparación de las declaraciones tributarias de las personas y empresas; asesoramiento y de representación de clientes ante las autoridades tributarias.

Dirección: Chile 3212 Bolivia

3.1.5 Organigrama de la empresa

A continuación, se detalla el organigrama de la empresa Asecont-S&P S.A

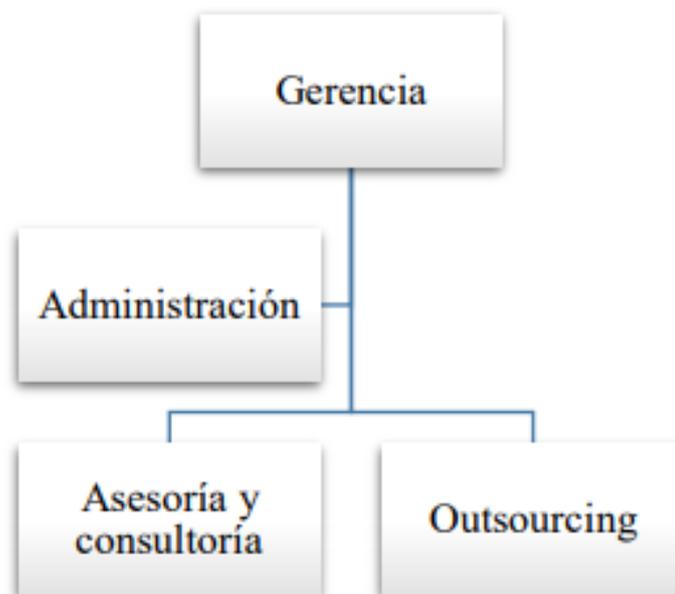


Figura #3 Estructura organizacional

Fuente: ASECONT-S&P S.A

3.1.6. Valores

HONESTIDAD El recurso humano que forman parte de ASESORIA CONTABLE SANTOS & PEREZ. Se comprometen a desempeñar sus funciones en forma correcta desde el punto de vista moral y ético.

RESPONSABILIDAD El precio de la grandeza es la responsabilidad para cumplir con los compromisos adquiridos con grupos de interés y con nuestros clientes.

RESPECTO Reconocemos y aceptamos las virtudes y derechos de aquellos con quienes nos vinculamos.

CONFIDENCIALIDAD La confidencialidad será considerada un principio primordial sobre el cual se realizará el trabajo de la empresa.

CUMPLIMIENTO El cumplimiento de los contratos que celebre ASESORIA CONTABLE SANTOS & PEREZ; así como, los tiempos de entrega serán considerados de prioridad.

INTEGRIDAD Actuamos con transparencia, autenticidad y profesionalismo.

CONFIANZA Construimos relaciones en un marco de seguridad y certidumbre.

COMPROMISO Trabajamos con persistencia y entusiasmo hacia el logro de objetivos.

3.1.7 Objetivo General

- El objetivo general es garantizar que los registros financieros de la compañía se ajustan a los requerimientos de las normas contables, tributarias y comerciales; propiciar que la información contable sea comprensible, útil, comparable, pertinente y oportuna.
- Mantenimiento de la contabilidad que incluye el registro de todas las transacciones en el software proporcionado por las empresas clientes o a

través del nuestro, así como el aseguramiento eficiente de la información documental organizando el archivo en forma adecuada

3.1.8 Servicios que brinda la empresa



Figura #4 Servicios

3.2. Diseño de la investigación

Ruiz Mitjana (2018) señala que: “el diseño de la investigación es un conjunto de técnicas y métodos que escoge un investigador para llegar a realizar un experimento o un proyecto de investigación. Se trata de una serie de pasos que sirven como guía al investigador. El diseño de investigación es un plan estructurado y específico de acción, dirigido al diseño e implementación de un experimento. Engloba un conjunto de reglas o pasos concretos que permiten llegar al objetivo del investigador”.

Tipo de investigación

En el presente estudio, predomina el tipo de investigación correlacional, que se complementa con investigación de campo y correlacional.

La investigación correlacional es aquella que estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes, o sea se estudia la correlación entre dos variables. (TECANA AMERICAN UNIVERSITY (TAU), OF THE UNITED STATES., s.f.)

Beneficios de una investigación correlacional

Esta investigación permite a los investigadores reunir mucha más información que los experimentos.

- ✓ Los resultados tienden a ser más aplicables a la vida diaria.
- ✓ Utilizan métodos estadísticos de fácil aplicación.
- ✓ Bajo costo
- ✓ Utiliza toda la información que está disponible.

Población y muestra

Población

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (Pineda, 1994)

Podemos definir que la población es el lugar, tiempo y espacio que se va analizar para obtener resultados.

Tipos de población

Carrillo (2015) en su presentación de Métodos de la Investigación indica los siguientes tipos de población:

- ❖ Población infinita: no se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral (listado en el que encontramos las unidades elementales que componen la población)
- .
- ❖ Población Finita: Se conoce el tamaño y es posible de contar o construir un marco muestral

En el presente estudio la población seleccionada es finita y se puede conocer el número o cantidad de determinada población.

Población	Cantidad
Gerencia	2
Empleados	4
Total	6

Cuadro #1 Tabla de Habitantes

Elaborado por: Paola Cerezo

Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. (López, 2004)

Tipos de muestreo

Muestreo probabilístico: Utilizan métodos que buscan que todos los sujetos de una población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados para representarla y formar parte de la muestra, generalmente son los más utilizados por que buscan mayor representatividad. (Hernández & Carpio, 2019)

Muestreo no probabilístico: se seleccionan cuidadosamente a los sujetos de la población utilizando criterios específicos, buscando hasta donde sea posible representatividad (Hernández & Carpio, 2019)

En el presente estudio se desarrolla bajo el tipo de muestreo no probabilístico, debido a que la población es finita y no es posible extraer un muestreo de probabilidad aleatorio debido al tiempo o costo.

Procedimiento a seguir en la investigación.

El procedimiento que se lleva a cabo para recabar la información para la presente investigación son los siguientes:

- ✓ Determinar las técnicas e instrumentos se aplicarán
- ✓ Elaborar los instrumentos de la investigación de acuerdo a la información que se desea obtener.
- ✓ Escoger correctamente los métodos que se emplearan en la investigación.
- ✓ Realizar un análisis comparativo en donde se desarrollan los resultados obtenidos.

Métodos teóricos aplicados

- Inductivo- Deductivo
- Estadístico -Descriptiva
- Análisis -Síntesis
- Hipotético - Deductivo

En el presente trabajo se empleará el método estadístico -descriptivo en donde se compara los ingresos de la empresa en el año 2019 vs una proyección de los ingresos del 2020, en conjunto al método de análisis – síntesis se realizará un breve estudio y una síntesis de los resultados arrojados.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A continuación, se presenta una breve caracterización de dichas técnicas y se presenta los diferentes instrumentos que se utilizaron:

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía de observación
Entrevista	Cuestionario
Revisión documental	Análisis documental

Cuadro #2 Técnicas e instrumentos

Elaborado por: Paola Cerezo

Observación: es un procedimiento de recolección de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes y a la gente donde desarrolla normalmente sus actividades (Fabbri, 1988).

Formato del instrumento utilizado.

GUÍA DE OBSERVACIÓN				
Empresa:	ASECONT-S&P S.A			
Actividades que realiza la empresa:				
Observador:	Paola Cerezo			
Tema a investigar: Estudio comparativo de los servicios de consultoría por la vía presencial y telemática en la empresa ASECONT-S&P S.A y su repercusión en los ingresos.				
CRITERIO OBSERVADO	CUMPLIMIENTO			COMENTARIO
	SI	NO	TAL VEZ	
Responsabilidad social: Se cumple con las normas de bioseguridad.				
Oportunidad: Se realiza los servicios de manera presencial y telemáticamente				
Ubicación: Se encuentra en un lugar estratégico.				
Iniciativa: Los servicios que brinda la				

empresa tienen un valor agregado de asesoramiento y consultoría para sus clientes				
Conocimiento del trabajo: El personal que labora en la empresa se encuentra apto para desempeñar sus funciones				
Satisfacción del cliente:				
Productividad: Sus ingresos fueron afectados por la emergencia sanitaria.				
Confiabilidad: Se crea confianza y credibilidad en el manejo de información que entran los clientes				
La empresa utiliza redes sociales para promocionar sus servicios.				
La empresa utiliza el e-commerce para la captar a nuevos clientes.				

Entrevista: es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistado obtiene información del entrevistado de forma directa. (P E L Á E Z, y otros, 2013)

Formato del instrumento utilizado.

DATOS DE INTERÉS

Empresa:
Entrevistado:
Entrevistador:

Formulario de la entrevista

1. ¿A qué se dedica la empresa?

.....
.....
.....

2. ¿Qué tipos de servicios brindan?

.....
.....
.....

3. ¿Cómo es la modalidad de trabajo que se está manejando actualmente?

.....
.....
.....
.....

4. ¿Hubo algún desequilibrio en la empresa a causa de la pandemia?

.....
.....
.....
.....

5. ¿Qué inconvenientes tenían cuando el servicio se brindaba de manera presencial?

.....
.....
.....

6. ¿Cómo es la “nueva normalidad” al brindar sus servicios?

.....
.....
.....

7. ¿Cuándo sus clientes contratan sus servicios, que plus ustedes le brindan?

.....

8. ¿Hay algún personal que se encarga específicamente de la página web o medios digitales?

.....

Revisión documental: permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado. (Comunicación e Investigación 3 Facultad de Comunicación Social – UAO, 2012)

Formato del instrumento utilizado.

Se revisará estados financieros de la empresa y proyecciones del 2020.

Rubro	Año 2019	Proyección Año 2020	Análisis horizontal		Análisis vertical	
			Año actual - año anterior	<u>Año actual - año anterior</u> x 100	Año 2019	Proyección Año 2020
				Año anterior		
TOTAL					0.00%	0.00%

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

En el presente estudio se utilizó diversas técnicas de investigación con sus respectivos instrumentos, además se hizo un breve análisis financiero correspondiente al año del 2019 y la proyección 2020. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

1. Observación del servicio de consultoría por la vía presencial y telemática en la empresa ASECONT-S&P S.A y su repercusión en los ingresos.

GUÍA DE OBSERVACIÓN				
Empresa:	ASECONT-S&P S.A			
Actividades que realiza la empresa:	Actividades de preparación de las declaraciones tributarias de las personas y empresas; asesoramiento y de representación de clientes ante las autoridades tributarias.			
Observador:	Paola Cerezo			
Tema a investigar: Estudio comparativo de los servicios de consultoría por la vía presencial y telemática en la empresa ASECONT-S&P S.A y su repercusión en los ingresos.				
CRITERIO OBSERVADO	CUMPLIMIENTO			COMENTARIO
	S I	N O	T A L V E Z	

Responsabilidad social: Se cumple con las normas de bioseguridad.	X		
Oportunidad: Se realiza los servicios de manera presencial y telemáticamente	X		Por temas de la pandemia solo se está dando el servicio de manera presencial solo si es necesario.
Ubicación: Se encuentra en un lugar estratégico.	X		
Iniciativa: Los servicios que brinda la empresa tienen un valor agregado de asesoramiento y consultoría para sus clientes	X		
Conocimiento del trabajo: El personal que labora en la empresa se encuentra apto para desempeñar sus funciones	X		
Satisfacción del cliente: Demuestran la efectividad ante la demanda de un servicio o producto.	X		Ciertos clientes son más exigentes al momento de requerir los servicios.
Productividad: Sus ingresos fueron afectados por la emergencia sanitaria.		X	En general no fueron muy afectados.
Confiabledad: Se crea confianza y credibilidad en el manejo de información que entran los clientes	X		
La empresa utiliza redes sociales para promocionar sus servicios.		X	
La empresa utiliza el e-commerce para la captar a			X Su sitio web no tiene actualizaciones seguidas y eso podría influenciar para la

nuevos clientes.				captar nuevos clientes.
Objetivo general: Observar y evaluar los aspectos que pueden influenciar en la investigación.				

A continuación, se realizará una tabla de frecuencias y se representará gráficamente para una mejor comprensión.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	7	70%
No	2	20%
Tal vez	1	10%
Total	10	100%

Cuadro # 3 Análisis de la guía de observación
Elaborado por: Paola Cerezo

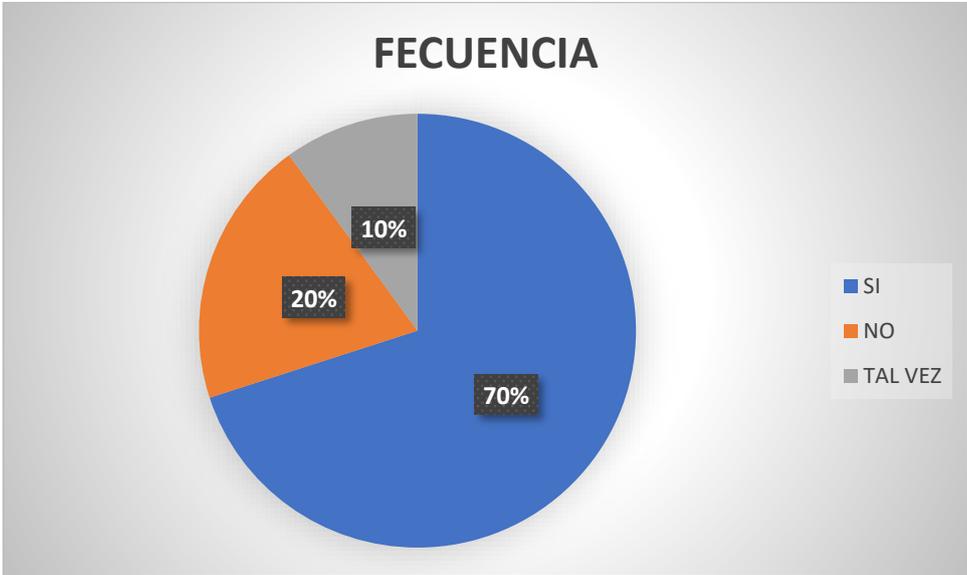


Figura #5
Resultados de la guía de observación
Elaborado por: Paola Cerezo

Como se puede observar en la tabla y el gráfico relacionada con la guía de observación, los resultados fueron los siguientes 70% de lo observado fue positivo, pero hay un 20% que podría afectar a la empresa a largo plazo y deber ser analizado y solucionado antes de que se convierta verdaderamente en un problema.

La empresa en lo general tiene aspectos positivos, pero hay un 30% que a mediano o largo plazo podría afectar a la empresa en la “nueva actualidad” que se ve en todo el mundo, ya que todos de forma directa o indirecta estamos en contacto con la tecnología y esto puede abrir o cerrar puertas a cualquier negocio que no esté actualizado.

2. Análisis de los resultados obtenidos en la técnica de la entrevista

DATOS DE INTERÉS

Empresa: ASECONT-S&P S.A
Entrevistado: Administradora
Entrevistador: Paola Cerezo

Objetivo: Recopilar la mayor información que se pueda aportar al desarrollo del presente estudio.

Formulario de la entrevista

1. ¿A qué se dedica la empresa?

R/ Se dedicada a la asesoría y consultoría integral de negocio, mediante la aplicación de modernas e innovadoras técnicas, orientadas a obtener la excelencia empresarial buscando la optimización y el desarrollo de los recursos, en cualquiera de las áreas de su empresa.

2. ¿Qué tipos de servicios brindan?

R/ Gestión Estratégica, Gestión Financiera Tributaria, Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa.

3. ¿Cómo es la modalidad de trabajo que se está manejando actualmente?

R/ Nos estamos manejando de manera presencia y telemática.

4. ¿Hubo algún desequilibrio en la empresa a causa de la pandemia?

R/ Sí, pero se puedo sobrellevar la situación. A pesar de las circunstancias que se vivió en esos días no se perdió a ninguno de nuestros clientes.

5. ¿Qué inconvenientes tenían cuando el servicio se brindaba de manera presencial?

R/ Ciertos clientes después de un determinado tiempo de haber contratado nuestro servicio decidían suspender, y la mayoría de veces se llevaban a nuestro personal a trabajar con ellos. Pero ellos no ven el costo- beneficios, ya que nuestro personal es capacitado y apto para hacer su trabajo en el camino pueden surgir dudas a ellos como realizar alguna determinada actividad y si surge ellos deben notificar a sus superiores para que se dé una respuesta correcta al cliente o se realice de la mejor forma algún tipo de actividad.

6. ¿Cómo es la “nueva normalidad” al brindar sus servicios?

R/ Bueno casi todos nuestros servicios desean de manera telemática, solo en casos especiales nuestro personal se dirige a las oficinas del cliente. Ciertos clientes nos requieren pruebas para poder ingresar y otros no. Nuestro personal se encuentra en excelente estado de salud, además se les realiza pruebas periódicas para saber su estado de salud constantemente.

7. ¿Cuándo sus clientes contratan sus servicios, que plus ustedes le brindan?

R/ Cuando una empresa decide contrata nuestros servicios no solo contrata el servicio, sino que contrata el paquete completo nosotros asesoramos en las inquietudes, dudas o problemas que tenga la empresa para que tome la mejor decisión.

8. ¿Hay algún personal que se encarga específicamente de la página web o medios digitales?

R/ Por el momento no hay ninguna persona encargado de eso.

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a la entrevista realizada al personal de la empresa ASECONT-S&P S.A se determinó lo siguiente:

- El personal está capacitado y apto para las funciones que desempeñan; en las inquietudes que se les podría presentar en el camino ellos hacen llegar esas inquietudes o dudas a sus superiores.
- Se podría mejorar la parte del e-commerce, para captar a nuevos nichos de mercado.
- Se podría motivar más al personal, reconociendo al mejor empleado del mes; para que no sean tentados por ciertos “clientes” que se llevan al personal. Buscar estrategias tales como: brindar un creciente personal y profesional, para de esta manera fidelizar a los colaboradores.
- No solo se brinda un servicio, sino la certeza y seguridad de que las cosas se están realizando bien.
- En lo general no afectó tanto la pandemia como en otras empresas.

3. Análisis de la revisión documental

Después de hacer una revisión documental, se realizó un análisis horizontal y vertical de las cuentas de balance general del año 2019 vs una proyección del 2020 y estos fueron los resultados:

Rubro	Año 2019	Proyección Año 2020	Análisis horizontal		Análisis vertical	
			Año actual - año anterior	Año actual - año anterior x 100	Año 2019	Proyección Año 2020
				Año anterior		
Efectivo y equivalentes al Efectivo	\$98.91	\$ 108.80	\$ 9.89	10.00%	0.22%	0.27%
Cuentas y documentos por cobrar clientes no relacionados locales	\$11,666.35	\$ 8,166.45	\$-3,499.91	-30.00%	26.00%	20.26%
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo por IVA	\$25,857.97	\$25,314.66	\$ -543.31	-2.10%	57.63%	62.80%
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo por renta	\$ 4,846.27	\$ 4,319.34	\$ -526.93	-10.87%	10.80%	10.72%
Otros activos no corrientes	\$ 2,400.00	\$ 2,400.00	\$ -	0.00%	5.35%	5.95%
Total Activo	\$44,869.50	\$40,309.25			100.00%	100.00%

Cuadro #4 Análisis de Activos

Rubro	Año 2019	Proyección Año 2020	Análisis horizontal		Análisis vertical	
			Año actual - año anterior	<u>Año actual - año anterior</u> x 100	Año 2019	Proyección Año 2020
				Año anterior		
Cuentas y documentos por pagar comerciales corrientes no relacionados locales	\$18,613.28	\$ 16,751.95	\$ -1,861.33	-10.00%	42.42%	44.05%
Otras cuentas y documentos por pagar corriente no relacionados locales	\$24,605.92	\$ 19,684.74	\$ -4,921.18	-20.00%	56.08%	51.76%
Obligaciones impuesto a la renta por pagar del ejercicio corriente	\$ 483.04	\$ 1,011.55	\$ 528.51	109.41%	1.10%	2.66%
Obligaciones participación trabajadores por pagar del ejercicio corriente	\$ 176.97	\$ 584.07	\$ 407.10	230.04%	0.40%	1.54%
Total Pasivos	\$43,879.21	\$ 38,032.32			100.00%	100.00%

Cuadro #5 Análisis del Pasivo

Rubro	Año 2019	Proyección Año 2020	Análisis horizontal		Análisis vertical	
			Año actual - año anterior	<u>Año actual - año anterior</u> x 100	Año 2019	Proyección Año 2020
				Año ante- rior		
Capital suscrito y/o asignado	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	\$ -	0.00%	100.98%	30.41%
Reserva legal	\$ 155.67	\$ 385.49	\$ 229.82	147.63%	15.72%	11.72%
Utilidad no distribuida ejercicios anteriores	\$ 883.48	\$ 1,351.32	\$ 467.84	52.95%	89.21%	41.09%
Perdida acumulada ejercicios anteriores	\$ -1,516.70	\$ -1,516.70	\$ -	0.00%	-153.16%	-46.12%
Utilidad del ejercicio patrimonio	\$ 467.84	\$ 2,068.38	\$ 1,600.54	342.11%	47.24%	62.90%
Total Patrimonio neto	\$ 990.29	\$ 3,288.49			100.00%	100.00%

Cuadro # 6 Análisis del Patrimonio

Rubro	Año 2019	Proyección Año 2020	Análisis horizontal		Análisis vertical	
			Año actual - año anterior	<u>Año actual - año anterior</u> x 100	Año 2019	Proyección Año 2020
				Año anterior		
Ingresos Por Ventas	\$ 130,980.43	\$ 144,078.47	\$ 13,098.04	10.00%	100.00%	100.00%
Costos De Ventas	\$ 10,490.44	\$ 11,329.68	\$ 839.24	8.00%	8.01%	7.86%
Utilidad Bruta	\$ 120,489.99	\$ 132,748.80	\$ 12,258.81	10.17%	91.99%	92.14%
Gastos Administrativos	\$ 31,168.60	\$ 33,662.09	\$ 2,493.49	8.00%	23.80%	23.36%
Gastos Ventas	\$ 88,064.32	\$ 95,109.46	\$ 7,045.14	8.00%	67.23%	66.01%
Otros Gastos	\$ 77.24	\$ 83.42	\$ 6.18	8.00%	0.06%	0.06%
Utilidad Operacional	\$ 1,179.83	\$ 3,893.83	\$ 2,714.00	230.03%	0.90%	2.70%
15% Trabajadores	\$ 176.97	\$ 584.07	\$ 407.10	230.03%	0.14%	0.41%
Gastos No Deducibles	\$ 1,192.80	\$ 1,288.22	\$ 95.42	8.00%	0.91%	0.89%
Utilidad Antes De Impuesto	\$ 2,195.66	\$ 4,597.98	\$ 2,402.32	109.41%	1.68%	3.19%
Pagados Impuesto	\$ 483.04	\$ 1,011.55	\$ 528.51	109.41%	0.37%	0.70%
Gastos No Deducibles	\$ 1,192.80	\$ 1,288.22	\$ 95.42	8.00%	0.91%	0.89%
10% Reserva Legal	\$ 51.98	\$ 229.82	\$ 177.84	342.12%	0.04%	0.16%
Utilidad Neta	\$ 467.83	\$ 2,068.38	\$ 1,600.55	342.12%	0.36%	1.44%

Cuadro # 7 Análisis del Estado de Resultados

Los análisis de tipo horizontal y vertical se realizaron con el objetivo de conocer la situación financiera de un año a otro de la empresa, por medio de esto se determinó que tuvo un crecimiento y aplicó estrategias para disminuir sus costos.

Estas herramientas empleadas para analizar los estados financieros y de resultados permiten identificar claramente la composición y la estructura de la empresa.

Interpretación de los Estado de Situación Financiera Periodo 2019 vs Proyecciones del 2020.

Del análisis vertical realizado a la empresa Asecont-S&P S.A Corporativa se determinó lo siguiente:

ACTIVOS

Según los análisis realizados en base a los activos, el total de activos del 2019 es de \$44,869.50 vs proyecciones del 2020 es de \$40,309.25 se determina un decrecimiento debido a la implementación de nuevos métodos de cobranza, lo cual permite que la entidad tenga un mayor flujo de efectivo; a continuación, detallo:

- Efectivo y equivalente al efectivo tuvo un incremento del 0.27%, equivalente a \$108.80 en las proyecciones del 2020.
- Cuentas y documentos por cobrar, en las proyecciones del 2020 disminuye un 20.26% nuevas modalidades de cobro.
- Crédito tributario a favor del sujeto pasivo por IVA y crédito tributario a favor del sujeto pasivo renta, se generó un incremento de ingresos por esta razón aumento el crédito tributario de la empresa en el 73.52%
- La cuenta de otros activos no corrientes no existió ninguna variación.

PASIVOS

- Observando los pasivos tenemos que el Pasivo Corriente \$43,879.21 en el año 2019 y \$38,032.32 en las proyecciones del 2020, denotando una disminución de \$5,846.89 entre un año y otro.
- En la disminución de los Pasivos se encuentran las siguientes cuentas: las cuentas y documentos por pagar comerciales corrientes hubo una variación 44.05% en relación al año anterior, en las otras cuentas y documentos por pagar corriente su variación fue 51.76%, debido al aumento de flujo obtenido se logró cubrir un mayor porcentaje de pagos y adicional existieron nuevos contratos con los proveedores en beneficio a la empresa.
- Obligaciones de impuesto a la renta y participación a trabajadores por pagar aumentan debido al crecimiento del negocio generado según proyecciones.

PATRIMONIO

- La cuenta de patrimonio también incremento tentativamente un 70% debido al plan estratégico empleado para realizar la gestión de cobranza y optimización de recursos.

Interpretación de Estado de Resultados

Periodo 2019 vs Proyecciones del 2020.

El presente análisis se lo realiza para determinar de manera temprana tendencias o variaciones que se pueden presentar a lo largo del camino y permita la toma de decisiones más pegada a la realidad.

Según el cuadro # 7 realizado se especificará las cuentas más significativas del Estado de Resultados de año 2019 vs proyecciones del 2020.

- Los Ingresos del año 2019 fueron de \$130,980.43, y de \$144,078.87 en las proyecciones del 2020 en el que se puede apreciar que existe un incremento de un 10%.
- Como resultado del aumentar de ingresos: los costos y gastos relacionados se incrementaron, pero de una manera moderada generan un leve incremento
- En la proyección del periodo 2020 se incrementó las ganancias de la entidad.

A continuación, podrá observar los índices financieros realizados:

ÍNDICES DE LIQUIDEZ = Capacidad de pago en Capital

¿Cómo calcular?

Liquidez Corriente =	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
---------------------------------	---

AÑO 2019		PROYECCIÓN DEL AÑO 2020	
$\frac{\$42,469.50}{\$43,219.70}$	=0.98	$\frac{\$37,909.25}{\$36,436.69}$	= 1.04

Cuadro # 8 Liquidez Corriente

Interpretación

Asecont-S&P S.A S.A. cuenta con los activos suficientes para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Esto nos dice que por cada \$1 de pasivos corriente, la empresa cuenta con \$0.98 y \$1.04 respaldado en los activos corrientes. Es un índice aceptable de liquidez a corto plazo en las proyecciones del 2020 esto denota en proporción que sus obligaciones a corto plazo están cubiertas por los activos corrientes que se esperan convertirse a efectivo.

Capital de trabajo =	Activo Corriente	-	Pasivo Corriente
-----------------------------	-------------------------	----------	-------------------------

AÑO 2019			PROYECCIÓN DEL AÑO 2020			
\$ 42,469.50	-	\$ 43,219.20 =	\$ -749.70	\$ 37,909.25	-	\$36,436.69 = \$1,472.56

Cuadro # 9 Capital de trabajo

Interpretación:

Como se puede en el cuadro #9 el capital de trabajo incrementó en relación al año 2019 en donde se puede observar que era negativo, en la proyección del 2020 arrojó un resultado positivo, esto quiere decir que la empresa es capaz de pagar sus deudas u obligaciones en el corto plazo.

$\text{Rotación de Activos Totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$
--

AÑO 2019	PROYECCIÓN DEL AÑO 2020								
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right; padding-right: 10px;">\$ 130,980.43</td> <td style="text-align: right; padding-right: 10px;">2.92</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: right; padding-top: 5px;">\$ 44,869.50</td> <td></td> </tr> </table>	\$ 130,980.43	2.92	\$ 44,869.50		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right; padding-right: 10px;">\$ 144,078.47</td> <td style="text-align: right; padding-right: 10px;">3.57</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: right; padding-top: 5px;">\$ 40,309.25</td> <td></td> </tr> </table>	\$ 144,078.47	3.57	\$ 40,309.25	
\$ 130,980.43	2.92								
\$ 44,869.50									
\$ 144,078.47	3.57								
\$ 40,309.25									

Cuadro #10 Rotación de Activos Totales

Interpretación

En el cuadro # 10 se interpreta lo siguiente: por cada dólar invertido en los activos totales la empresa vendió en 2019 \$2.02 y en las proyecciones del 2020 \$3.57. Podemos manifestar que los activos totales rotaron 2.02 veces (2019) y 3.57 veces (proyecciones 2020).

ÍNDICES DE RENTABILIDAD = Sirve para medir el Margen de Ganancia.

$$\text{Margen de Utilidad Bruta o Margen Bruto} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}} \times 100$$

AÑO 2019		PROYECCIÓN DEL AÑO 2020	
\$ 120,489.99	92%	\$ 132,748.80	92%
\$ 130,980.43		\$ 144,078.47	

Cuadro # 11 Margen de Utilidad bruta

Interpretación

El margen de utilidad alcanzado significa que, por cada dólar vendido la empresa genera una utilidad bruta del 92%. Como se aprecia en el cuadro #11 el margen bruto se mantiene en relación a los dos años analizados.

$\text{Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{UAI}}{\text{Ventas}} \times 100$

AÑO 2019	PROYECCIÓN DEL AÑO 2020
$\frac{\$ 2,195.66}{\$ 130,980.43} = 2\%$	$\frac{\$ 4,597.98}{\$ 144,078.47} = 3\%$

Cuadro #12 Margen de Utilidad Operativa

Interpretación

El margen de utilidad operativa nos permite determinar la utilidad obtenida después de haber descontado los costos de ventas y los gastos administración y de ventas, esto nos permite deducir que la empresa genero una utilidad semejante al 2% en el año 2019 y 3% proyecciones del 2020, significa que hubo un leve incremento del margen de utilidad operativa en relación al año pasado.

$\text{Margen de Utilidad Neta o Margen Neto (ROS)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times 100$
--

AÑO 2019		PROYECCIÓN DEL AÑO 2020	
\$	467.83	\$	2,068.38
	0%		1.40%
\$	130,980.43	\$	144,078.47

Cuadro # 13 ROS

Interpretación

El margen de utilidad neta correspondió al 0% de las ventas obtenidas en el año 2019 y a un 1.40% en la proyección del año 2020. Esto quiere decir que por cada dólar vendido la empresa generó \$1.40 centavos de utilidad neta de la proyección del año 2020.

$$\text{Rendimiento sobre el Patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

AÑO 2019		PROYECCIÓN DEL AÑO 2020	
\$	467.83 47%	\$	2,068.38 63%
\$	990.29	\$	3,288.49

Cuadro # 14 ROE

Interpretación

En el cuadro #14 se puede observar los resultados que arroja el análisis es el siguiente: las utilidades netas corresponden al 47% del patrimonio en el año 2019 y el 63% en la proyección del año 2020, esto quiere decir que los socios de la empresa obtuvieron un rendimiento sobre su inversión.

$$\text{Rendimiento sobre los Activos (ROA)} = \frac{\text{UAI}}{\text{Activos}} \times 100$$

AÑO 2019		PROYECCIÓN DEL AÑO 2020	
\$ 2,195.66	5%	\$ 4,597.98	11%
\$ 44,869.50		\$ 40,309.25	

Cuadro#15 ROA

Interpretación

Lo que nos quiere decir el cuadro#15 es que respecto al activo total correspondió al 5% en el año 2019 y el 11% en la proyección del año 2020, esto quiere decir que por cada \$1 invertido en el activo total generó \$5 de utilidad neta en el año 2019 y \$11 de utilidad neta en la proyección del 2020.

Los resultados integrales obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos permitieron establecer las siguientes consideraciones:

1. La empresa es rentable
2. Se pudo evidenciar que en el año 2019 no fue tan rentable la empresa vs en las proyecciones del 2020 se puede observar fácilmente que los ingresos aumentaron.
3. A pesar de travesar una situación difícil en todo el mundo se pudo obtener resultados positivos en el giro del negocio.

4.2. Plan de mejoras para la empresa ASECONT-S&P S.A

En la investigación realizada se propone algunas directrices que puede emplear la empresa para generar más ingresos.

Elaborado por: Paola Cerezo

Objetivo:		Aumentar los ingresos de la empresa de manera presencial o telemáticamente.			
Responsable:		Paola Cerezo			
¿Qué?	¿Para qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Disminuir las cuentas o documentos por pagar y los gastos	Para mejorar la liquidez de la empresa. Para obtener más flujo de efectivo en la empresa.	Realizando un plan para comenzar poco a poco recuperar la cartera vencida. Analizar gastos que se pueden disminuir o priorizar los esenciales.	En el periodo 2020- 2021	Paola Cerezo	ASECONT-S&P S.A
Fidelizar al personal	Para que el personal se sienta cómodo y feliz en su trabajo.	Se puede realizar algunas actividades como: Empleado del mes, reconocimientos, bonos y entre otros	En el periodo 2020- 2021	Paola Cerezo	ASECONT-S&P S.A
Captar nuevos clientes	Para generar más ingresos	Utilizando la tecnología para hacer conocer más a la empresa Se empleará por redes sociales para la atraer nuevos clientes.	En el periodo 2020- 2021	Paola Cerezo	ASECONT-S&P S.A .

CONCLUSIONES

Para culminar este proyecto investigativo se presentan las carencias que presenta la empresa ASECONT-S&P S.A, a lo largo de este proceso mediante las técnicas e instrumentos para poder recolectar la información se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Debe de reducir sus cuentas por cobrar y sus obligaciones por pagar, la empresa fuera mucho más rentable si se redujeran los gastos.
- Se debería dar más por medio digitales, para que tenga un nuevo nicho de mercado.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la empresa utilice más medios digitales para darse a conocer e incrementar su cartera de cliente.
2. Se recomienda que las cuentas por pagar y obligaciones a largo plazo disminuya ya que la empresa es solvente, pero se deben decir gastos para que eso se vea reflejado en los estados financieros.
3. Se recomienda que se fidelice al personal.

Bibliografía

- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*, 2(76). Obtenido de file:///C:/Users/memo3/Downloads/7535-Manuscrito-26107-1-10-20190607.pdf
- Milan, K. (s.f.). Obtenido de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Consultoria/%5BPD%5D%20Documentos%20-%20Consultoria%20-%20Fundamentos%20de%20Consultoria.pdf>
- TECANA AMERICAN UNIVERSITY (TAU), OF THE UNITED STATES. (s.f.). Obtenido de <https://tauniversity.org/tipos-de-investigacion>
- ¿Cómo redactar correctamente las conclusiones y recomendaciones? (4 de Marzo de 2019). Obtenido de <https://www.uvrcorrectoresdetextos.com/post/2019/03/04/c2-bfc-c3-b3mo-redactar-correctamente-las-conclusiones-y-recomendaciones>
- (2017). En G. B. Paz, *Metodología de la investigación* (Vol. 3). Grupo editorial Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ESTADOS CONTABLES. (s.f.). Obtenido de <http://200.16.86.50/digital/657/dt/contribuciones/escassany1-1.pdf>
- Asesoría Contable Santos & Perez Asecont - S & p Sociedad Anónima. (s.f.). Obtenido de https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Asesoría_Contable_Santos___Perez_Asecont_-_S___p_Sociedad_Anonima_es_8200667.html
- BCE. (Mayo de 2012). *Informe de Estadísticas Anuales 2011*.
- CAJAS, C. G. (NOVIEMBRE de 2019). *INDICADORES FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA DISGRANTA*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2860/1/77028.pdf>
- Carrillo, A. L. (Septiembre de 2015). Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- CEC. (2021). *CAMARA ECUATORIANA DE CONSULTORES*. Obtenido de <http://www.cec.ec/index.html>
- CEUPE. (s.f.). Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/sistema-de-indicadores-de-calidad-area-de-medicion-y-consultoria.html>
- Comunicación e Investigación 3 Facultad de Comunicación Social – UAO*. (08 de 09 de 2012). Obtenido de <https://comunicacioneinvest3.wordpress.com/2012/08/09/revision-documental/#:~:text=Es%20una%20t%C3%A9cnica%20de>
- Debitoor*. (s.f.). Recuperado el 26 de 01 de 2021, de <https://debitoor.es/glosario/ques-un-ingreso>
- Fabbri. (1988). Recuperado el 07 de 2013, de <http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2020/03/Las-t%C3%A9nicas-de-investigaci%C3%B3n.pdf>
- Franco, E. M. (Diciembre de 2015). *DE LA CONSULTORÍA A LA INTERVENCIÓN, ALGUNAS CONSIDERACIONES*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/48398302.pdf>
- Galán, J. S. (13 de 02 de 2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Galán, J. S. (2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/asesoria.html#:~:text=La%20asesor%C3%ADa%20es%20la%20labor,el%20%C3%A1mbito%20econ%C3%B3mico%20y%20jur%C3%ADdico>
- González, P. (s.f.). *Billin*. Recuperado el 17 de 01 de 2021, de <https://www.billin.net/glosario/definicion-ingresos/>
- ISOTOOLS EXCELLENCE*. (s.f.). Recuperado el 22 de 01 de 2021, de <https://www.isotools.org/normas/#:~:text=Las%20normas%20ISO%20son%20d>

- documentos, organizaciones%20cumplen%20con%20su%20objetivo.
- Karl, A. (2001). *Gerencia de Servicio*. Obtenido de Academia :
https://www.academia.edu/16496209/Gerencia_de_Servicios_Karl_Albrecht_2
- Karl, A. (2001). *La Excelencia del Servicio*. Obtenido de Academia:
[///C:/Users/memo3/Downloads/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente%20-%20copia%20\(1\).pdf](///C:/Users/memo3/Downloads/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente%20-%20copia%20(1).pdf)
- Kubr, M. (1997). *La consultoría de empresas: guía para la profesión*. Ginebra: 3 edición . Obtenido de
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53321106/Libro_Electronico_la_consultoria_de_empresas__OIT.pdf?1496090116=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLA_CONSULTORJA_DE_EMPRESAS_40748.pdf&Expires=1610912460&Signature=XehBuJhPUhHFTAsyYLKNQwj55c
- Lamb, Hair, & McDaniel. (2006). *Promo negocio*. Obtenido de Promo negocio:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- Ledesma Villares, N. J. (2018). *PROPUESTA DE PLAN GESTIÓN DE RECAUDACIÓN PARA EL INCREMENTO DE INGRESOS DEL COMERCIAL HERMANOS ZURITA CANTÓN PUEBLOVIEJO*. Obtenido de
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1070/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20LEDESMA%20VILLARES.pdf>
- LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA. (21 de Agosto de 2018). Obtenido de <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/Ley-Org%C3%A1nica-de-Contrataci%C3%B3n-P%C3%BAblica.pdf>
- López, P. L. (2004). *Scielo*. Obtenido de Scielo:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Martínez Valencia, D. M. (Septiembre de 2012). *IMPLEMENTACIÓN DE UNA NUEVA METODOLOGÍA PARA EL MODELADO DE PROCESOS DE NEGOCIO APLICADA EN UNA CASA CONSULTORA ENFOCADA A LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN*. Obtenido de IMPLEMENTACIÓN DE UNA NUEVA METODOLOGÍA PARA EL MODELADO DE PROCESOS DE NEGOCIO APLICADA EN UNA CASA CONSULTORA ENFOCADA A LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN:
<http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/2157/Informe%20de%20Actividades.pdf?sequence=1#:~:text=La%20consultor%C3%ADa%20es%20un%20servicio,M%C3%A9xico%20hasta%20los%20a%C3%B1os%20cincuentas.>
- MARTÍNEZ, H. (s.f.). *INDICADORES FINANCIEROS*. Obtenido de
<http://webdelprofesor.ula.ve/economia/mendezm/analisis%20I/IndicadoresFinancieros.pdf>
- Martínez, M. F. (s.f.). *Sutori*. Obtenido de Sutori: <https://www.sutori.com/story/historia-de-la-consultoria--Uvf1wAAqepm3WP3zrcHgwHum>
- Morejon, J., & Judicial, R. (Abril de 2002). *Revista Judicial*. Obtenido de
http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1937:registro_oficial-26-de-abril-del-2002-suplemento&catid=165:abril&Itemid=302
- Nisus consultoría estadística y análisis de datos*. (5 de 09 de 2014). Obtenido de Nisus consultoría estadística y análisis de datos:
<https://www.nisusconsultora.com/index.php/2014/09/05/origen-de-la-consultoria-de-empresas-2/>
- Nundea*. (s.f.). Recuperado el 26 de 01 de 2021, de <https://numdea.com/ingresos.html>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*, 229. Obtenido de
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- PELÁEZ, A., RODRÍGUEZ, J., RAMÍREZ, S., PÉREZ, L., VÁZQUEZ, A., & GONZÁLEZ, L. (2013). *Universidad autónoma de México*. Obtenido de Universidad autónoma de México.: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49249014/LA_ENTREVISTA_pdf.pdf?1475267994=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLA_ENTREVISTA_pdf.pdf&Expires=1615943843&Signature=XasE215FqT0cT7nf5ApURbHzaA0tLOhaGOrl~be~PgA7bCDDIRcVgcqUjxjtV5WXngMypRyhj
- Pimentel, M. (2015). Cinco días. *La consultoría en el siglo XXI*. Recuperado el 26 de 01 de 2021, de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2015/04/22/empresas/1429715238_566884.html
- Pimentel, M. (Abril de 2015). La consultoría en los siglos XXI. Obtenido de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2015/04/22/empresas/1429715238_566884.html
- Pizarro Jaramillo, G. F. (21 de Septiembre de 2016). Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6747/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-ADM-60.pdf>
- Publicada en el Registro Oficial 337*. (30 de Abril de 1977). Obtenido de http://www.contraloria.gob.ec/la_institucion.asp?id_SubSeccion=1
- QUINDE TEVANTA, E. J. (22 de 08 de 2019). *ANÁLISIS DE LA DEMANDA PARA LA CREACIÓN DE UN NUEVO SERVICIO DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE MACHALA*. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14702/1/E-5208_QUINDE%20TEVANTA%20ESTEFANIA%20JOHANNA.pdf
- Raffino, M. E. (3 de Julio de 2020). *Concepto.de*. Recuperado el 17 de 01 de 2021, de <https://concepto.de/ingreso-2/>
- Ruano, E. G. (Marzo de 2013). Consultorías impulsando el desarrollo económico de los profesionales. *La revista de contratación pública*, 2. Obtenido de <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/downloads/2013/06/REVISTA-EC-ESPA%C3%91OL-KICHWA-EDICION-2.pdf>
- Ruiz Mitjana, L. (2018). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiymente.com/miscelanea/diseno-de-investigacion>
- Solórzano Laurido, G. R. (06 de 03 de 2017). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20619/1/Tesis%20Solorzano%20Gustavo%20Raul.pdf>
- TESISPLUS. (2018). Recuperado el 27 de 02 de 2021, de <https://tesisplus.com/metodo-inductivo/metodo-inductivo-segun-autores/#:~:text=Concepto%20seg%C3%BAn%20Rivas%20Torres&text=%E2%80%9CEI%20m%C3%A9todo%20inductivo%20consiste%20en,investigado%20u%20objeto%20de%20investigaci%C3%B3n>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Obtenido de http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Zapata, S. V., & Vinuesa, M. F. (s.f.). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/97/1/T-UTC-0024.pdf>

ANEXOS

GUÍA DE OBSERVACIÓN		 Instituto Superior Universitario Boliviano de Tecnología		
Empresa:	ASECONT-S&P S.A			
Actividades que realiza la empresa:	Actividades de preparación de las declaraciones tributarias de las personas y empresas; asesoramiento y de representación de clientes ante las autoridades tributarias.			
Observador:	Paola Cerezo			
Tema a investigar: Estudio comparativo de los servicios de consultoría por la vía presencial y telemática en la empresa ASECONT-S&P S.A y su repercusión en los ingresos.				
CRITERIO OBSERVADO	CUMPLIMIENTO			COMENTARIO
	S I	N O	T A L V E Z	
Responsabilidad social: Se cumple con las normas de bioseguridad.	X			
Oportunidad: Se realiza los servicios de manera presencial y telemáticamente	X			Por temas de la pandemia solo se está dando el servicio de manera presencial solo si es necesario.
Ubicación: Se encuentra en un lugar estratégico.	X			
Iniciativa: Los servicios que brinda la empresa tienen un valor agregado de asesoramiento y consultoría para sus clientes	X			

Conocimiento del trabajo: El personal que labora en la empresa se encuentra apto para desempeñar sus funciones	X		
Satisfacción del cliente: Demuestran la efectividad ante la demanda de un servicio o producto.	X		Ciertos clientes son más exigentes al momento de requerir los servicios.
Productividad: Sus ingresos fueron afectados por la emergencia sanitaria.		X	En general no fueron muy afectados.
Confiabilidad: Se crea confianza y credibilidad en el manejo de información que entran los clientes	X		
La empresa utiliza redes sociales para promocionar sus servicios.		X	
La empresa utiliza el e-commerce para la captar a nuevos clientes.			X Su sitio web no tiene actualizaciones seguras y eso podría influenciar para la captar nuevos clientes.
Objetivo general: Observar y evaluar los aspectos que pueden influenciar en la investigación.			

DATOS DE INTERÉS

Empresa: ASECONT-S&P S.A
Entrevistado: Administradora
Entrevistador: Paola Cerezo

Objetivo: Recopilar la mayor información que se pueda aportar al desarrollo del presente estudio.

Formulario de la entrevista

2. ¿A qué se dedica la empresa?

R/ Se dedicada a la asesoría y consultoría integral de negocio, mediante la aplicación de modernas e innovadoras técnicas, orientadas a obtener la excelencia empresarial buscando la optimización y el desarrollo de los recursos, en cualquiera de las áreas de su empresa.

9. ¿Qué tipos de servicios brindan?

R/ Gestión Estratégica, Gestión Financiera Tributaria, Gestión de Talento Humano y Gestión Administrativa.

10. ¿Cómo es la modalidad de trabajo que se está manejando actualmente?

R/ Nos estamos manejando de manera presencia y telemática.

11. ¿Hubo algún desequilibrio en la empresa a causa de la pandemia?

R/ Sí, pero se puedo sobrellevar la situación. A pesar de las circunstancias que se vivió en esos días no se perdió a ninguno de nuestros clientes.

12. ¿Qué inconvenientes tenían cuando el servicio se brindaba de manera presencial?

R/ Ciertos clientes después de un determinado tiempo de haber contratado nuestro servicio decidían suspender, y la mayoría de veces se llevaban a nuestro personal a trabajar con ellos. Pero ellos no ven el costo- beneficios, ya que nuestro personal es capacitado y apto para hacer su trabajo en el camino pueden surgir dudas a ellos como realizar alguna determinada actividad y si surge ellos deben notificar a sus superiores para que se dé una respuesta correcta al cliente o se realice de la mejor forma algún tipo de actividad.

13. ¿Cómo es la “nueva normalidad” al brindar sus servicios?

R/ Bueno casi todos nuestros servicios desean de manera telemática, solo en casos especiales nuestro personal se dirige a las oficinas del cliente. Ciertos clientes nos requieren pruebas para poder ingresar y otros no. Nuestro personal se encuentra en excelente estado de salud, además se les realiza pruebas periódicas para saber su estado de salud constantemente.

14. ¿Cuándo sus clientes contratan sus servicios, que plus ustedes le brindan?

R/ Cuando una empresa decide contrata nuestros servicios no solo contrata el servicio, sino que contrata el paquete completo nosotros asesoramos en las inquietudes, dudas o problemas que tenga la empresa para que tome la mejor decisión.

15. ¿Hay algún personal que se encarga específicamente de la página web o medios digitales?

R/ Por el momento no hay ninguna persona encargado de eso.

**ASESORIA CONTABLE SANTOS & PEREZ
ASECONT S&P SOCIEDAD ANONIMA**

RUC: 0993104639001

Guayaquil, 21 de junio del 2021.

CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION

Yo, **Alex Moisés Santos Avilés** con C.I. 0920710704 en calidad de representante de la Compañía **ASECONT S&P SOCIEDAD ANONIMA**, con RUC 093104639001, autorizo a la Srta. **Paola Marieta Cerezo Murillo** con C.I. 0942311598, a utilizar el nombre de la compañía en su tesis con fines educativos, para presentar un proyecto de grado.

Atentamente,



Alex Santos Avilés
C.I. 0920710704
Gerente General