

ANEXOS

ANEXO N.º 1

ESQUEMA DE INVESTIGACION

PERFIL

1.ANTECEDENTES

2.JUSTIFICACION

2.1 Justificación Teórica

2.2 Justificación Practica

3.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 Identificación del Problema

3.2 Definición del Problema

3.3 Formulación del Problema

4.PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS

5.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

5.1 Objetivos Generales

5.2 Objetivos Específicos

6.METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

6.1 Tipo de Investigación

6.2 Métodos y Técnicas

6.3 Población y Muestreo

6.3.1 Población

6.3.2 Muestreo

7.DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

7.1 Delimitación Teórica

7.2 Delimitación Temporal

7.3 Delimitación Espacial

8. BIBLIOGRAFIA

9.WEBLOGRAFIA

10.ESQUEMA

MARCO TEORICO

CAPITULO I

PLAN DE MARKETING

1.1 DEFINICIÓN DEL PLAN DE MARKETING

1.2 IMPORTANCIA DE MARKETING

1.3 CONCEPTO DE MERCADO

1.3.1 Investigación de Mercado

1.3.2 Segmentación de Mercado

1.4 LA ADMINISTRACIÓN DE MARKETING

1.4.1 Planeación de Marketing

1.4.2 Organización de Marketing

1.4.3 Dirección de Marketing

1.4.4 Control de Marketing

1.5 ELEMENTOS DE LA MEZCLA COMERCIAL (producto, precio, plaza, promoción)

1.6 PLAN DE MARKETING

1.6.1 Fase del plan de Marketing

CAPITULO II

EL CLIENTE

2.1 DEFINICION DE CLIENTE

2.1.1 Tipos de Clientes

2.1.2 Factores que influyen en los clientes

2.2 RELACION CON EL CLIENTE

2.2.1 Valor del Cliente

2.2.2 Satisfacción del Cliente

2.3 FIDELIZACION DE CLIENTES

2.3.1 Factores que Influyen en la Fidelización

2.3.2 Estrategias de Fidelización

CAPITULO III

ASPECTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS TRIBUTARIOS

3.1 INTRODUCCION

3.2. FUNCIONES DE LOS SERVICIOS TRIBUTARIOS

3.3 TRIBUTO

3.3.1 Elementos del Tributo

3.3.2 Clasificación de los Tributos

3.4 TIPOS DE REGIMENES

3.4.1 Régimen General

3.4.2 Régimen Especial

3.5 TIPOS DE IMPUESTOS

3.5.1 Impuesto al Valor Agregado

3.5.2 Impuesto a las Transacciones

3.5.3 Impuesto a los Consumos Específicos

3.5.4 Impuesto Sobre las Utilidades de las Empresas

3.5.5 Régimen Complementario del Impuesto al Valor Agregado

CAPITULO IV

DIAGNOSTICO

4.1 MACROENTORNO

4.1.1 Político-Legal

4.1.2 Económico

4.1.3 Socio-cultural

4.1.4 Tecnológico

4.2 ANALISIS DEL MICROENTORNO

4.2.1 Competencia Actual

4.2.2 Competencia Potencial

4.2.3 Clientes

4.2.4 Productos Sustitutos

4.3 ANALISIS INTERNO

4.3.1 Introducción

4.3.2 Misión y Visión

4.3.3 Objetivos General y Especificos

4.3.4 Análisis de la Matriz FODA

CAPITULO V

INVESTIGACION DE MERCADOS

5.1 INTRODUCCION

5.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

5.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE MERCADO

5.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACION DE MERCADO

5.5 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO

5.5.1 Objetivo General

5.5.2 Objetivo Específico.

5.6 DETERMINACION DE LA POBLACION Y LA MUESTRA DE ESTUDIO

5.6.1 Población

5.6.2 Muestra de Estudio

5.7 RESULTADOS

CONCLUSIONES

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 INTRODUCCION

6.2 OBJETIVOS

6.3 ESTRATEGIA DE MARKETING MIX

6.3.1 Producto

6.3.2 Precio

6.3.3 *Plaza*

6.3.4 *Promoción*

6.4 MERCADO META

6.5 RESUMEN MARKETING MIX

6.6 IMPLEMENTACION

6.7 PRESUPUESTO Y CONTROL

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

ANEXO N.º ENTREVISTA

Señor Edelberto Valdez Cazón

Gerente General de Competencia Consultores S.R.L

1. ¿Cuál es la historia de la empresa?

Competencia Consultores S.R.L. es una empresa de consultoría contable con sede en Tarija, Bolivia. Fue fundada en 2013 por el Lic. Edelberto Valdez Cazón, quien trabajó como servidor público en el Servicio de Impuestos Nacionales durante 12 años. La empresa ofrece una amplia gama de servicios de consultoría, incluyendo contabilidad, auditoría, asesoramiento tributario, laboral y comercial.

La empresa trabaja con un equipo de profesionales experimentados y comprometidos con la excelencia. En los últimos años, Competencia Consultores S.R.L. ha realizado una alianza estratégica con una imprenta para brindar un servicio adicional a sus clientes. La empresa también se compromete a la capacitación continua de su personal para mantenerse actualizado en los cambios del ámbito empresarial.

2. ¿Cuál es la visión, misión y los objetivos de la empresa?

R.- VISION

“Ser reconocidos a nivel nacional, como una empresa líder en la prestación de servicios integrales de consultoría y asesoría personalizada, basados en los más exigentes estándares de calidad y eficiencia”.

MISION

“Brindar servicios profesionales de excelencia en materia de gestión, para el sector empresarial y público de Bolivia”.

Objetivo General

Ofrecer servicios profesionales de alta calidad técnica y oportuna en consultoría, asesoría especializada y personalizada dirigida a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Objetivos Específicos.

- Implementar las mejores prácticas profesionales en base a la experiencia de nuestros equipos de trabajo y proveer herramientas necesarias para lograr una gestión eficiente, productiva y rentable de nuestros clientes.
- Proveer de capacitación especializada para generar competencias a través de talleres de aplicación práctica, que permitan una aplicación oportuna de lo aprendido en el trabajo diario.
- Establecer vínculos a largo plazo con nuestros clientes, basados en la confianza y el respeto.

R.- El Gerente de la empresa nos proporcionó un documento word con todos los servicios que ofrece la empresa actualmente, a continuación, se mencionan los siguientes:

1. SERVICIO DE CONSULTORIA EN ASESORAMIENTO Y GESTION

1.1. Organización y apertura de negocios

- ✓ Actualización y modificación de información en el de Padrón Nacional Biométrico Digital de Contribuyentes.
- ✓ Le asesoramos en los registros del Gobierno Autónomo Municipal, Seprec, Caja Nacional de Salud, Ministerio de Trabajo y Administradoras de Fondos de Pensiones, según corresponda.

1.2. Reorganización de empresas

- ✓ Asesoría Gerencial
- ✓ Definición de puestos organigrama
- ✓ Elaboración manual de funciones
- ✓ Manual de procedimientos
- ✓ Elaboración de flujogramas
- ✓ Políticas de operaciones
- ✓ Definición de metas y objetivos
- ✓ Análisis de clima laboral

- ✓ Indicadores de desempeño
- ✓ Análisis y diagnóstico de Empresas

1.3. Administración de Recursos Humanos

- ✓ Selección de personal
- ✓ Evaluación de desempeño del personal
- ✓ Entrenamiento y capacitación
- ✓ Descripción y evaluación de cargos
- ✓ Estructura salarial
- ✓ Análisis del clima laboral
- ✓ Administración de personal
- ✓ Sistemas de información para control de personal
- ✓ Motivación de personal

1.4. Cursos de capacitación especializados en recursos humanos

- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Técnicas de negociación
- ✓ Liderazgo
- ✓ Solución de conflictos
- ✓ Administración del tiempo
- ✓ Toma de decisiones

- ✓ Atención al cliente
- ✓ Vendedores de éxito.

1.5. Asesoría administrativa y marketing

- ✓ Administración gerencial, financiera y operativa
- ✓ Elaboración de planes de negocio
- ✓ Formulación y desarrollo de estrategias empresariales
- ✓ Estudios de ventajas y desventajas en competitividad
- ✓ Control de calidad
- ✓ Proyección de flujo de caja
- ✓ Diagnóstico y evaluación de empresas
- ✓ Estudio de mercados
- ✓ Marketing y ventas
- ✓ Planeamiento y control de la producción
- ✓ Control de compras e inventarios
- ✓ Productividad

1.6. Diseño y evaluación de sistemas, métodos y procedimientos

- ✓ Sistemas de información
- ✓ Costos y presupuestos
- ✓ Procedimientos de compras, producción, ventas etc.

- ✓ Procedimientos contables

- ✓ Controles financieros

1.7. Servicios de informática

- ✓ Diseño de página Web.

- ✓ Diseño de sistemas contables computarizados

- ✓ Control de inventarios

- ✓ Sistemas para administración de logística de suministros

2. ELABORACIÓN DE PROYECTOS Y DESARROLLO EMPRESARIAL.

- ✓ Proyectos de desarrollo empresarial y humano

- ✓ Proyectos de asistencia técnica

- ✓ Proyectos sociales

- ✓ Proyectos de capacitación

3. SERVICIOS DE CONTABILIDAD, AUDITORIA Y/O REGISTROS CONTABLES

3.1. Servicios de contabilidad

3.1.2. Elaboración de estados financieros

- ✓ Balance de Apertura

- ✓ Balance general

- ✓ Estados de resultados

- ✓ Análisis financiero
- ✓ Flujo de caja y presupuestos
- ✓ Reordenamiento contable
- ✓ Asesoría contable

3.2. Servicios de auditoría

- ✓ Auditorías de los estados financieros
- ✓ Revisiones limitadas
- ✓ Auditorías externas
- ✓ Auditorías operativas
- ✓ Auditorías especiales
- ✓ Auditorías informáticas
- ✓ Auditoría Forense – Detección de fraudes
- ✓ Asesoría integral a directores y Gerencias

3.3. Auditoría tributaria preventiva fiscal

- ✓ Análisis del correcto cumplimiento de las normas tributarias referidas a la determinación de los tributos.
- ✓ Verificación del cumplimiento de los deberes formales referidos al registro de contribuyentes, presentación de declaraciones juradas, registros contables obligatorios, con el deber de información y notas fiscales.

- ✓ Revisión y análisis de transacciones registradas en los registros contables y lo consignado en las declaraciones pago y los estados financieros.
- ✓ Evaluación del correcto tratamiento tributario de las ventas e ingresos, así como de los gastos y egresos.

4. ASESORAMIENTO TRIBUTARIO

- ✓ Atención de consultas tributarias, brindando información dentro del marco normativo vigente, a través de informes técnicos.
- ✓ Asistencia en trámites con las Administraciones Tributarias (Impuestos Nacionales, Aduana Nacional y Gobierno Autónomo Municipal)
- ✓ Realizamos asesoramiento en trámites a realiza en el padrón biométrico digital del Servicio de Impuestos Nacionales; altas, bajas y modificaciones en el padrón nacional de contribuyentes, para personas naturales, jurídicas, empresas unipersonales y sucesiones indivisas.
- ✓ Brindamos asistencia y soporte técnico en aplicaciones informáticas de la Administración Tributaria.
- ✓ Asesoramos durante la ejecución de trámites administrativos de competencia tributaria; fiscalizaciones, recaudaciones, intervenciones, cobranza coactiva, etc., presentamos descargos, impugnaciones, recursos de revocatoria y jerárquicos. Diseñamos una adecuada defensa en base a la experiencia de nuestro equipo de trabajo, a fin de obtener los mejores resultados para nuestros clientes.

- ✓ Representamos en procesos administrativos aduaneros, presentamos descargos, impugnaciones, recursos de revocatoria y jerárquicos.
- ✓ Paralelamente, a nuestros servicios en el área tributaria, ofrecemos servicios profesionales de consultoría en derecho administrativo, comercial y laboral.
- ✓ Brindamos cursos de capacitación y actualización en materia tributaria.

5. ¿Cuáles de los servicios mencionados tienen mayor demanda en la empresa?

R.- Los servicios que mas se prestan son los siguiente:

- Declaraciones juradas
- Estados financieros
- Consultorías y asesorías

6. ¿A quién se dirigen estos productos o servicios?

R.- A empresas grandes, medianas, pequeñas, microempresas e instituciones públicas.

8. ¿Cuál es el mínimo y máximo precio y en qué servicios?

Los precios de los servicios van desde los 50 bolivianos por declaraciones juradas hasta los 10.000 bolivianos por consultoría y asesorías.

ANEXO N.º 2 ENCUESTA

Estimado encuestado:

Su opinión nos ayudará a entender mejor sus necesidades y a ofrecerle soluciones a medida. Por favor, tómese un momento para completar esta encuesta. Sus respuestas son valiosas para nosotros.

1. ¿Cuál es su régimen tributario?

- ☐ Régimen general
- ☐ Régimen especial

2. ¿De qué tamaño es su empresa?

- ☐ Microempresa (1 hasta 10 trabajadores)
- ☐ Pequeña empresa (11 hasta 50 trabajadores)
- ☐ Mediana empresa (51 hasta 250 trabajadores)
- ☐ Grande empresa (251 trabajadores o más)

3. ¿Cuál es el rubro al que pertenece su empresa?

- ☐ Comercio
- ☐ Construcción
- ☐ Educación
- ☐ Industria
- ☐ Salud
- ☐ Servicios
- ☐ Otro (especifique).....

4. ¿Con que frecuencia utiliza servicios de contabilidad?

- ☐ Siempre

- ☐ Regularmente
- ☐ Nunca

5. ¿Qué servicios de contabilidad utiliza o necesita? (opción múltiple)

- ☐ Contabilidad general
- ☐ Contabilidad tributaria
- ☐ Auditoria
- ☐ Asesoría fiscal
- ☐ Otro (especifique)

6. ¿Cómo considera la calidad de los servicios de consultoría que ofrece actualmente el mercado?

- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

7. ¿Cuál es el factor más importante para usted al momento de contratar los servicios de una empresa de consultoría?

- ☐ Precio
- ☐ Calidad del servicio
- ☐ Experiencia
- ☐ Servicio al cliente

8. ¿Qué tan importante es para usted el precio de los servicios de contabilidad?

- ☐ Muy importante

- ☐ Importante
- ☐ Poco importante

9. ¿Cuál es su presupuesto para servicios de contabilidad?

- ☐ Menor a Bs 1.000
- ☐ De Bs 1.000 a Bs 5.000
- ☐ De Bs 5.000 a Bs 10.000
- ☐ Mayor a Bs 10.000

10. ¿Qué medios de comunicación utiliza para informarse sobre los servicios de contabilidad?

- ☐ Internet
- ☐ Radio
- ☐ Televisión
- ☐ Redes sociales
- ☐ Otros (especifique).....

11. ¿Cuál es la red social de su preferencia?

- ☐ WhatsApp
- ☐ Facebook
- ☐ Tiktok
- ☐ Instagram

12. ¿Cómo le gustaría que una empresa consultora se comunique con usted?

- ☐ Llamada telefónica

- Correo electrónico
- Redes sociales
- Otros (especifique).....

13. ¿Qué te gustaría ver mejorado en los servicios de contabilidad?

- Precio
- Calidad del servicio
- Experiencia
- Servicio al cliente
- Otros (especifique).....

14. ¿Qué servicios adicionales le gustaría recibir de una empresa consultora?

- Recojo de documentos a domicilio
- Servicios de atención al cliente
- Servicios de eventos y conferencias
- Seguimiento y apoyo
- Otros (especifique).....

