



**Universidad Autónoma de Querétaro**  
Facultad de Contaduría y Administración

**VENTAJAS COMPETITIVAS DEL SERVICIO AL CLIENTE EN UN  
DESPACHO CONTABLE**

Tesis  
Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
Contador Público

Presenta  
Adán Nieves Meza

Santiago de Querétaro, agosto, 2020



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Contaduría y Administración

## VENTAJAS COMPETITIVAS DEL SERVICIO AL CLIENTE EN UN DESPACHO CONTABLE

### TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
Contador Público

### Presenta:

Adán Nieves Meza

### Dirigido por:

Dra. Josefina Morgan Beltrán

### SINODALES

Dra. Josefina Morgan Beltrán  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Firma

Dr. Martín Vivanco Vargas  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Firma

Mtra. Maria Elena Diaz Calzada  
Vocal

\_\_\_\_\_  
Firma

Mtro. Francisco Sánchez Rayas  
Suplente

\_\_\_\_\_  
Firma

Mtro. Omar Bautista Hernández  
Suplente

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Dr. Martín Vivanco Vargas  
Director de la Facultad

\_\_\_\_\_  
Dra. Dra. Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña  
Director de Investigación y Posgrado

Centro Universitario  
Santiago de Querétaro  
Agosto, 2020  
México

## **RESUMEN**

La presente investigación tienen como objetivo proponer una estrategia de servicio al cliente que incluya el asesoramiento para la adecuada organización de su información contable, lo cual permitirá una mayor acercamiento y confianza del cliente hacia el despacho, traducándose en Calidad de servicio al cliente y lealtad, la pregunta de investigación es ¿De qué manera se puede optimizar el servicio al cliente en un despacho contable permitiendo generar mayor confianza y conciencia fiscal y financiera? Teniendo como hipótesis: Si se evidencia la Calidad y la Generación de Valor en los servicios que ofrecen los despachos contables, se incrementará la Confianza para contribuir en el fomento de la conciencia fiscal y financiera de los clientes. Las dimensiones de análisis que respaldan el marco teórico son la Calidad en el Servicio, la Eficiencia, y los servicios de un Despacho Contable. Se aplicó un método de investigación cualitativo utilizando el estudio de caso y la fenomenología que es la percepción de las personas sobre el hecho investigado; se aplicaron las técnicas de entrevista semiestructurada aplicada a colaboradores, directivos y clientes así como la observación y análisis de documentos de un despacho contable ubicado en la ciudad de Querétaro; los resultados llevaron a concluir que para el logro de la lealtad y confianza de los clientes se requiere establecer estrategias para lograr que los empleados se involucren de manera más efectiva en la relación con los clientes y para ello se requiere promover acciones que generen mayor compromiso y pertenencia de los empleados así como el desarrollo de habilidades de empatía con los clientes.

(PALABRAS CLAVE: Servicio al Cliente, Eficiencia, Despacho Contable).

## **ABSTRACT**

This research aims to propose a customer service strategy that includes advice for the proper organization of your accounting information, which will allow a greater approach and customer confidence towards the firm, translating into Quality of customer service and loyalty, The research question is: How can you optimize customer service in an accounting firm, allowing you to generate greater confidence and fiscal and financial awareness? Taking as a hypothesis: If Quality and Value Generation are evidenced in the services offered by accounting firms, Trust will increase to contribute to the promotion of fiscal and financial awareness of clients. The dimensions of analysis that support the theoretical framework are Quality of Service, Efficiency, and the services of an Accounting Firm. A qualitative research method was applied using the case study and the phenomenology that is the people's perception of the investigated fact; semi-structured interview techniques applied to collaborators, managers and clients were applied as well as the observation and analysis of documents from an accounting firm located in the city of Querétaro; The results led to the conclusion that in order to achieve customer loyalty and trust, it is necessary to establish strategies to ensure that employees are more effectively involved in the relationship with customers, and for this, it is necessary to promote actions that generate greater commitment and Employee belonging as well as developing empathy skills with customers.

(KEY WORDS: Customer Service, Efficiency, Accounting Office).

## **DEDICATORIAS**

El presente trabajo está dedicado a mi familia.

A mis padres;

Ma. Bernabé Meza Ramírez y Javier Alfredo Nieves Olvera,

A mis hermanos;

Omar Alfredo,

Hugo,

Eder Emmanuel,

Y a;

Anastasia Torres Ramírez

Por su apoyo incondicional.

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mi gratitud formal a los directivos y colaboradores de la entidad donde se practicó la investigación, ya que, sin su paciencia y cooperación, mi tarea hubiese sido imposible.

De igual forma, reconozco a la Universidad Autónoma de Querétaro, a la Facultad de Contaduría y Administración y a mis profesores por ser parte vital en mi formación académica y profesional.

A la Dra. Josefina Morgan Beltrán que me apoyó en realizar esta tarea, cuyas opiniones fueron tan útiles desde el principio hasta el final y su intachable asesoría que siempre mostro.

En general a todos los que han sido y serán parte de mi formación profesional.

Gracias

## ÍNDICE

	Pág.
<b>1. Introducción</b>	8
1.1 Justificación	8
1.2 Delimitación	8
1.3 Planteamiento del problema	8
1.4 Objetivos	9
<b>2. Aspectos Teóricos</b>	10
2.1. Despacho Contable	10
2.2. Servicio al Cliente	16
2.3. Eficiencia	38
<b>Algunas reflexiones de los autores:</b>	60
<b>3. Caso de Estudio</b>	63
Misión	63
Visión	63
Valores	63
Contabilidad	64
Procesos	64
Contabilidad en general	65
Nómina	65
Procesos	66
Organigrama	66

<b>4. Metodología</b>	67
4.1. Método	67
4.2. Objetivo	67
4.3. Pregunta de Investigación	67
4.4. Propositiones de Investigación	67
4.5 Variables	67
<b>5. Resultados</b>	69
5.1. Percepción de los empleados	69
5.2. Cuestionario al coordinador	76
<b>6. Reflexiones finales</b>	79
<b>7. Propuesta de Solución</b>	85
<b>Referencias</b>	87
<b>Anexo 1</b>	89
Entrevista a los Empleados del Despacho	89
<b>Anexo 2</b>	90
Entrevista al Coordinador	90

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>		<b>Pág.</b>
<b>3.1</b>	Organigrama	66
<b>6.1</b>	Factores claves en la estrategia de servicio al cliente para la Generación de confianza y lealtad	86

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Justificación

Los despachos contables atienden a clientes que desean llevar una contabilidad de la mejor manera posible, por ello es necesario entender sus formas de trabajo y de organización en sus papeles de trabajo para poder trabajar en conjunto y lograr lo prometido desde un inicio.

Sin embargo, existe un vínculo entre servicio-cliente en donde ambos necesitan optimizar su trabajo para concluir con una contabilidad útil, pero cabe resaltar que este vínculo en ocasiones suele ser muy débil si alguna de las dos partes falla.

Ante esta situación el despacho contable necesita tener las herramientas adecuadas para poder brindar un servicio de lo más eficiente posible, esto se lograría conociendo al cliente desde un enfoque personal y con un adecuado placer de servir.

### 1.2. Delimitación

Los despachos contables son entidades que ofrecen servicios de índole contable a las personas tanto físicas como Morales. Por lo que esta tesis se enfoca en un despacho en específico; Pal Contabilidad SA de CV en donde se ofrecen los servicios contables en la ciudad de Querétaro, México.

### 1.3. Planteamiento del problema

A los clientes se les hace difícil entender los aspectos contables debido a que no tienen un plan organizado de su información contable.

De acuerdo a lo anterior en despacho contable necesita enfocarse a apoyar al cliente para lograr tener la información en tiempo y forma.

#### **1.4. Objetivos**

- Proponer una estrategia de servicio al cliente que incluye el asesoramiento para la adecuada organización de su información contable, lo cual permitirá una mayor acercamiento y confianza del cliente hacia el despacho traduciéndose en Calidad de servicio al cliente.

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

## **2. ASPECTOS TEÓRICOS**

En esta investigación se realiza un análisis de las principales teorías referentes al Servicio Contable las diferentes modalidades abordando temas como qué son los Despachos Contables y la función que cumplen en la sociedad; la Eficiencia para identificar los elementos de la optimización de recursos materiales, financieros y de recursos humanos para lograr la mejora en el servicio que se ofrece y la Calidad en el Servicio al cliente para analizar lo que espera el perfil de clientes respecto a la contratación de este tipo de servicios que incluyen los servicios contables, fiscales y financieros en el sector.

### **2.1. Despacho Contable**

El despacho contable es un medio en donde los registros contables, así como todos los aspectos fiscales que envuelven a una contabilidad son una gama de importantes conceptos por los que día tras día se necesitan llevar a cabo para que el despacho pueda evolucionar.

Es cierto que un despacho puede empezar con lo más básico e ir creciendo conforme va ganando prestigio y experiencia por cada uno de sus componentes humanos que conforman esa entidad, otorgándoles nuevas visiones laborales que puede ejecutar en esta área, inclusive el apoyo de los colaboradores puede llegar a tener gran impacto que el mismo fundador o fundadores que iniciaron el proyecto, tomen la iniciativa de aliarlos o hacer de esas personas una nueva línea de trabajo y fortalecer los servicios que hasta el momento se están llevando cabo.

Existen grandes despachos contables, que por su magnitud podemos decir que tienen una cartera de clientes con ingresos sumamente altos en donde el prestigio de estas

entidades contables los absorbió para que estos llevaran a cabo los procesos contables de sus empresas. Sin duda al tener un capital verdaderamente importante lo que buscamos es la seguridad de nuestra contabilidad y que ellas se encarguen con sumo profesionalismo de acatar sus respectivos servicios como marcan las legislaciones. Con esto doy como entendido que los procesos que ellos llevan son de una gran calidad que lo único que hicieron es crear un lugar de gran profesionalismo.

El conectar cada uno de los puntos; desde aspectos legales hasta el personal que lleva a cabo los procesos de la empresa no es una tarea nada fácil para el que está al mando de estas entidades, por lo que es susceptible de malos entendidos o de disputas en los puestos dentro del despacho. Una vez observado esto lo que se puede hacer es crear un ambiente laboral lo más aceptable posible, es verdad que un gran número de empleos lo más complicado para las personas administrativas que están a cargo de la organización de los empleados es el entendimiento de cada uno de ellos, ya que todos tenemos perspectivas y formas de analizar las cosas de manera distinta. Sin embargo, las personas siempre tienen la ilusión de ser atendidas no importa el ámbito ni, mucho menos la persona sino el lazo efectivo que las personas necesitan para poder mantener una renovación de autoestima para lograr un desenvolvimiento más productivo. Por tal motivo la convivencia grupal y el entendimiento conservador es de gran apoyo para que los despachos tengan una armonía en su accionar y con ellos poder transmitirlo de manera indirecta a los clientes y a su vez esta unión colectiva ayude a que cada trabajador se sienta útil e importante.

Queda claro que en los trabajos nadie es indispensable pero cada elemento es sumamente importante mientras este colaborando con un grupo de personas que buscan quizá los mismos intereses laborales, pues no está de menos mencionar que una empresa

logra trascender por la creatividad y la actitud colectiva. Las empresas pueden dar avances significativos cuando se tienen individualidades profesionales que buscan destacar sin importar los demás compañeros, aunque estos avances en momentos de tensión son muy contraproducentes porque solo tendrás a unas cuantas personas para que puedan resolver los conflictos que se están presentando, haciendo un retroceso en la entidad, ya que los conflictos pueden durar temporadas en tener solución o en el peor de los casos no se llega a resolver el problema, quedando la empresa sensible u obsoleta.

De tal manera el despacho debe tener el espíritu de compañerismo en donde todo estén en una sintonía de colaboración y entendimiento, es complicado, pero no imposible. Podemos decir que una gran responsabilidad recae en los jefes que forman parte del despacho porque la amabilidad y el respeto que ellos ofrezcan como sus empleadas

El despacho contable va más allá de un solo procesamiento técnico de información, ya que los trabajos que se desempeñan adentro de este tipo de organizaciones, envuelven la necesidad de seguir evolucionando con las formas de procesar en base a las leyes y que rigen en las contabilidades de nuestro país.

Los procesos fiscales llevan a cabo tareas de desenvolvimiento en las personas que buscan reformar los procesos que se llevan a cabo en materia de consultoría contable, pues sin duda alguna los legisladores buscan eliminar todas las vertientes que no permiten las formas adecuadas de recaudación de impuestos que son un gran enemigo para los procesos del gasto público,

Los registros de las operaciones elaboradas por la entidad son importantes para el resumen contable que implica los estados financieros, que son la guía para toma de decisiones de grandes parámetros dentro de la organización.

El despacho debe tener la intención de registrar las operaciones de la mejor manera para poder tener un seguimiento amplio de lo que se hace, y como viene trabajando la empresa, pues las formas en que se esté operando es el resultado de los procesos que se llevan a cabo para poder seguir con la organización, si se observa malos resultados en los estudio financieros, se podrá tomar en cuenta que los procesos deben ser más sutiles a la hora de ejecutarlos o modificar los detalles que impiden la mala operación de la empresa.

Los procesos para llevar una buena contabilidad dependen de los parámetros que necesite el despacho de esta forma se podrán medir los cumplimientos con los clientes y el compromiso que se tiene para que ellos estén satisfechos y de la mejor manera.

Las conexiones humanas en el ámbito del despacho contable son de fundamental importancia, para que se lleven a acabo de manera clara y ordenada todas las tareas contables y que el cliente se sienta conectado con las tareas que involucran sus ingresos.

Las atenciones que se llevan a cabo son importantes para recibir las documentaciones a tiempo y poder conseguir tener una contabilidad completa y sin complicaciones.

las capacidades de cada integrante harán un aporte muy importante en la realización de las actividades para con el cliente, sin duda las competencias que aporten cada persona que opera en la organización son de gran apoyo para que el nivel operacional se eleve cada día, por la aportación de nuevas temáticas y puntos de vista de cada uno de los integrantes, sin duda alguna, los clientes se darán cuenta del compromiso que se tiene en el despacho contable, por las formas de operar y las condiciones con las que se trabaja.

Las formas de procesar la información se dará acorde a los procedimientos de la organización, en donde el ambiente organizacional, apoyaran a que se procesen contabilidades de gran calidad para que el cliente se mantenga conectado con la organización.

Las contabilidades se adaptan a nuevas disposiciones fiscales, pero se buscan estar al día con las actualizaciones dentro de la organización para no estar con dudas en los procesos de manipulación de información del cliente.

En el despacho contable se necesita el buen entendimiento de las personas que se comunican tanto de la persona que esta ofreciendo información, como de la persona que esta recibiendo la información, sin importar la cantidad de información o si es de gran valor o de menor valor, siempre se buscará estar atentos a lo que quieren comunicar para poder hacer de buena forma las cosas y llevar a cabo las tareas con la mejor información posible.

En ocasiones no llegamos a comprender la información que quieren ofrecer o viceversa, en estas situaciones buscaremos repetir o le pedimos que repitan lo que desean transmitir para no quedarse en una situación incómoda e interpretar información que realmente no es necesaria, de esta forma el despacho tendrá un ambiente positivo y activo en donde, se busca estar en sintonía con todo.

Cuando se entiende y se busca perfeccionar las interpretaciones, las demás personas se contagian de las actitudes de los colaboradores, para accionar de la mejor manera y querer estar a la par de sus acciones y tareas laborales.

Los empleados del despacho contable deben entender el contexto en que se desenvuelven para tener en claro las dificultades que tienes y las fortalezas que se le observan a la entidad para profundizar de esa manera conseguir objetivos sencillos



gracias a sus capacidades y mantener una estrategia para controlar las dificultades que esta impidiendo el crecimiento y el impulso de la organización. El conocer las maneras que operar entidades idénticas mantienen un control de las tareas en donde se designan tareas contables que son más necesarias a trabajar con los clientes.

Saber utilizar los medios electrónicos para estar en contacto con el cliente y poder ofrecerles el trato de la contabilidad de la mejor manera, lograr cambios significativos y llevar a cabo las motivaciones de los empleados para recibir información administrativa y manipularla en base a las legislaciones que se tienen para procesar contabilidades de diferentes alcances, pues algunas llevan un periodo de tiempo mayor y necesitan ser tratados de la mejor manera pues su información puede ser muy grande para estar completa en poco tiempo, agregando que estas tienen más responsabilidad en el trato y presentación de declaraciones federales y otras de índoles locales, así como sus debidos detalles estéticos que mantienen la presentación que se necesita para ser un despacho de calidad y profesionalismo a lo mejor es algo muy repetitivo para las entidades entender que el profesionalismo es algo necesario, sin embargo no todos recibimos una adecuada forma de recibir servicio que llegamos a contratar o productos que llegamos a comprar por las diferentes circunstancias; necesidad, gusto, experimentación, etc..

Algunas otras que son regímenes personales no tienen una profundidad de información ya que sus operaciones no se comparan a una empresa pero se lleva su tiempo y lo adecuado es responder con la calidad de los procesamientos contables de la mejor manera y no estar por debajo de la competencia que es mucha y también buscar puntos en donde sobresalir, con lo mencionado anteriormente, se requiere necesariamente conocer la contabilidad de la persona física o moral así como sus objetivos para poder brindar una mejor asesoría y manejo de sus estados financieros para

el adecuado cumplimiento de las obligaciones fiscales y contables así como por consecuencia apoyar el crecimiento y la sostenibilidad de los contribuyentes y sus giros en el tiempo; es una gran responsabilidad social y moral de los despachos contables en quienes los clientes confían brindar el mejor de los servicios con la seriedad y compromiso que merece y que promete el código de ética al que se sigue.

## **2.2. Servicio al Cliente**

El servicio al cliente es la unión de diversos conceptos, pero sin duda, es la oportunidad de ofrecer diversos productos o servicios a una persona u organización, como comenta Paz (2005) *“El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de atención fundamental y la clave de su éxito o fracaso”*.

La mejor forma de ofrecer el servicio al cliente, es en base al trato amable que se debe tener hacia las personas, para lograr tener un vínculo adecuado y crear ambientes positivos en el cual se puede tener grandes resultados con un futuro muy prometedor entre ambas partes

Logar la mejor percepción por parte de las personas que reciben el servicio, es siempre, de vital importancia, ya que la entrega y dedicación que se le imponga a los productos o servicios se verán reflejados en la aceptación del cliente.

Las conexiones más sanas entre cliente y organización radica en su personal y en la manera en cómo se lleva a cabo la comunicación entre ambos, llevar de la mano al cliente para que sea consumidor de la marca genera muy buenos beneficios a largo plazo, pero para que se logre se necesita de tiempo en donde se manifiesta la prueba y el error para conseguirlo, no existe la fórmula adecuada para estar de lo mejor con el

cliente pero si puede apoyarse de la formas más contundentes para tenerlo a nuestro alcance.

Conocer a nuestro personal y analizar lo mejor de ellos, es una manera de hacer crítica de sus fortalezas para crear mejores resultados en la organización y a las personas que carecen, en especial, de ser sociables, la misma organización podría conseguir que se mantengan unidos a la entidad para que se le facilite la conexión con las personas y con ello brindar lo mejor para que el cliente perciba esa confianza que tanto busca en la adquisición de un producto o servicio, como menciona Tschohl (1994) *“En muchas empresas el servicio es más eficaz para incrementar el volumen de negocios que el marketing, la promoción de ventas o la publicidad”*, pues todo el empeño que esté atrás de una buena ejecución será parte de una gran satisfacción, tanto en el cliente como en la propia organización. Además, existen personas que se les da por natural la conexión con las personas no tienen el temor de ser rechazados, pero más que nada la seguridad que ellos tienen hacia su persona es una aptitud que debe ser explotada de la mejor manera y sería adecuado fortalecer a esas personas con ayuda de un grupo de trabajo unido que busca los mismos objetivos y en los caminos marcados por los representantes de la organización.

Estar con un trato desequilibrado con la gente que adquirió nuestro producto o servicio pone en duda nuestra capacidad de organización, como lo dice Vallejo (2018) *“El servicio al cliente ha sido tan importante en cada era de la humanidad y, sin embargo, es una de las áreas más difíciles para una empresa porque se tiende a creer que el cliente siempre tiene la razón y parece imposible lograr sistemáticamente su entera satisfacción”*., en donde los productos pueden tener carencias que los mismos clientes perciben y quizá no son carencias en aspectos físicos en ese producto sino la

manera en que fue adquirida, tal vez en donde fue adquirido no hubo la difusión que al cliente le gusta observar o quizá solo es un objeto que carece de espíritu que no convence a nadie y en algunas ocasiones la calidad física se tiene pero la atracción que debe tener el producto no es el indicado para ser comprado, de igual forma en los servicios, si no existe una adecuada comunicación con el cliente; antes, durante y después de ser ofrecido, difícilmente logra ser aceptado por ellos.

En los servicios que existen en el mundo laboral siempre está de por medio información o datos personales que pueden perjudicar a los clientes si no se le da el trato adecuado, por eso confianza en una empresa que mantiene en regla información de otras personas es gran importancia, porque transmitir esa confianza a las personas es preocuparse por la reputación de la organización y por del mismo cliente. Por lo tanto, se necesita de brindarle la mejor atención y una asistencia de calidad, para que estas acciones lo arropen y quede convencido de que la información de distinta índole que el proporciona está siendo trabajada de la mejor manera.

En ocasiones, el cliente tiende a ser una persona que siempre busca de las atenciones que proporciona la entidad, haciendo de esto, un vínculo poco flexible, porque el cliente ocupa una posición ordenante y esto da como resultado que solo él tiene la razón en lo que dice y en lo que se debe hacer, por lo que invade espacios dentro de la entidad que atentamente le ofrece los servicios que él requiere.

Las organizaciones necesitan sin duda del apoyo de los clientes, más que nada para que estos faciliten toda la información que se necesita en el manejo de servicio o que adquieran el producto que está en el mercado. Cuando el cliente está haciendo un proceso correcto, tanto de facilitar la información o de adquirir productos, también está al tanto de la evolución de la empresa se forma un ambiente laboral agradable, además

como se mencionó en algunos reglones anteriores, el cliente en algunas ocasiones duda del profesionalismo de las personas que no está convencido por lo que se le puede ofrecer, pero una vez que se da la oportunidad de observar de que dicha entidad pueda manipular y procesar debidamente en tiempo y forma los productos y servicios, podemos decir que se pudo romper la barrera en donde no solo encontró un servicio de calidad, sino que el servicio que está recibiendo el cliente es, óptimo y de calidad.

Al ofrecer un producto idóneo para sus necesidades así como un servicio adecuado, lograremos hacer del cliente nuestro mejor aliado y de esta forma se podrán sacar mejores frutos para el crecimiento de nuestra organización, es decir, los trabajos que hacen para tener a un cliente satisfecho, como comenta, Pérez (2010) *“En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume”* se transmitirá a otras personas que tienen el intereses de consumir el producto de nuestra marca o de adquirir un servicio y de esta forma conocerán a nuestra entidad con una aceptable reputación.

En cuestión de tiempo, la entidad, podrá reforzar puntos importantes en su imagen y con ello adquirir más prestigio, por lo que se recomienda a la entidad que se actualice en las nuevas reformas legislativas en el especial cuando se ofrecen los servicios o en innovaciones que se le pueden hacer al productos para que sea más atractivo y en base a esto, accionar nuevas formas de minimizar atenciones al cliente, pues detallar los puntos que están impidiendo avanzar a la entidad no estaría mal desde sus diferentes ámbitos.

Comúnmente las empresas que ofrecen productos y servicios se enfocan más en las partes del mercado; marketing, redes sociales y cualquier tipo de publicidad, pero sin embargo el trato al cliente es una forma de contacto entre una empresa y personas, la cuestión en este punto es que las personas realmente te buscan, se acercan a ti por

diferentes circunstancias, entonces, tu como empresa deberás atender a los clientes de la mejor forma dándole tu listado de servicios que ofreces o productos que tienes en el mercado, así como una gama de información de cada uno de ellos. Con esto podrás tener un agradecimiento hacia el cliente por haber buscado tu marca como parte de la satisfacción de sus necesidades, además desde el primer momento que haces contacto con ellos podrás vincularte de la mejor manera, para que día con día el cliente este convencido de que está comprando o adquiriendo, productos o servicios con la calidad necesaria. Darle énfasis a las acciones que se les tiene a los clientes hará que se sienta cómodo y evitar que se irrite, ya que una situación de esas pondrá en duda la continuidad de algún cliente.

Se debe resguarda la información de la organización ya que ellos brindan su confianza para operar cuando existe la necesidad de tener su información personal. Debido a esto, consideraremos oportuno no divulgar información que fue proporcionada por el cliente y de igual forma adecuar la forma de expresión cuando se está en horarios no laborales que hagan caer en una situación incómoda que perjudique tanto al colaborador del servicio como a los clientes.

Regresando al tema tecnológico, para la difusión de las marcas quiero hacer mención que es muy importante en nuestros días, pues son de utilidad para que las empresas rompan barreras territoriales para conseguir nuevos clientes y el claro ejemplo se puede observar en las cadenas de comida y ropa de gran alcance que se han establecido con la ayuda de una publicidad masiva, pero siempre estará primero el trato que se le brinde al cliente para estar en vanguardia con lo que hacemos.

Las acciones de marketing se deberán establecer con las condicione con las que trabaja la empresa para evitar malos entendidos con los clientes, sino existe un

comportamiento adecuado con la formas de operar no habrá entendimiento entre ambas partes, si ofrecemos una publicidad en donde las personas se hacen una idea de la alta competitividad de la empresa y resulta aunque nuestro procesos no son de gran magnitud, quedaremos en una órbita de poco alcance con los clientes, por otro caso si el márketing que se ofrece fue muy por debajo a lo que se puede ofrecer, no existirá problema. Lo más importante es detallar que las partes estén enlazadas de la mejor manera para no dejar duda de nuestros servicios o productos y de igual forma estar en órbita con nuestros clientes.

Sin embargo, las formas de vender son una herramienta en donde las personas se entusiasman con los servicios que se ofrecen, pero la mejor imagen que podemos vender es la atención y el claro manejo de nuestros recursos para que el cliente este satisfecho y desde el comienzo de nuestra unión como servidores darles a los clientes la mejor actitud en todo lo que hacemos, para que se sientas estableces con lo que adquieren

El apoyo didáctico que ofrece la tecnología para transmitir los mensajes de manera oportuna, con gente de nuestra organización o gente externa quiere formar parte de nuestro mundo laboral, logra llevar el mensaje justo y oportuno, que hace un entendimiento nítido entre clientes y empresa, de esta forma, nuestras formas de trabajar para tener un producto o servicio con las mejores intenciones para los clientes, se transmitirá sin dejar duda de nuestro trabajo.

En la comunicación interna entre los colaboradores podemos hacer uso de los recursos didácticos que proporciona la tecnología, como dice Prieto (2014) *“Algunos de los servicios que el cliente recibe en la preventa son: información, publicidad, educación, asistencia técnica, correo directo, demostraciones”* para tener la interacción más apropiada, sin embargo a veces debeos transmitir mensajes o apoyos que son

complicados hacerlos explicar de manera electrónica por eso la unión y arropar al personal con un agradable ambiente es importante, además de que las experiencias y conocimiento que tenga el personal con los mejores cimientos serán de utilidad para transferirlos a la gente que debe atraer a los clientes o a las personas de nuevos ingreso que desean conocer el manejo de la empresa, sin duda adaptar en el aspecto práctico e intelectual a todas aquellas personas que lo necesitan lleva un tiempo, pero ser solidarios y darle las herramientas al personal tendrá buena retribuciones, las necesarias para cometer como un grupo de empelados dispuestos a dar lo mejor de ellos. Haciendo hincapié en asesorar en el aspecto práctico e intelectual a todas aquellas personas que se dedican a atraer a los clientes, será de utilidad para que ellos se involucren en los procesos y sepan tener los recursos necesarios para impactar en las personas y con ello convertirlos en clientes, pues solamente conociendo las cosas es como se podrá sacar los puntos positivos.

Existirán dudas por parte de las personas externas acerca de cómo se lleva a cabo el producto o servicio pero siempre solamente se romperá ese obstáculo mostrando gran personalidad por la empresa y con la disciplina, como comenta Garcia (2007) *“En su ofertan priman las elaboraciones tradicionales a base de productos frescos y el servicio directo, personal y familiar”*, adecuada para estar dispuestos a satisfacer a los clientes, no cabe duda que la gente externa tiene las mismas exigencias que un cliente activo, porque buscan invertir su dinero en productos o servicios con la más alta calidad.

Al ejecutar las tareas internas en la organización que son necesaria para responder a las necesidades del cliente serán notorias al transcurrir los días, en donde la comunicación no deja de existir y al paso de los días las exigencias pueden ser mayores con el cliente, pues no cabe duda que los cambios son para poner a prueba al que quiere lograr más



cosas y el dejar la oportunidad de trascender sería un retroceso para la organización, no es fácil acoplarse a nuevo volúmenes de producción en el caso de la elaboración de productos y de incremento de tareas en el ámbito de los servicios, pero siempre tener en mente que no importa el tiempo que se debe invertir sino las satisfacciones que implica alcanzar los objetivos que se van consiguiendo, con la entrega que se está dando.

Mantener al personal motivado en buscar los objetivos de conjunto para conseguir los mejores resultados para la empresa, como comenta Escudero (2011) *“Los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor”* suele ser tedioso porque todo los sectores que son parte del manejo de la entidad debe estar en sintonía para mantener la convicción de que se quiere lograr y en cuanto tiempo, esto último con la finalidad de saber si en verdad se está progresando o estamos cayendo en dificultades que no favorece con nuestro entorno o quizá se están alejando los clientes que tratan de buscar nuevas alternativas con la competencia.

La armonía y el cuidado del personal, como dice Brown (1992) *“Es el conjunto de los aspectos físicos y procedimentales lo que constituye un servicio, todo aquello de lo que los empleados disponen para satisfacer las necesidades del cliente”* hace que florezca la exigencia de cada uno de ellos mostrando una actitud ganadora que propone hacer más allá de lo que necesitan los mismos clientes y con la pura observación hacia cliente se trabaja para tener resultados con una calidad y una profundidad envidiable. De esta forma se contribuye para formar personas que se auto evolucionan, ofreciendo sus mejores facetas que como trabajador y como persona puede ofrecer.

Las condiciones necesaria para trascender, están en la continuidad y el apego a un ambiente de impulso que logra cautivar las formas de emprendimiento con la necesidades de las personas que buscan nuestros productos o servicios, pues sería inútil

pensar que si pretendemos ofrecer a las personas nuestras mejores herramientas sin tener bien establecido cuales son nuestras fortalezas solamente logremos caer en una situación vergonzosa, debido a esto, se buscaría establecer estándares de calidad que permitan medir nuestro desempeño dentro de la empresa si en dado caso nuestra exigencia está por debajo de lo que podemos ofrecer se radicaría esa situación para perfeccionarlo, en cambio si los patrones están por encima de los estándares podríamos optar por evolucionar y buscar mejores cosas para nuestro beneficio profesional y personal.

Las formas de operar dentro de una organización es cuidando el comportamiento de nuestros empleados como hace mención Segarra (2010) *“en la implementación del enfoque al cliente interno: el que nos dábamos unos a otros dentro de nuestra propia organización”* para que ellos puedan transmitir ir su buen trato hacia los clientes, dado que la buena atención y la armonía que ellos viven dentro de su lugar de trabajo es una muestra de que el sitio donde se desempeña el empleado es de calidad y profesionalismo.

La calidad y el profesionalismo están unidos para brindar una buena atención a las personas que quieren ser parte de alguna entidad, ya sea para la adquisición de productos o de algún servicio que les hace falta.

Algunos de los puntos más notorios al ejecutar el servicio al cliente óptimo se desprenden de una etapa de adaptación sencilla o compleja dependiendo de cómo sea el comportamiento de las personas que consumen los productos o servicios a una determinada identidad, buscando equilibrar lo que el cliente desea saber cómo funciona lo que está adquiriendo o contratando y sus derivados. Poniendo en juego las necesidades del vendedor para conocer qué es lo que desea el cliente y como se

desenvuelve en los terrenos que la entidad ya conoce, de esta forma se empalman las necesidades mutuas entre las partes involucradas.

Con ello se buscará tener la capacidad de asesorar y mantener a una cartera a de clientes con la más alta satisfacción, que permite estar al tanto de su situación de consumidor. El asesoramiento suele tener una inversión de tiempo un tanto considerable, ya que se deben actualizar las partes desconocida de nuestro cliente, y entrar en sintonía para estar en un claro acuerdo de lo que se hace y se desea lograr.

Los clientes en algunas situaciones de desconocimiento suelen pensar en dejar de prescindir en su proveedor, que no está llevando las cosas como el cliente lo desea, sin embargo, ese paso de poder buscar nuevas alternativas no se da porque en ocasiones se dejan llevar por las emociones y lo más fácil es dejar todo como esta, debido a que contactar a alguien lleva tiempo y desgaste. Debido a esto siempre actualizar al cliente evitaría que se sienta inconforme con lo que recibe y no dar oportunidades a la competencia.

Corresponder a lo que busca el cliente, la empresa busca innovación en el producto y en los servicios en donde, como comenta García (2001) *“El cliente quiere conocer los detalles del servicio que le podemos ofrecer (tiempo, material) y espera calidad en el servicio”* se abren nuevos espacios de empleo y un revuelo en la organización en donde la innovación logro cambiar procesos que se venían trabajando y las maneras de ofertas los productos de igual forma se modifican.

No cabe duda, que el cliente es principal elemento en las organizaciones que buscan retribuciones, que marca las pautas para operar de forma correcta lo que hacemos, derivado a esto da una margen de los diversos procesos que pueden ser poco útiles que

no llegan a profundizar en el cliente y lo que se usan para que se sientan identificados con la empresa.

La atención que se les debe poner a los clientes es de vital importancia, pues de ellos derivan datos necesarios para operar de forma puntualizada, desde estadísticas en venta de productos en los diversos sectores o el control de las situaciones intangibles para que se logren las metas a un determinado tiempo.

Las organizaciones buscan sus ideales para competir con otras organizaciones, a lo que usamos de referencia lo que comenta Martínez (2016) *“el cliente interno es el personal de la empresa que participa en la producción de bienes y servicios que ofrece la organización a sus empleados, e indirectamente cuando interviene en dicha producción dirigida a los clientes externos o consumidores”* que están en nuestro mismo entorno laboral, debido a esto los miembros de la organización trabajan con los mismo objetivo, pero la clave es siempre estar al tanto de la persona que son parte fundamental de la organización, debido a esto, la imagen de la entidad se desarrollara con las aptitudes y cualidades que cada uno ofrezca y desarrolla como principal motor de trabajo.

Los clientes suelen tener muchos obstáculos, pero el que viven día con día es que el cliente olvida ofertas o información que los mismos miembros de la organización le ofrecieron. Es una situación un tanto incomoda porque rompe la cadena de trabajo que los empleados, pero retomar lo que se había impartido al cliente de manera veloz, se compensa debido al interés tanto del servicio que se le ofrece, como la tolerancia que se tenga al cuidar las acciones del cliente.

La administración del trabajo ayuda para llevar los procesos de forma ordenada en base a un itinerario para ejecutar los servicios de manera adecuada, tomando en cuenta

que estas cuestiones pueden ser modificadas por incidencias que involucran el propio trabajo, pero teniendo un orden podemos favorecer nuestra ejecución y estar al día con nuestros clientes, que son nuestros objetivos, para seguir creciendo y darle una evolución a nuestra organización.

El itinerario en ocasiones suele ser de forma precisa, ya que el trabajo no lo requiere o sin duda puede ser una forma más amplia ya que se involucran fecha o cuestiones que así lo requieren, en la ejecución del trabajo solo se debe tener el itinerario que es el adecuado para nuestro desarrollo profesional, y con las condiciones adecuada para no quedar mal en la ejecución de nuestra labor.

El cronograma del itinerario debe ser adecuado para no invadir aspectos que no están conforme a los objetivos de nuestra empresa, que también se deben tomar en cuenta porque son una parte esencial de progreso conjunto de la organización y los empleados que forman parte de ella.

De las formas que se operen serán los resultados de compromiso y constitucionalismo para vender servicio de forma inmediata y sin complicaciones, las prioridades para mantener una imagen de gran alcance en las personas no es una tarea poco útil ya que se necesitan grandes periodos de trabajo y compromiso por el que se pasan situaciones desalentadoras y poca credibilidad entre el mismo personal pero continuar cosechando con la entrega necesaria dará los resultados que buscamos desde un inicio con las retribuciones adecuada para continuar en lo que hacemos.

El impacto que tengamos con las demás personas, conforme a nuestro trabajo, se mantendrá muy arraigado en su persona y con ello, lo transmitirán a toda persona que busque nuestra entidad para satisfacer una parte de su vida. El poner de ejemplo a cada una de las tareas que se ejercen y plasmarlo en nuestro servicio tiene como resultado

grandes recompensas que serán a causa del trabajo implementado por todo un equipo de profesionales que desean marcar cosas importantes en su vida personal y en lo que desempeñan.

La manera en la que interactuamos con el cliente es la forma de mantenerlo con nosotros o dejarlo ir. Mantener una mala reputación con los clientes que se va expandiendo de boca en boca y las malas formas de operar de nuestra organización, no ayuda en nada, porque eso implicaría la pérdida de clientes que tenemos y pérdida de clientes que quizá estaban interesados en formar parte de nuestra entidad.

El no tener las mejores conductas con el cliente tendría como impacto, pérdidas en ventas que son el motor de subsistencia de nuestra organización y realmente, eso no desea la empresa. Manifiestar un mal comportamiento con un cliente tendría como consecuencia que él deseara abortar los servicios que ya se estaban trabajando o dejar de consumir los productos de nuestra marca y con ello, buscar una nueva empresa que desee manejar sus servicios, tenga productos similares a los de nuestra marca o simplemente que se vaya con la competencia, pero si esto aún no sucede podemos llevar a cabo la táctica de verificar en que puntos estamos fallando para contrarrestar los disgustos de nuestros clientes y saber manejar sus conductas para estar una vez más con él a la par en dicha comunicación.

Si el cliente está contento con lo que se le ofrece dispondrá de nuestros servicios en diferentes ocasiones y transmitirá el buen servicio o producto con sus amistades y amigos que a nosotros no benefician para la continuidad de la organización.

Comunicarle al personal que la parte fundamental para que la organización siga operando es que entienda que el cliente es primero, porque de este elemento fundamental se generan ingresos y contactos, para lograr recabar más clientes. Al

conseguir más clientes estaremos involucrando nuestro trabajo de la mejor manera con los puntos bien en claro de lo que se tienen que trabajar y de qué manera se pueden conseguir. El punto clave de comunicarles que el cliente es servir con la mejor manera con las disposiciones coherentes para conseguir que ellos se sientan cómodos, no tengan malestar con nuestra entidad y sobre todo que lo lleven de boca en boca manteniendo una gran reputación.

Saber manejar al cliente para lograr captar su atención se considera un acto de inteligencia ya que las organizaciones pretenden dar más al cliente que lo que piden. Este punto lleva un proceso y un plazo de tiempo considerable pues las conexiones con las personas no suelen ser inmediatas, pero teniendo las cualidades de llevar a cabo al cliente y lograr tener su esencia más positiva conseguimos que nosotros conozcamos lo que necesita y de responderles de la mejor manera, no solo darle las herramientas que necesita sino sobrepasar sus expectativas que ellos tenían sobre nosotros, que es una tarea un poco compleja como ya se mencionó, pero no imposible.

Sobrepasar expectativas de los clientes es un punto clave que busca ser la innovación de una entidad, ya que quizá el manejo de tiempos y formas para algunas entidades no es su fuerte, pues carecen de ciertas cosas. La entidad podrá formar una brecha que conduzca a la transmisión de mensajes que mantengan a un cliente satisfecho y con las mejores disposiciones de ofrecer información cuando se requiera.

Cuando las cosas no se dan a causa de complicaciones que se presentan y no se consiga actuar de la forma que desea el cliente, debemos asumir la responsabilidad, aunque las cosas no hayan sido por causa de la organización. Se tendrá que responder a dichos actos con una clara disculpa a los clientes, que tenían una perspectiva diferente

hacia nosotros, logrando aclarar lo sucedido y seguir trabajando para que el cliente cambie su punto de vista hacia la organización.

Los errores están en cualquier momento y la perfección en ocasiones no está de nuestro lado, por lo que lo ideal es contrarrestar ese mal aspecto de nosotros para cambiar esa perspectiva.

Los tiempos acordados que se tiene para entregar los servicios y los productos son de gran importancia para respetar a nuestros clientes. Las formalidades en tiempos son vitales porque crean un parámetro de tiempos, adecuados para satisfacer al cliente, cuando rompemos esos parámetros y provocamos el no lograr avanzar y ser cordiales con las personas dejamos muchas dudas en relación con los productos o servicios.

Mostramos a nuestro personal la imagen más profunda de nosotros para que tengan la referencia más adecuada y estén con nosotros en la adquisición de los productos o servicios. Pero debemos saber que esa imagen debe seguir intacta en ellos, es difícil seguir con una buena imagen, pero adaptando todos los caminos para lograr buenas tareas podremos construir una gran organización que pueda lograr buenas formas de llevar a cabo las labores que le corresponde y que siga buscando su evolución en diferentes partes de mundo.

Las ambiciones que se deben tener en la organización y buscan siempre trascender y llevar a los clientes lo que necesitan de nosotros para poder evolucionar abrir camino a nuevas facetas que aún no se conocen y adaptarnos a otras cuestiones socioculturales que pueden influir para lograr tener conexión con los clientes.

Las situaciones externa de la empresa se conectan con la actualización del personal que desea adaptarse a la época, para no quedar fuera del margen competitivo que todas las entidades similares a nuestra organización ofrecen al público y que deciden tomar



decisiones que influyen en ellos y que algunas de esas decisiones son vitales para una reestructuración que mantiene a toda una organización sin daños y a su vez compite por nuevas oportunidades de ofrecer su productos o servicio con nuevas áreas sociales.

Si no se logra acondicionar nuevas formas de operar, la competencia se convertirá en una gran amenaza que pudiese consumir parte de los clientes que actualmente son parte de la entidad que con años de exigencia se lograron alcanzar para mantener utilidades y empleos, siendo estos últimos indispensable para las familias.

El ofertar los productos o servicios debe ser acorde a las necesidades que tienen ciertas personas en un punto geográfico, sin embargo, un servicio puede llegar a ser tan complejo que en ocasiones no se delimita por aspectos geográficos y su estructura requiere de políticas y normativas nacionales o trasnacionales.

Con ayuda de la tecnología es fácil identificar las nuevas tendencias de promoción que pueden tener los servicios y productos ahora en día con la sociedad, sin embargo, apartarse a esos cambios tecnológicos llevan un periodo de tiempo en que las todo puede estar a la orden de lo que se necesita para abrir paso a los procesos que tenemos estimados que serán nuestra nueva identidad. La tecnología no se basa en transmitir mensajes que sean de relevancia sino también son medios en donde se trasmite mensaje e información para que las personas de diferentes ámbitos se adaptan a las nuevas disposiciones que están dando nuevas sacudidas en el país.

En cada logro se debe plasmar la confianza de los mismos colaboradores con sus participaciones en los procesos del servicio o producto porque en ellos en ellos rehace la decisión de actuar conforme a las disposiciones que marca la entidad. Los empelado son el motor para poder cosechar reconocimientos en conjunto, los cuales son indispensables para el libre desarrollo de la organización.

Las personas que son claras en transmitir mensajes a sus clientes se derivan a que la personas que están atrás del servicio o producto son capaces de dejar contexto a un cliente que está siendo seducido por lo cada uno de los dos peros siempre manteniendo las formas que mantiene la empresa para seguir con las labores.

La fidelidad que le debo a los clientes antiguos debe ser notorio porque de ellos podemos lograr nuevas puertas en la cuales cosecharemos nuevos logros o eficiencia en materia que harán nuevas oportunidades de para toda una organización. En la mayoría de los casos la fidelidad atribuye nuevas clientes por la reputación que generaste con tus clientes que llevan algún periodo prolongado siendo parte de tus aptitudes.

Cooperar con el cliente para que navega la cordura necesaria para seguir manteniendo los cimientos necesarios en sus preferencias es una complicación por el personal que siempre debe estar al día d ellos que necesita pero teniendo en cuenta que esas actitudes son buena para conjura nuevas líneas de productividad, saber hasta qué momento los proceso que se venían utilizando ya no son más trascendentes en la organización y conocer las nuevas formad que sedaran amaino a una nueva era llevas de desafío e sol complicado del asunto, la gran parte de las perdona quieren adaptaciones pero sin sufrir los estragos que eso implica que vaya son varios pero con el fin de entablar nuevas ideología que materna la estabilidad de la organización.

Agilidad con los clientes para estar en sicionia en sus formas de requerir lo necesario en un tiempo considerable y no tener impedimentos en hacer las cosas o posponerlas. La creación de estar al día con lo queso necesita es una forma de expresar la preocupación que tenemos como organización. Conectar cada una de ellas partes que son fundamentales en el momento de procesar la información es de vitalidad para tener

las respuestas necesarias cuando nos cuestionen situación entre cliente y prestador de producto o servicios.

La manera de poder conseguir lo necesarios por medio de otras personas que están dispuestas a ayudar es de una gran calidad profesional porque no solarte los ofertados de servicio y productos están obligados a reeditar situaciones que aquejan al cliente sino el apoyo por la influencia que tenga con otras personas logra mantener nuevas formas de soluciones en un vínculo tan pequeño.

Saber conectar con la persona para contar con ellas es situaciones de dificultades laborales, es una gran responsabilidad, porque la manera de ofrecer las cosas tiene que ver con el tiempo y el espacio que se tienen en la actualidad, porque podemos ofrecer un producto cuando está en un gran apogeo, pero no podemos tener el mismo ofrecimiento cuando está por debajo del mercado.

De igual forma sucede con los servicios que no he sol mismo ofertarlos cuando están bien posicionada o en caso contrario cuando están por debajo. Por eso debemos tener la entrega necearía para reivindicar situaciones que aquejan a la organización con las mejores herramientas posibles y lograr mantener la estabilidad porque solamente de esa forma las cualidades profesionales se observan en la totalidad necesaria, conectar empleado con procesos y tareas laborales con los clientes que son el motor y el ojo d ello bueno y malo de la entidad.

La estabilidad no se logrará a corto plazo por eso los diferentes puntos que Mante tiene activo a la organización es tener responsabilidad den procesos y conseguir que los empelado están conectados para brindar el mejor servicio o producto. -

Estar día a día pegado a lo que se rugieren en el ambiente organizacional y con las herramientas necesarias para corregir o sobreponer nuevas medidas que favorecen a la

entidad, ser persona y observadora cuando algo aqueja eso cuando se mantiene un orden que contagia a las personas son dos vertientes formales en la entidad porque de ahí se desprende puntos necesarios que son el soporte del personal.

El cuidado de la empresa pues es fundamental y necesario porque es tener un aprecio por el tiempo que implica formarlo y tenerlo acorde a lo que necesitaba desde un inicio quizá con los clientes que uno esperaba tener o quizá con clientes que no se veían como un sector de atracciones por parte de la organización, pero a fin de cuentas es un órgano que necesita la concepción intelectual y práctica para estar en un buen estado para todos los que influyen en ella.

Mantener accesible el servicio al cliente para las personas, aunque están contando con nuestro servicio y con nuestro producto saber que neceseres tiene la personas para estar al tanto de los diferentes puntos que se deben tratar y estar acorde a las necesidades.

No manejar situaciones complicadas de trabajo y en procesos para dar énfasis en lo que se busca con el cliente y que deseamos lograr con atender al cliente de la mejor manera. Estar al contacto con el cliente que sin duda lo debes mantener de ella mejor manera posible actualizada.

La forma de trabajar con el cliente se debe a la importancia que le demos a él sin importante que métodos usemos para tener la armonía laboral que necesitamos.

Observar los cambios que radican en el cliente para hacer énfasis en sus necesidades que no han sido satisfechas que sin duda lo que se busca desde un inicio es estar al tanto de ello que él puede necesitar.

Los clientes nuevos llegan a completar una estructura de trabajo que se venía manejando en ellos radica una exigencia extra que se debe tomar en cuenta para no tener

complicaciones que radiquen en la poca importancia que nosotros podamos ofrecerle al cliente. Dividir las tareas para ejecutar de forma correcta es una tarea nada sencilla pero que pone a prueba a la empresa para su autoridad en situaciones de poca credibilidad, el tener a una empresa saturada de clientes es una puerta de gran alcance que pone a las utilidades o ganancias de la entidad en una mejor posición pero contrarrestar las exigencias que implica tener todo eso , es tarea de todo para seguir cosechando nuevas aperturas con el cliente y siempre tenido en cuenta que el trato que reciban debe ser de ello mejor para no caer en situaciones poco adules las que puedan perjudicar en nuestro avances.

Mostrar higiene en la documentación, corresponder con un buen trato en el manejo de documentación y favorecer a la buena intención de la organización por alcanzar lo mejor para todos. Mantener las áreas adecuadas para no tener sucios los equipos con los que se cuenta y supervisar que todo este impecable.

Poder tener la satisfacción del cliente por el adecuado uso de recursos y la supervisión de la estética que mantienen, arropar todos los recursos con la polaridad adecuada que será la imagen idónea que mostramos a las personas para llevar a cabo las tareas.

El cliente podrá responder con una buena remuneración con lo que le ofrecen es de gran escala y lo mejor de todo si el valor de lo que está recibiendo es de lo que se planteó por parte de la organización. Mantener al cliente en las condiciones que se pactaron desde un principio con la venta del servicio o del producto es importante para que el cliente observe el alcance que se tiene por parte de la empresa y que los hechos los reps nadan dando lo mejor de la entidad. Manejar de manera oportuna los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa es importante

Saber que la calidez con los clientes se debe mantener equilibrado para tener un buen beneficio monetario que he sin pila para estar creciendo como organización y mantener los recursos que son la hermetiza fundamental para que el cliente este bien amparado por la empresa. Conocer las formas de conectar con el cliente en base a las oportunas tareas.

Monitorear los procesos que s ele llevan a cabo al cliente para entablar las formas de remuneraciones que se manejan por cada asistencia laboral que se le otorga y que son de su gran utilidad, ya que la organización se satisface por la retribución que están efectuando los clientes y que quizá en corto plazo no se observa mucho, pero en base al trabajo y la confianza esos pequeños pasos se verán reflejados en tiempos futuros y se dará cuenta que toso sirvió para mantenerse en un buen plano.

Operar de forma interna ayudara tener todo bajo control y procesar yodo de una mejor forma para conseguir cosas en lo exterior y comunicar mejor las situaciones que se viven laboralmente, manipular los pequeños casos para estar en contacto, mutuo y saber que lo que se está llevando a cabo es por un fin que se fijó desde un inicio en la organización. Obtener el visto bueno del cliente dar a la determinación que se necesita para continuar estableciendo nuevos protocolos de empeño y esfuerzo con los empleados.

Elogiar de manera oportuna al empleado por su capacidad de reacción será un motor extra en el que vera involucrado a seguir cois es tareas, mantener los, márgenes de riesgo en donde podemos mantener dificultades de comunicación y asociación entre las partes corresponde un gran riesgo y tarea para reformar solo un equipo.

Manejar los controles de procedimiento de calidad y función de los productos son de gran utilidad para proyectarlos al cliente que serán los que cuestionen nuestra falta de

entrega o alguno apoyarán lo que se está logrando o simplemente o estar de acuerdo y critica o no mencionar nada. Conocer los puntos que no le favorecen al cliente es de gran utilidad para abarcar las necesidades que tiene el cliente e incorporar nueva mediadas de implementación en producto o servicio, que sin duda deberán ser revisados por los encargados de proceso pues no es una tarea sencilla de lograr adaptar nuevas ideologías de procesamiento.

Transformar las ideas que teníamos de inicio de manera repentina no será de utilidad si no tenemos los medios por los cuales estamos actuando de esa forma, manejar lo que se necesita para corregir lo que en verdad podemos corregir es una tarea un poco complicada porque se venden conectar los aciertos y lo negativo para formar nuevas piezas de entendimiento con el cliente que no es un objeto sino el motor y la parte fundamental de la empresa

Las comunicaciones externas con los posibles clientes o con gente interesada en el producto, mantenerlos considerados para nuestro alcalde ya que las condiciones que ellos tomen hacia la entidad es gente que está a correr a lo ubicamos para tener ingresos. Cabe resaltar que los objetivos como cantidades monetarias en ocasiones no ayudan al crecimiento de la empresa, ya que visualizar cantidades de dinero son poco afectiva scon las personas.

Manejar las cantidades como términos de comunicación con el cliente en todo momento forma un obstáculo por el cual no deja fluir las relaciones que puede existe en la venta de producto o de servicio. Conocer los vínculos por donde se puede conectar con una persona deja que ellas mismas sepan apreciar las calidades que ofrece la organización. Reconocer los detalles que no están siendo atendidos d ella mejor manera, para reestructurarlos y formar una mejor temática con el cliente que es lo fundamental.

Refeccionar los productos y servicios para tener las mejores satisfacciones con el cliente es una tarea ardua pero necesaria para instituir a la organización d ella mejor manera. Establecerla en el júbilo necesario para abarcar nuevas áreas de trabajo, con la mismas o mejores políticas internas que sean de gran profesionalismo para reflejarlo a cada una de las personas externas. Sin duda las maneras de saber que necesidades tiene el cliente y cómo podemos estar mejor cometidos sirve de mucho, pero llegar a cumplir el objetivo es lento y quizá no se cumpla en su totalidad, porque las mismas personas tienen diferentes puntos de vista y percibir lo que le ofrecen, a pesar de que se está recibiendo con la mejora calidad posible.

Rectificar los planes que se tenían desde un inicio con las mejores condiciones es crear un ambiente de avance en conjunto, pero con la idea de que las personas deberán tener los mejore en sus servicios o productos. Colocar las tareas más importantes y necesarias, e saber manejar un grupo de empleados que buscan u operar por un mismo objetivo, pero teniendo siempre segregado cada parte de lo que se necesita en tiempo d emanar inmediata y d ello que puede aplazarse sin que se ignore, dejando los caminos mejor marcados para seguir trabajando.

Los empleados deberán dar paso a que se mantenga la unidad con las operaciones.

El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de atención fundamental y la clave de su éxito o fracaso.

### **2.3. Eficiencia**

La eficiencia es la esencia de tener todo bajo un control adecuado con ayuda de los colaboradores y gente que nos acompaña en las formas del proceso colectivo en la



entidad donde productos y servicios son fundamentales para la satisfacción de las demás entidades, según Chiavenato (2004) "*significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles*".

La eficiencia se origina en un ámbito armónico, placentero y estructural en el interior de una organización. El concepto armónico recaerá en el trato amable que mantengan los mismos colaboradores. El placer surgirá de las condiciones en las que se lleven a cabo el ambiente laboral y las condiciones de trabajo a las cuales se deberán acatar con responsabilidad, profesionalismo y entrega, para crear una estructura ideal en donde se permearan las tareas de la organización.

En otros aspectos importantes; las condiciones de remuneración estarán acorde al desempeño que necesita reflejar el mismo colaborador, para lograr la motivación necesaria para llevar a cabo sus actividades laborales. De esta manera el trabajador será envuelto en una considerable gratificación que logrará impulsar los deseos más ideales para ejercer sus funciones, evitando de esta manera disgustos en su persona y poco interés en superarse. También dichas remuneraciones laborales estarán acorde a las necesidades personales y profesionales, para que el mismo trabajador sienta el apoyo y con ello se puedan abrir brechas en donde él pueda mantener una postura de ambición, que serán de utilidad para que la entidad logre una solidez profesional entre su personal.

En el manejo de las diversas áreas laborales, se dificulta mantener conectados a sus empleados para que estén regulados en sus tareas que llevan cabo durante su periodo laboral, en donde el apoyo mutuo lograra evitar la sobrecarga de trabajo en un sector o en algunos colaboradores en específico, que sería un factor de desequilibrio y por tal motivo se mantendría irritaciones por parte del personal.

Debemos tener en cuenta que los productos y servicios serán procesados por el grupo de colaboradores que forman parte de la organización y por tal motivo se necesita el apoyo de cada uno de ellos para poder emplearlos de la mejor manera posible, sin duda alguna no podemos hablar de la perfección cuando no es lo que se busca sino una forma de estar acorde a las exigencias de los clientes. Esto nos lleva a evaluar las formas por las cuales debemos ejecutar los planes más adecuado en nuestro ámbito de trabajo para poder desempeñar nítidamente cada acción, que será la imagen idónea de nuestra organización; el equilibrio de las tareas y actividades de nuestra entidad reflejada en cada una de nuestras obligaciones que los mismos clientes nos ofrecen, como una oportunidad de crecer y ser más competitiva, con el resto de las entidades que llevan procesos similares al nuestro.

Las relaciones personales servirán para que la entidad se manifieste unida y capaz de enfrentar retos, a corto, mediano y largo plazo, como menta Koontz (2004) "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos". Si no existen obstáculos en el trato de las mismas personas se logrará mantener una pulcritud en sus tareas, sin dejar de lado que existen situaciones extra laborales que pueden perjudicar a nuestra manera de trabajar. Con ayuda de la entrega y solidaridad por parte en los empleados se podrán superar las barreras que esporádicamente aparecen en nuestro accionar y que son difíciles de pronosticar, por la veracidad de la interacción laboral que difícilmente se pueden calcular, sin duda, son enseñanzas que serán parte de la experiencia que tendrá la organización para ejercitar la agilidad para superar complicaciones futuras, teniendo en cuenta que dichas complicaciones puedan ser iguales o mantengan características similares y que a fin de cuentas impiden lograr la fluidez que se necesita para estar plenos y satisfechos con todo lo que se desempeña.

La idea de mantener unido al personal sin duda es una de las formas que ofrece mayores resultados pues genera una sana competencia que es de gran ayuda para alcanzar objetivos impuestos, como dice Stephen (2005) "*obtener los mayores resultados con la mínima inversión*", por la organización desde sus inicios y que se adjudicaron en el transcurso operacional de la misma entidad. La intención de mantener la solidez en el personal se tiene, pero lograr tener esa idea en función es lo complejo del asunto, ya que situaciones venideras con las actitudes de estar todos unidos como equipo, se podrán vencer sin ningún desgaste y desequilibrio estructural de la misma entidad, pero la unión se verá reflejada por los altos mandos que tendrán que radicar con el adecuado ejemplo de compañerismo que será observado por personal de menor experiencia y adjudicaran cada uno de los puntos positivos para su andar en la organización. Las malas actitudes de los jefes a cargo serán observadas por el resto del personal, que podrían usar de ejemplo el mal trato que reciben y con ello multiplicarlo en el mismo trabajo.

Lograr que los empleados consolidados compartan los conocimientos que han adquirido en su trabajo, así como las experiencias vividas para comunicarlas al personal que recién se va incorporando a un nuevo ámbito laboral es de gran ayuda. Encaminar a los nuevos prospectos en las diversas áreas laborales puede generar motivaciones en los empleados y gracias a ello conseguir que se interesen en sus labores para que sigan aprendiendo y nunca perder el gusto por seguir avanzando como personas y como profesionales. Las formas de operar del nuevo entorno laboral podrán generar una identidad homogénea, como menciona Silva (2002) "*operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada*", para seguir manteniendo un ambiente laboral de gran relevancia, evitando en todo momento las situaciones tensas entre compañeros y

buscar soluciones de manera conjunta cuando se presentan situaciones laborales complejas.

Mantener un compañerismo laboral, se debe principalmente a los altos mandos, ya que ellos pueden observar las formas de operar de las personas de nueva incorporación y con las personas que tienen una trayectoria dentro de la entidad, de igual forma la amistad que se crea y prevalece por cada uno de los empleados son importantes, pero los altos mandos tiene la responsabilidad de crear una atmosfera de gran profesionalismo porque son ellos los que está observando cada uno de los procedimientos que tiene como finalidad llegar a los clientes y si este proceso no llega con la calidad adecuada tomaran se tomaran las medidas necesarias para reorientar las formas de llevar a cabo las tareas y si las tareas se están cumpliendo de manera oportuna, podríamos buscar evoluciones internas que lograr ser una nueva plataforma de proliferación como organización y como equipo laboral. Este último punto se tomaría en cuenta cuando se observan buenos resultados sin complicaciones y con la entrega que día a día se necesita para mantenernos competitivos en lo que desempeñamos.

Logar avanzar como equipo es la visión de una organización, sin embargo, se necesita la independencia de cada uno de los miembros para mantener la consolidación de todo el equipo de trabajo. Ofrecer el apoyo a los compañeros durante desarrollo del trabajo hace que se armonicen los aspectos laborales que quizá son insignificantes, pero siempre tienen un extra en el desarrollo profesional de una empresa, en la mayoría de los casos no se observa, pues las relaciones mutuas se mantienen a una menor escala, pero se manifiesta en los logros que llega alcanzar la misma entidad. Ser personas atentas y proveedoras de soporte para los compañeros de trabajo es una característica muy especial.

La actitud que prevalezca en la entidad se verá reflejado en los procesos, debido a que las conductas se mantienen arraigadas al comportamiento de la organización, por esta razón se busca tener a los empleados con una salud emocional confortable para que los mismos procesos, no tengan repercusiones negativas a la hora de ser llevados a cabo. Una actitud adecuada debe ser correspondida por cierto agradecimiento por parte de los mismos empelados, sin importar su nivel jerárquico. Según Samuelson (2002) "*significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos*"

La comunicación que mantenemos con los compañeros, en ocasiones, manifiesta un alejamiento entre los mismos, por las diferencias que existe entre ellos, algunos otros factores; conflictos extra laborales, malas experiencias o formas de percibir la vida provocan una distancia entre ciertas personas, pero el profesionalismo que empeñemos nos ayudara a mantenernos conectados y sobrellevar los malos tratos que recibimos por nuestros compañeros, sin tomar nada personal. El andar de la empresa depende de cada persona y de sus malas conductas la misma organización se ocupará de ello de manera consciente o inconsciente. No se busca una hipocresía con el resto de los empleados, sino una forma de conectar en su totalidad con las tareas laborales.

El reflejo de todo trabajo se ve en la perseverancia de cada uno de los miembros de una organización y los logros que se están teniendo en conjunto y de esta forma la proyección con las demás personas es de gran importancia porque de ellos tenemos el recurso para poder seguir avanzando y no quedar estancados, como dice Cegarra (2012) "*La determinación de la eficiencia requiere establecer, de alguna manera, una relación entre los recursos suministrados y los resultados recibidos en un determinado periodo de tiempo*". Desde que comienza un proyecto se plantean logros a corto mediano y largo

plazo y las formas de trabajo que se dan de manera cotidiana hacen que cada una de estas meta de puedan conseguir, por esta razón tenemos que ser cuidadosos a lo que se quiere llegar y los medios que utilizaremos.

La importancia de mantener un equipo de trabajo sólido ayuda a formar nuevas ideas y crear alternativas, según De asís (2007) *“Se ha comentado que el objetivo básico del análisis envolvente de datos es medir la eficiencia de un conjunto de unidades productivas”* de trabajos para evolucionar como empresa y competir en el mercado laboral con nuevas innovaciones mantienen un equilibrio de competitividad que viene a beneficiar a la entidad y a las mismas personas, en donde el esfuerzo de lograr cambios de la organización hacen que los mismos compañeros de trabajo mantengan su trabajo y que puedan abrir más fuentes de empleo para nuevos prospectos que buscan una oportunidad.

El mantener un equipo de trabajo que se adapte los cambios dentro de ella organización hacen que tengan un mejor análisis en la entidad y que tengan la flexibilidad de adherir nuevos prospectos que buscan integrarse a un nuevo empleo y a un ambiente de trabajo unido, en donde trabajar sea disfrutar lo que haces lo que te gusta hacer, la comodidad y los buenos tratos, son impulsos al personal para que sigan avanzando, aunque su actitud de florecer como profesional, tiene como consecuencias el abandono de ella entidad para buscar nuevas oportunidades pero mientras eso sucede, podemos considerar que sus aportaciones fueron con la entrega que toda organización necesita para permanecer en el mercado laboral que en las últimas épocas se mantienen indiferente, porque en algunos días se ven avances y en otros días no se consiguen objetivos aunque el esfuerzo se inyecte a diario. La empresa que pueda resistir esos

cambios es la que mantiene un poder en sus cimientos para readaptar sus medios de trabajo.

Los espacios laborales que cuenta nuestra organización al estar bien conectados con nuestro equipo de trabajo se pueden aprovechar en sus totalidad depende, claro está, todo depende de la ambición que cada empleado demuestre, cabe señalar que no todas las personas pueden reflejar un ambición positiva pero estar en contacto con distintas personas que siempre buscan el éxito, pueden contagiar al resto de las personas que son un poco más apáticas y logren sobreponer a su realidad y conseguir, como menciona Seijas (2004) “La eficiencia en el intercambio se da cuando las relaciones marginales de sustitución de todos los individuos iguales” cosas que no tenían previstas. Mantener las conexiones emocionales de todo el personal para que sean parte de una vida enriquecedora en donde puedan apoyar a los demás, así como fue apoyado en su momento la gente que actualmente se encuentra experimentada.

Eliminar las ideas de indiferencias con las demás personas y conseguir nuevas amistades profesionales y personales, que lo que buscan es mantener un equilibrio para seguir cosechando éxitos.

La unión del equipo de trabajo para tener nuevas alternativas de trabajo dando evolución a nuevos espacios en donde se puede lograr mejores cosas en el mercado laboral, las instrucciones de crecimiento se fijan desde un inicio y es ahí donde se debe enfocar al personal, para evitar comodidades dentro de la organización.

El apoyo que muestra una persona en su trabajo, haciendo referencia a toda aquella actividad que no es parte de sus funciones tiene un gran valor ya que cada acción que se ejecuta de forma voluntaria sin tener la obligación de realizarlo forma un vínculo de compañerismo que repercute en las emociones positivas que contagia a toda una

comunidad de empleados. Por otro lado, cuando se realizan tareas que otras personas te las asignan y que no son parte de tus actividades cotidianas provoca una sensación de insuficiencia en tus esfuerzos, que mantendrá una distancia entre lo que haces y lo que hace los demás de forma más productiva, ya que tus actos voluntarios están dejando que desear y está en cada persona cambiar el rol de compañero a persona proactiva que desempeña papeles inesperados con la mejor actitud. Toda persona evoluciona por la voluntad propia en diferentes ámbitos de su vida siempre y cuando esta persona mantenga un grado de ambición para conseguir y busca nuevas metas con la ayuda de su propia perseverancia y compromiso.

La confianza de conseguir ciertos logros que obtiene cada uno de los trabajadores, en los diversos puntos de su vida, como puede ser; familia, trabajo y cualquier otra práctica que tenga y que implique esfuerzo, determinación y compromiso serán vitales para un mejor análisis de las cosas y que ayuda a buscar las formas más adecuadas para lograr algo, de esta forma ya no se buscara el apoyo de la fuerza bruta sino el apego al raciocinio que será el nuevo aliado al buscar las mejores facetas de nuestras vidas. Incentivar a cada una de las personas para que su vida no se mantenga estática y logre experimentar en ciertas disciplinas que nos presenta la vida.

Mantener satisfacciones personales cotidianamente provocara una buena actitud. Las personas entenderán las vibras que mantenemos por los objetivos que se consiguen habitualmente y que ellos a su vez se contagien de las decisiones que se están llevando a cabo para ver más allá de sus horas laborales. Las conductas que se manifiestan hacia los demás prevalecen en esencia y arropan a las personas del mismo entorno para que se atrevan a sobreponer a la adversidad.



La sensación de gratitud no solamente se les otorga a las personas de menor experiencia, sino de lo contrario podemos hacer que los mismos jefes se sientan satisfechos por lo que están haciendo.

Los diferentes ámbitos de nuestra vida se contagian con las buenas conductas que nosotros tenemos al enfrentarlas y conseguir nuevas experiencias personales y quizá reducciones de tiempos en nuestro andar, debido a la práctica al realizar las actividades que contiene estos ámbitos.

Las aportaciones de las personas externas a la organización sirven para evaluar nuestras formas de operar, claro está que todo lo que se hace adentro de una organización se opera con la intención de estar por encima de lo que nos piden, pero siempre es importante estar al pendiente de las observaciones y comentarios que nos proporcionan diversas personas con la que estamos vinculados en nuestros procesos productivos, desde un pequeño comentario podemos modificar nuestra forma de esquematizar nuestro trato y alcanzar las expectativas de los clientes, encaminados en la evolución del trabajo y sobrepasar esas expectativas que ellos tenían de nosotros.

El mantener un orden adecuado en nuestras actividades nos sirve para tener todo a la orden y de forma inmediata, también con ayuda del orden que se maneje de forma continua podemos lograr tener un mejor contacto con otras áreas en donde podemos ejercer nuestro trabajo y apoyo para seguir experimentando cosas que son desconocidas, gracias a esto manejaríamos una mejor autocrítica con nuestro empeño en la organización, si observamos que no hemos sido lo suficientemente productivo podemos tener una nueva visión de lo que desempeñamos y con ello buscar nuevas alternativas para seguir elevando nuestro nivel de eficiencia.

El acomodo de información mantiene un control con lo que hacemos en nuestra área labora, además la organización que llevemos en nuestro trabajo será un reflejo del trato que tenemos hacia nuestra persona, tener un sentido en nuestro entorno laboral y personal, hará que conectemos con otras personas.

Nuestro trato y formas de operar en la organización lo perciben nuestros clientes quienes juzgaran de cómo son tratados por la entidad, por eso el desempeño que ejercemos desde el interior de la entidad e interés que dispongamos por atender a los clientes y personas que buscan tener un trato con la organización serán vitales para rebasar fronteras y con ello contar con más sectores laborales. Aportar con lo necesario y recabar información de los mismos clientes mantiene una apertura de conexión hacia ellos que son importantes para seguir avanzando en nuestras tareas laborales.

También con el orden se pueden abarcar otras áreas de aprendizaje pues nunca dejamos de aprender y si tenemos el tiempo necesario podemos aprender cosas de nuestra elección y servir a la empresa con la mejor intención. El orden puede ser desde la documentación laboral hasta el orden personal que es el reflejo que se manifiesta hacia las demás personas. Que siempre se busca tratar con las condiciones idóneas y la actitud de formalizar las cosas, para ser un gran apoyo.

Los clientes se percatan de las formas en las que fueron tratados desde una primera cita, hasta las reuniones cotidianas que son de vital importancia laboralmente, con detalles de cuidado en aportar lo necesario y recabar lo que nos proporcionan e ir analizando la información para solicitar lo necesario o desechar las cosas que nos proporcionan en las próximas situaciones que se presenten ya sean similares o diferentes, espero la perfección de los procesos son necesarios.

El compromiso que se le brindan a las cosas para tener una gran satisfacción personal es necesario para que nuestra organización se mantenga plena, siendo un motor importante para tener gente a nuestra disposición. En las mismas formas de hacer las cosas existen las conexiones de integrar al personal y ejecutar las cosas que son de gran ayuda a nuestra organización.

Las personas que son parte de un ente, por distintas razones llegaron con una experiencia previa de lo que ha sido un trabajo con comentarios negativos acerca de lo que es estar en un trabajo y lo que es un ambiente laboral, sin embargo las necesidad de laborar conjuntamente hace que, el personal necesite conectarse con el resto, por lo que las personas que ya son parte la empresa deberán unir o hacer que la personas de nuevo ingreso se arropen con el resto, para mostrarles un entorno laboral que ofrecerá un agradable momento dentro de la empresa sin importar el tiempo que se suele estar dentro de las instalaciones de trabajo. Las personas responderán a los apoyos y al ambiente grato con el que se vive día a día y ahora se preocupan por estar más enfocados en su persona y no errar en las tareas que se desarrollan como equipo de trabajo, sin duda las diferencias se darán en cualquier índole, pero se dará paso al respeto y a la armonía, que todos merecemos y necesitamos para estar bien en horas laborales.

Saber apoyar a los demás en tiempo de situaciones de riesgo conocimiento que le sean de utilidad es de vital importancias, porque la personas que tienen situaciones que se sienten presionadas o desvaloradas cuando tiene complicaciones su laboral, lo menos que se les facilita en ese momento es hilar los conocimiento que han adquirido durante su estadía en el trabajo y un apoyo por parte de un compañero de trabajo, lograría resaltar algunos conceptos que quizá estaban muy ocupado y no lograba resaltarlos por las situaciones emocionales que la oprimirán.

La unión se forma desde las gerencias de la organización, desde un trato amable con las personas y con la convicción de siempre buscar las piezas más fundamentales para ofrecerlas al mercado con los conceptos más importantes que ayudan a estar bien con los clientes y con las personas más cercanas, pues sin duda las habilidades u atengas en tu entorno laboral serán el resultado de estar en armonía o en desagrado en el hogar o en cualquier entorno fuera de cotidiano.

Como se comporte el personal es como serán atraídos los clientes a nuestro ambiente laboral, por ello debemos corregir las partes internas de nuestro campo de accionar para poder transmitirlo y ejecutarlo como se debe, ya que cada esfuerzo que se tenga es un esfuerzo de ayuda para todos, según Mankiw (2004) "*propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos*" teniendo hincapié en que los colaboradores necesitan observar las formas de proceso para experimentar, lo que no se ha estudiado se aprende y lo que se ha estudio o experimentado se ejecuta, siempre dando un cambio en nuestras formas de percibir las cosas.

Operar en donde existe competencia llena de angustia al personal que opera, pero no se debe tener la idea que la contra parte es mejor pues se debe a organizaciones que enlazan esfuerzo, con cimientos y logara hacer trabajos que producen satisfacciones a las personas que de necesitan de un apoyo en su vida.

Enfrentar la obligación que s e tienen una tarea difícil de resolver si se deja individualidades para actuar en ellas, de esta forma se pretende unir al personal para que puedan aportar ayuda en llevar acabo las situaciones que se deben cumplir para seguir produciendo y conservar los empleos que se estan presentes en las áreas de trabajo. Adaptarse a, los cambios que representan por parte del gobierno que manejan nuevas

disposiciones, norma sí reglamentos que se deben seguir y respetar para formar un trayecto de trabajo libre de obstáculos. Estar al tanto de ellas edificaciones forma parte de la adecuada comunicación, como comenta Andrade (2005) "*expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos*" que se debe manejar con los clientes para que se sientan cómodos con los servicios prestados.

Las políticas establecidas serán para el bienestar de las personas y las incentivos podrán ser una recompensa por el buen manejo laboral.

En la mayoría de los casos creemos que las incentivos serán en valores monetarios extras a nuestra paga establecida, como son los bonos en especie como podemos mencionar los vales de despensa que a pesar de que no se dan los artículos en físico se tomaría como un apoyo en especie porque solo estamos limitados a usarlos en las necesidades personales Sin embargo, las incentivos emocionales que cada persona puede obtener por estar en un lugar en donde se le aprecia se le apoya en pocas palabras se siente pleno y que eso le ayuda a estar motivado para buscar nuevas cosas, sinceramente no se observan por las demás personas pero creo que la cordialidad que tenga una persona en su trabajo es muy importante y que sería de utilidad para superarse. Claro está que en una sociedad que esta escasa en sus diferentes puntos sociales, hace que las mismas personas trabajen para adquirir más dinero, pero se debería obrar en la organización para apoyar a las personas que las emociones tiene una gran calidad de enseñanza y que esas mismas enseñanzas pueden ser enriquecidas cuando buscamos lo mejor para nuestras vidas.

conectar con las personas para que tengan un control emocional adecuado que los llevara a mejores cambios y que vendrá mejores remuneraciones pues no tiene un final inmediato, ya que mejores remuneraciones se tiene más oportunidad de adquirir las mejores cosas posibles y a gran cantidad, sin embargo todo esto evita trascender si seguimos sin un autocontrol de nuestra finanzas y llegamos a las deudas, en donde son una amenaza para nuestra organización, a pesar de que son problemas individuales que el personal enfrenta pues podrían repercutir en todo lo que hacemos, ya que tener apuros económicos desvía la atención de lo que estamos haciendo y conseguimos malas actitudes, ansiedades y un mal carácter, que solamente busca estancarnos y no crecer como personas en realidad. Los objetos adquiridos no eran la solución para los problemas que nos aquejaban por nuestra falta de responsabilidad, quizá te sientas importante adquirir un artículo que con el paso del tiempo ese artículo no será de importancia, al hacer referencia a la compra de cosas materiales no se trata de eliminar toda su adquisición, sino apoyar a las personas para que controlen sus finanzas y consigan cosas que realmente prevalezcan en sus vidas y que ayuden a conectar con otras personas, como son los conocimientos. La idea de apoyar a los demás para que sepan gastar, lo conseguiría la misma entidad en mantener conferencias internas al personal para que sepan administrar y tengan toda una vida plena.

Saber llevar a cabo la administración de tus recursos son vitales para no conseguir deudas innecesarias que solo buscan la salida de dinero de los bolsillos de las personas que se enfocan en salir de casa para esbozarse y tener dinero. Cabe mencionar que las remuneraciones varían en todo el personal que está en la organización, pero no por tener más, eres más inteligente con tu administración, pues tus recursos pueden ser drenados

de una manera más rápida UE una persona que quizá tiene menores ganancias en la misma organización.

Incentivar al personal para que den el mejor esfuerzo es una forma muy clara de que no solamente te empeñadas a recibir su esfuerzo y entrega sino en mantener un lazo solido con el personal. Gratificar y brindarles eventos dentro de la organización que sirvan de unidad para aminorar conflictos cuando existen y establecer comunicación entre las personas que comúnmente no comparten en horarios laborales. Brindarles un apoyo extra, con el fin de que se sientan personas de gran valor y aporten lo mejor de ellos. Los intereses por desviar sus responsabilidades por un momento hacen que tengan una actitud más adecuada para estar en la entidad.

Los incentivos se podrán administrar de acuerdo a lo que realmente se desea conseguir, la productividad será un factor importante para seguir el desarrollo de todo un conjunto, las condiciones por las que se otorgan esos incentivos serán para mejorar y no para tener obsequios sin sentido alguno, exigir un poco más al personal se podrá hacer de forma más clara y con herramientas necesarias.

El apoyo incondicional de las personas hará de un sitio de trabajo una verdadera alianza por progresar, cabe mencionar que en algún momento se entera como participación labor el entorno que opera, pero también se entenderá como superación personal por el aporte que se ofrece y las experiencias y nuevos conocimientos que uno recibe como trabajador.

Administrar recursos internos de la empresa para que los colaboradores tengan a disposición las herramientas para operar con el cliente y poder contribuir al progreso y estabilidad de la organización. Cooperar con el material necesario es de gran utilidad en manejo de contacto entre el servicio y el cliente. Los recursos físicos lo interpretaríamos

como lo que se plasma para el apoyo de la relación con el cliente desde organización de papelería y archivos indispensable para el personal y equipos tangibles necesarios para llevar a cabo las tareas que necesitan un esfuerzo otra de operación. Los traslados que llevada a cabo el personal capacitado para entablar conversación acerca de las situaciones laborales necesitan de un medio de transporte para coincidir en algún punto con el cliente o llegar hasta su domicilio en donde se llevara a cabo la interacción pertinente te entre ambas partes. Las comunicaciones en ocasiones son pueden ser lleva a cabo en el lugar donde se procesa los servicios por parte de la organización en ocasiones porque el cliente no tiene los espacio pesarios y las situaciones que se viven laboralmente se necesita revisar e la mira más inmediata posible por lo que se opta por recurrís al cliente, para llevar a cabo esas reuniones o también porque la logística de la organización nos permite que se lleven a cabo acuerdos en las oficinas de la entidad, porque se busca de manera atenta y cuidadosa otro sitio de interacción.

El poder de acercarse de la mejor manera hacia el cliente y ser parte de su entorno laboral tiene gran apoyo para ambas partes. El cliente se siente cómodo con el servicio prestado y la organización que se acerca se siente estable con la situación laboral que existe.

Los medios de comunicación facilitan el libre transitar de la información, que es una herramienta muy utilizable en nuestros días, en donde no necesita ver a las personas para llegar a un acuerdo o resolver situaciones de las cuales te puedes ser parte de las soluciones o cualquier otra cosa que sea parte en la interacción de personas, podemos decir que la tecnología es suficiente en sus puntos s de interacción. Aunque las formas de tratar con las personas en acuerdos muy relevantes, se necesita que se interactuado en



físico en donde se logara tener las formalidades pertinentes entre ambas partes logrando tener la aceptación un poco más habitual, pero la formalidad se genera físicamente.

La documentación del día se necesita conservar y resguardar para momentos inesperados y para procesar las operaciones de manera adecuada, de igual forma todo documento que se conserva para mantener un historial de los clientes y el archivo histórico de nuestra empresa. Procesar los recursos de óptima para tener retribuciones de ganancias y conseguir abrir puertas y estar mejor consolidados en el mercado.

Administrar al personal con sus debidas operaciones sin dejar de aportar a la organización y dando el accionar más adecuado que es de gran utilidad para la imagen de ella empresa, que se ha mostrado como un gran apoyo con los clientes y con el personal que lo rodea.

Llevar los tiempos más adecuado en las reuniones con los clientes, y escuchar lo que el cliente nos solicita para ser plenos en las actitudes y en la responsabilidad que nos involucra como ofertada res de productos y servicios en tiempo y forma.

La eficiencia en el trabajo final es el resultado de la unión de los colaboradores de la organización para proyectar alternativas que buscan ofrecer al mercado el mejor de los servicios, teniendo en cuenta que la competencia es de gran importancia, pero siempre teniendo los objetivos fijos y la calidad adecuada se buscara la perfección en lo que se hace y en las necesidades que tienen los clientes que necesitan de un buen trabajo.

Las formas de operar se respetarán dentro de la organización y el momento de poder llevarlo de la manera más armonioso se dará con los tratos entre personas de la misma organización, sin duda alguna, las personas buscaran una forma de estar bien con el trato agradable que ellos reciben.

Los productos o servicio que se ofrece serán con mejores estándares de calidad y de buena forma para poder lograr los objetivos. De manera que las personas no podrán ser más importantes ni dentro ni afuera de la organización ya que cada quien aportara sus capacidades dependiendo del lugar en que se encuentren.

Cuando creemos que nuestro campo de accionar ya es rentable para nuestro aprendizaje caemos en desesperación y creemos que ya no es necesario dar el máximo esfuerzo porque hemos llegado a un límite, pero lo que el colaborador debe acciona para cambiar lo que está sintiendo y transmitirlo, quizá el impacto de su voluntad para transformar ambientes laborales sea de gran ayuda para dar un revuelo y seguir avanzando como se venía haciendo desde antes de llegar a un tope.

Saber superar los problemas es lo mejor que se puede llegar a hacer porque gracias a eso la estructura no se debilitara desde sus cimientos dando paso a que todo lo bueno fluya. Durante la práctica dejamos que las soluciones se prolonguen, sin duda, es un obstáculo que no lo vemos y queremos evitar, sin embargo, lo que se debería hacer es reducir las situaciones que se prevén que serán un problema en un futuro.

Dar vuelta atrás y ver los problemas que llegamos a superar nos darán una guía para evitar caer en momentos incómodos y con ello no permitir que la organización se decaiga por situaciones inesperadas, para esto debemos estar atentos en nuestra forma de operar y evitar caer en situaciones adversas.

Recibir puntos de vista de otros compañeros resume esfuerzo y desgaste emocional, pues siempre queremos solucionar situaciones con encerrándonos en nuestras ideas y queremos conseguir de esa manera acaparar todo lo que se nos presenta en nuestra labor como profesionales, en cambio el apoyo entre compañerismo permite desaguar momentos de tensión que no pueden envolver. Comunicarnos mediante el dialogo de la

duda, del cuestionamiento es una de los métodos por los cuales podemos sacar soluciones a situaciones apasadas que nos aquejan. Comprender que nos asomos los únicos en tener situaciones inapropiadas para seguir con nuestras tareas de manera lisa y pacífica nos mantendrá alerta y minimizarla de la mejor manera posible.

Ser parte de la forma de entendimiento de los demás no te hace una persona común o que se pretende tener la misma forma de pensar, porque no es el punto cuando se habla de unir a un grupo de personas que laboran en un mismo lugar, sino como una forma de ser parte de un todo en donde todo fluye de manera agradable en donde los demás permiten que te desarrolles y logres objetivos y viceversa, donde tú puedas observarlos en su crecimiento aportando nuevos puntos en su vida en su forma de esclarecer dudas, saber que nuevas visiones tienen para ser parte de ellas cuando se adaptan a tu personalidad. Comentar nuevas estrategias que se pueden adaptar a las formas de trabajo y no ser una persona que solo obedece a lo que se impone, aunque sepas que la forma en que se está operando no sea la más rentable en donde trabajas, pero con tan solo estar callado crees que colaboras de la mejor manera.

Transmitir mensajes de una jerarquía a otra es un poco más usada en el siglo XXI esto quiere decir que ahora no tenemos que esperar a que el jefe inmediato le comunique a su jefe los puntos de vista que tú crees servirán para que se posicione de una mejor manera el trabajo que están realizando aparte de que es una forma muy tediosa y poco impactante, porque el entusiasmo con el que lo puedes ver tú, quizá no lo sabe transmitir tu jefe para quien, lleguen su jefe y logre tener una nueva ruta la organización con las ideas que tuviste, sin embargo el no respetar jerarquías de puestos en nuestros días porque así lo impuso nuestra sociedad, deja saber a los altos mandos que desea comunicar las personas que tienen cargos de apoyo a personas capacitadas ya sea con un gran

periodo laboral en la entidad o que tiene una educación universitaria, y de esta forma lograra saltar las jerarquiza para que el entusiasmo y tus formas de personas se comuniquen de la forma en que tú ves las cosas para que el jefe sepa cómo podría importar o si de plano no puede hacer evolucionar a la empollera peros misereo radicara en la forma que tú te empeñas a trasmitir mensajes para tener nuevas rutas de oportunidades o de facilidad de procesar.

Las épocas han trasformado en trato de jerarquías y facilitar las expresiones que queremos dar a la persona que deseamos sea parte de esa idea lo aligera para la debida comunicación. A la sociedad ya no se esconde en sus ideas, ya no las retiene tanto como la época del cambio industrial o desigualdad de género ahora la tecnología nos permite enlazar ideas que tenemos para llevar a cabo ideas a todo el mundo y tomar ideas que nos logren conectar con lo que desamo lograr. La tecnología no nuestra labores, facilita las comunicaciones entre áreas de trabajo, facilita la conexión con nuestro hogar muestras trabajamos. Donde el equilibrio social, laboral y el de trascendencia se iguala para poder ofrecer serbio importantes y útiles para todo aquel que se interese por adquirirlos y que sean parte de su vida.

La residencia deduce los tiempos de proceso dentro de una organización dando paso a que todos sean partícipes de lo que se está llevando a cabo y poder enfrentar situaciones de peligro si es que en algún momento s representa.

Involucrar a gran parte del personal tratando de solucionar problemas que detecta la organización, no podría ser lo idea ya que he tienen otros clientes los cuales necesita ñola colaboración o asesoramiento y eso no puede esperar cuando las necesidades recaen en el cliente se debe entender lo ante posible para seguir ofrendo la eficacia del personal y si después de un tiempo prolongado sigue el problema se deben inmiscuir nuevos

elementos que puedan sus partícipes de una gran soluciones peros con as perecuaciones necesaria sopar no perjudicar los procesos que tiene la entidad, saber tener la fuerza suficiente de los elementos necesarios para cubrir el riesgo, debe ser analizado y supervisado para corroborar de que esas soluciones están por buen camino y no se están filtrando nuevas complicaciones sí que en algún momento dado esa complicaciones se multipliquen por no tomar el tiempo suficiente cuando se requería una inspección cuidadosa y determinante.

En momento de riesgo podemos disponer de una gran cantidad de personas peros el cumulo de personas no lograra tener ruina solución inmediata cuando mano se fijó los puntos resolver desde un inicio, con ayuda d ella revisión e inspección de situación perjudiciales se sabe concluir con las manos desnecesaria para solventarlas.

Cabe resaltar que no se debe optar por vincular a todos en una situación de peligro sino formar parte de las soluciones que todos pueden lograr en un menor tiempo y en la deducción de nuevas alternativas para evitar dalos en tiempos venideros.

Las personas deben ser el exacto para operar siempre tomando en cuenta la eficiencia que se puede lograr teniendo a estar personas en una misma sintonía. Las cuestiones de soluciones en base a impulsos son reacciones con poco raciocinio que en algunas situaciones pueden rescatar a la empresa de eventos esporádicos, pero, las soluciones se la adjudican unos cuantos, en el caso de cumplir con el papel del trabajador te ayuda a formar parte de una convención que buscara solucionar actos inesperados dentro de la organización.

El cliente que el aparte que debemos proteger y orientar en su situación laboral, por lo regular tiene que solucionar algún problema que inmediatamente lo expresa a cierto servicio y las personas que brindan los servicios se siente rígidas por no conjetura de

manera rápida las dudas que aquejan al cliente, entrado en un momento de pánico y poca flexibilidad de comunicación. Saber medir momentos y ripios con los clientes y dar el tiempo necesarios para cubrir ciertas inquietudes sería lo ideas para que el cliente tenga la información necesaria y con las herramientas más adecuadas para modificar la situación y que la mantienen inquieta.

La eficacia no recae en la velocidad en que nos tardemos en resolver las situaciones, sino el análisis necesario para sobreponer cada punto de nuestra vida con la herramienta mejor estructuras para hacer frente a lo que nos rodea. Permitir dar lapsos de tiempo para analizar y verificar las formas más adecuadas para llegar a ciertos objetivos en ocasiones podría ser esencial para llegar a un objetivo en el tiempo más corto posible.

administra todo lo necesario para estar en empatía con el cliente se torna necesario para con tunear sirviendo como una gran organización y con las formas necesarias para llevar a cabo el trabajo de la mejor manera, los recursos y adaptaciones a las disposiciones legales son otras de las cosas que tiene variaciones.

#### **Algunas reflexiones de los autores:**

- ✚ Según Chiavenato (2004), eficiencia "*significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles*"
- ✚ En muchas empresas el servicio es más eficaz para incrementar el volumen de negocios que el marketing, la promoción de ventas o la publicidad (Paz, 2005)
- ✚ Tschohl, (1994), comenta que el servicio al cliente ha sido tan importante en cada era de la humanidad y, sin embargo, es una de las áreas más difíciles para una empresa porque se tiende a creer que el cliente siempre tiene la razón y parece imposible lograr sistemáticamente su entera satisfacción.

- ✚ Se puede apreciar que el cliente interno es el personal de la empresa que participa en la producción de bienes y servicios que ofrece la organización a sus empleados, e indirectamente cuando interviene en dicha producción dirigida a los clientes externos o consumidores (Vallejo, 2018)
- ✚ Martínez (2016), considera que, en la mayoría de los casos, el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume.
- ✚ Algunos de los servicios que el cliente recibe en la preventa son: información, publicidad, educación, asistencia técnica, correo directo, demostraciones (Pérez, 2010)
- ✚ Prieto (2014) menciona que en su oferta priman las elaboraciones tradicionales a base de productos frescos y el servicio directo, personal y familiar.
- ✚ Los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor (García, 2007).
- ✚ Es el conjunto de los aspectos físicos y procedimentales lo que constituye un servicio, todo aquello de lo que los empleados disponen para satisfacer las necesidades del cliente (Escudero, 2011).
- ✚ La implementación del enfoque al cliente interno es el que nos damos unos a otros dentro de nuestra propia organización (Brown, 1992)
- ✚ Segarra (2010), considera que el cliente quiere conocer los detalles del servicio que le podemos ofrecer (tiempo, material) y espera calidad en el servicio.
- ✚ Para Koontz y Weihrich (2004), la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".
- ✚ Según Robbins y Coulter (2005), la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión".

- ✚ Para Reinaldo O. Da Silva (2002), la eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada".
- ✚ Según Samuelson y Nordhaus (2002), eficiencia "significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos".
- ✚ Para Gregory Mankiw (2004), la eficiencia es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos".
- ✚ Simón Andrade (2005), define la eficiencia de la siguiente manera: "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos".
- ✚ La determinación de la eficiencia requiere establecer, de alguna manera, una relación entre los recursos suministrados y los resultados recibidos en un determinado periodo de tiempo (Cegarra, 2012)
- ✚ Se ha comentado que el objetivo básico del análisis envolvente de datos es medir la eficiencia de un conjunto de unidades productivas (De Asis, 2007)
- ✚ La eficiencia en el intercambio se da cuando las relaciones marginales de sustitución de todos los individuos iguales (Seijas, 2004)



### 3. CASO DE ESTUDIO

Para la investigación se toma de referencia un Despacho Contable ubicado en el Estado de Querétaro, denominado “Pal contabilidad SA de CV” que presta servicios contables, fiscales y financieros, así como asesorías administrativas y de administración de Capital

#### MISIÓN

Proporcionar a nuestros clientes el servicio de administración de personal y procesamiento de nómina integral, permitiendo así la optimización de procesos y reduciendo costos administrativos. Buscamos brindar a nuestros clientes relaciones a largo plazo, que permitan ser un respaldo en el manejo de capital humano.

#### VISIÓN

Ser la empresa líder a nivel nacional en servicios de administración de personal y manejo de nómina destacada por su alta calidad, experiencia, innovación y estrategia, logrando así excelencia para nuestros clientes.

#### VALORES

- **Honestidad:** Nos expresamos con coherencia y sinceridad; respetando la verdad en relación con nuestros clientes y empleados.
- **Confianza:** Es la seguridad en la relación cotidiana con nuestros clientes, reflejada en la calidad del trabajo y la responsabilidad, dirigiéndonos con humanidad y sencillez.

- **Respeto:** Creamos lazos con nuestros clientes, llenos de respeto que acogen siempre la verdad, mismos que se destacan con la cordialidad y la armonía.
- **Puntualidad:** Tenemos la disciplina de cumplir en tiempo con todas nuestras obligaciones.
- **Integridad:** Para nosotros integridad implica rectitud, honradez y transparencia.

### **Contabilidad**

Tener una excelente contabilidad, le dará mejores resultados a tu empresa.

Nosotros gestionaremos tu contabilidad preventiva, permitiendo la optimización de procesos y la reducción de costos administrativos. También te asesoramos en temas fiscales referentes a las operaciones de tu empresa.

### **Procesos**

Nuestro proceso se rige en cuatro cortes o secciones dentro del mes, estos se designan de acuerdo a las necesidades específicas de nuestros clientes:

De manera semanal se recibe la información.

1. Se capturan las diferentes operaciones (ingresos, egresos y diarios) y se asocian los archivos .XML a cada póliza.
2. Se realiza una compulsión entre el estado de cuenta provisional vs facturación en página del SAT (ingreso y gasto).
3. Envío a cliente al día siguiente hábil de retroalimentación y presupuesto de impuestos, para Vo.Bo.

4. En la semana de cierre (última semana del mes) se realizan cortes diarios para poder optimizar la carga fiscal del periodo.
5. De acuerdo al resultado obtenido se propone al cliente la estrategia y esquema de acuerdo con su situación.
6. Se solicita al cliente el estado de cuenta definitivo del periodo inmediato anterior y el consecutivo de cheques, para proceder a la realización de la conciliación bancaria, pruebas de IVA y cálculo de impuestos.

### **Contabilidad en general**

- Conciliaciones bancarias.
- Determinación de impuestos.
- Presentación de declaraciones (impuestos federales, estatales y declaraciones informativas).
- Envío de contabilidad electrónica y elaboración de estados financieros.
- Cálculo de Nómina.

### **Nómina**

Nos encargamos de cuidar la nómina de tu empresa y automatizamos tus procesos para el cumplimiento con las autoridades. Nuestro apoyo en la administración y subcontratación de personal te permitirá delegar la responsabilidad y obligaciones patronales, de esta manera, tú y tu gente solo tendrán que preocuparse de cuidar a sus clientes como merecen.

**Procesos**

Alta de empleado

Verificación de INFONAVIT/INFONACOT/NSS

Solicitud de contrato y alta

Elaboración y envío de pre-nómina

Incidencias

Autorización de pre-nómina y facturación

Dispersión de nómina y envío de comprobantes

Elaboración de pólizas contables

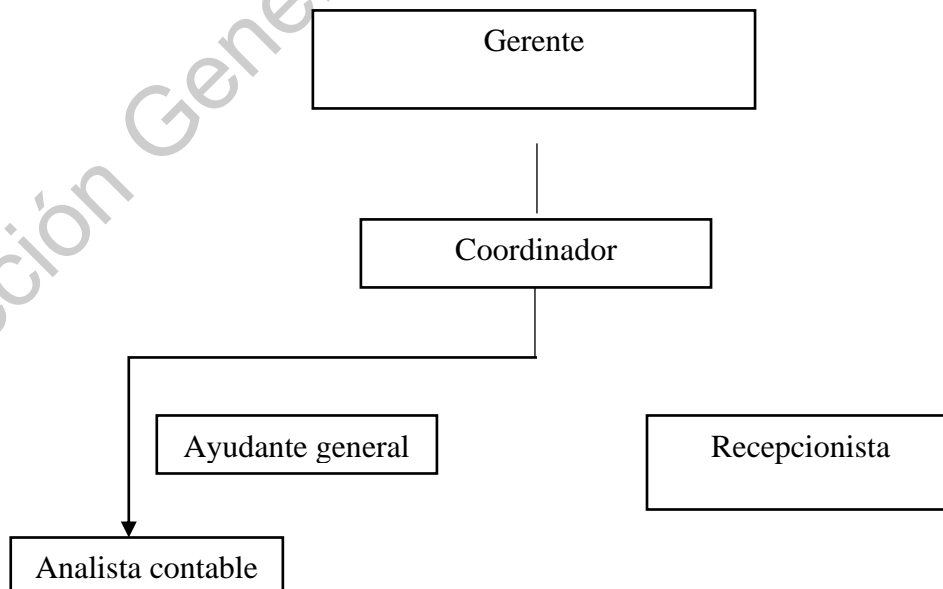
Cálculo de finiquito

Autorización

Emisión de cheque al cliente/jurídico

Firma de finiquito

**Figura 3.1. Organigrama**



## **4. METODOLOGIA**

### **4.1. Método**

Para la presente investigación se aplicará un método de investigación cualitativa utilizando el método de estudio de caso y la fenomenología que es la percepción de las personas sobre el hecho investigado; se aplicarán las técnicas de entrevista semiestructurada aplicada a colaboradores, directivos y clientes, así como la observación y análisis de documentos.

### **4.2. Objetivo**

- Proponer una estrategia de servicio al cliente que incluye el asesoramiento para la adecuada organización de su información contable, lo cual permitirá una mayor acercamiento y confianza del cliente hacia el despacho traduciéndose en Calidad de servicio al cliente.

### **4.3. Pregunta de Investigación**

¿De qué manera se puede optimizar el servicio al cliente en un despacho contable permitiendo generar mayor confianza y conciencia fiscal y financiera?

### **4.4. Propositiones de Investigación**

Si se evidencia la Calidad y la Generación de Valor en los servicios que ofrecen los despachos contables, se incrementará la Confianza para contribuir en el fomento de la conciencia fiscal y financiera de los clientes.

### **4.5. Variables**

**Variables Independiente**

Calidad en el Servicio

Generación de Valor

**Variables Dependiente**

Confianza

Conciencia Fiscal y Financiera

**4.6. Indicadores**

Percepción Calidad en el Servicio de los clientes

Servicios contables

Asesorías Fiscales y Financiera

Compromiso laboral de los empleados

Percepción de generación de valor de los clientes

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

## 5. RESULTADOS

### 5.1. Percepción de los empleados

1.- ¿Crees que el **servicio al cliente** que maneja el despacho es el adecuado?

- Sí, ya que los clientes se mantienen de una forma muy estable en la forma de solicitar información.
- En ocasiones, se puede cumplir con las necesidades, pero no se tiene un equilibrio.
- Es bueno, pero se necesita que los empleados sean más extrovertidos con el trato hacia los clientes. Una mejor química entre representante de la organización y clientes
- Sí, atiende todos los puntos que son necesarios para el cliente, para evitar molestias
- Sí, siempre se procura estar al tanto con su información, para comunicarle cada conclusión, modificación o cambios bajo su consentimiento
- Es el adecuado, porque lo que pide el cliente es atendido con las formas más adecuadas.
- Sí, ya que todo se lleva en tiempo y en forma, para brindarle la información que requiere el cliente
- Sí, ya que siempre se busca tener todo a disposición del cliente.
- Sí porque se tiene las capacidades para tener a disposición lo que se solicita.
- Sí ya que siempre se busca estar atento a lo que solicita el cliente.
- Sí, porque se busca dar seguimiento a lo que solicita el cliente de manera oportuna.
- Sí, ya que se colabora con todo que pide de manera oportuna.
- Sí ya que se tiene una clara atención hacia ellos.
- Sí, ya que siempre se pretende dar seguimiento a lo que se pide por parte del cliente.
- La adecuada, para estar funcionando de manera organizada.

El 80% de los empleados considera que el servicio que actualmente ofrece el despacho contable a sus clientes es el adecuado, sin embargo, el 20% considera que este servicio se puede mejorar siendo más proactivos con el cliente, que los empleados tengan una mayor empatía y calidez en el trato para generar confianza, mostrar interés en la empresa del cliente y estar abiertos a responder a inquietudes que puedan tener los clientes.

2.- ¿Cómo consideras el **tiempo de entrega** de los diversos servicios que ofrece el despacho?

- De manera oportuna, siempre teniendo todo a tiempo.

- Es acertado, porque siempre se busca tener las cosas a tiempo, ya que no hay una estabilidad.
- Excelente, por lo regular, se entrega todo a tiempo para evitar irritaciones de los clientes
- El adecuado, conforme a los parámetros establecidos o pactados con el mismo cliente.
- Bueno, ya que se pretende tener a tiempo el servicio contable.
- Oportuno, para que el cliente tenga flexibilidad en tomar decisiones.
- Buena, ya que se busca entregar todo de manera acertada.
- Buena, Conforme a los tiempos que el cliente que llega a requerir dicha información
- Adecuado, porque se ponen a disposición conforme a su solicitud.
- El necesario para tener las cosas a la orden y de forma oportuna.
- El necesario, cuando se tienen establecidos los tiempos,
- Adecuada, para que el cliente este satisfecho.
- Buena, ya que se entregan conforme a los parámetros que se tienen estimados.
- Adecuado, cuando se estiman correctamente los tiempos de entrega de los diversos servicios.
- Dentro de los tiempos aceptables, de tener todo a la disposición necesaria.

El 95% de los empleados considera que los tiempos de entrega son oportunos y en los tiempos estimados, mientras que el 5% considera que el tiempo de entrega es acertado únicamente cuando se tiene una estimación, esto quiere decir que si los clientes solicitan información de manera repentina suele ser complejo para el equipo de trabajo en cuanto a la organización.

3.- ¿Qué opinas acerca de la **calidad de los servicios** que oferta el despacho?

- Son los idóneas para cumplir con las necesidades principales que tienen los negocios.
- Son adecuados para las necesidades que tenemos en la actualidad.
- Son los necesarios para tener en equilibrio el negocio de los clientes.
- Son buenos, ya que sus estructuras tratan de cubrir las necesidades en los diversos puntos de los negocios. Para erradicar males internos o para perfeccionar y agilizar los procesos
- Son los adecuados, porque son puntos muy útiles en el sector comercial.
- Buena, ya que todo lo que se oferta es adecuada para el funcionamiento de los negocios del cliente.
- Adecuada, porque siempre se busca darle lo más actualizado y lo que realmente se necesita en un negocio, para su estabilidad
- Buena, ya que son los necesarios, para mantener una buena estructura de negocio
- Buena porque son medio de trabajo que son necesarias para un negocio.



- Son los idóneos para ser ofrecidos a las personas que tienen o llevan un negocio.
- Necesario para todos los negocios
- Son buenos, ya que son útiles para las personas que tienen un negocio
- Son buenos, para ser parte de cualquier negocio.
- Necesaria para cada persona que quiera hacer uso de ella.
- Buena, ya que se son de gran importancia para el uso de los sectores económicos.

El 100% de los empleados considera que la calidad de los servicios son los adecuados para ser parte de nuestro entorno económico.

4.- ¿Crees que el despacho atiende las **necesidades de los clientes** en su totalidad?

- Tiende a dar lo mejor pero no en ocasiones no llega a cumplir la totalidad de las necesidades.
- No, ya que hay disparidad en cumplir con todas las necesidades del cliente.
- No, porque en ocasiones el cliente necesita cosas de manera imprevista y no se llega a cumplir de forma inmediata todas aquellas peticiones, se necesitaría analizar esa parte para no tener disgustos por parte de los clientes, ya que es un problema
- Atiende lo que llega a solicitar el cliente, para estar acorde a lo que se pide y lo que nosotros estamos para darles.
- Atiende lo que es necesario, para satisfacer al cliente con lo que necesita a diario
- No, ya que todo lleva su tiempo y en ocasiones no se puede cubrir con lo que llega a pedir el cliente de manera repentina.
- Sí, cuando se tiene estimado un cierto lapso de tiempo, para concluirlo.
- Las necesidades que se tiene ya programadas se entregan en tiempo y en forma, pero la información requerida de forma inesperada puede que se tenga complejidad en resolverlas a tiempo.
- Sí cuando hay un tiempo estimado para elaborar ciertos trabajos.
- Sí, cuando se estiman tiempo para llevar a cabo ciertos trabajos se concluyen conforme a lo pactado y cuando son de manera repentina, no se cubre o se tarda en entregarlos.
- Lo que se tiene estimado para cubrir con el cliente, las necesidades de último momento no se llegan atender de manera inmediata
- Sí cuando se tiene un tiempo determinado de entrega.
- Sí, siempre dando las mejores cosas
- Sí, ya que es el objetivo del despacho atender lo que se llega a pedir
- Lo que se llega a pedir dentro de un estimado lapso de tiempo, sí

El 100% de los empleados cree que se cumplen con las necesidades de los clientes, pero únicamente cuando se tienen tiempos estimados de entrega, por lo tanto, podemos resaltar que existe desestabilidad en la organización para poder tener

información de manera inmediata cuando el cliente la solicita en tiempos no previstos.

- 5.- Cómo consideras la **publicidad** que mantiene el despacho para ofertar sus servicios?
- Es el adecuado para tener nuevos clientes y lograr, con la innovación del uso de los medios digitales.
  - Es buena, pero necesita abarcar más espacios públicos en donde las personas puedan conocer al despacho.
  - Es la necesaria, para poder estar a la par de la competencia.
  - Son adecuados, el despacho suele ser un atractivo en la publicidad que se maneja.
  - La adecuada para tener la apertura con nuevos clientes.
  - Buena, ya que se usan los diferentes medios informativos para dar a conocer los servicios.
  - Buena, ya que se busca principalmente las redes sociales, para dar a conocer los servicios.
  - Buena, ya que se usan diversos medios para dar a conocer los servicios.
  - Buena, porque siempre se pretende dar a conocer lo que se oferta.
  - Buena, ya que se abarca grandes espacios para poder ofrecer los servicios que se tienen para que los posibles clientes hagan uso de esta estructura de trabajo.
  - Buena, ya que se usan diversos medios para su oferta
  - Buena, ya que se busca abarcar lo más que se pueda, para tener clientes nuevos
  - La adecuada, para abarcar diversos entornos económicos
  - Buena, porque siempre se busca tener al entorno económico ligado a lo que nosotros ofrecemos.
  - Buena, para tener clientes nuevos.

La publicidad es una de la herramienta más sólida del despacho para estar en contacto con las personas y que requieren alguno de los servicios que se ofertan, porque hace uso de las plataformas digitales.

6.- ¿Crees que el **trato** que actualmente ofrece el despacho, a sus clientes, le permitirá seguir creciendo en los próximos años?

- No, ya que el trato no llega a profundizar para la apertura de nuevos caminos.
- No, porque los clientes actuales no están del todo satisfechos con nuestros servicios
- Creo que no, porque necesita reinventar la forma de ofrecer los servicios ser un poco más abiertos y tener al cliente con toda la información que requiere, sin que ellos nos la pidan, con la cobertura del menor detalle.
- No, porque solo está permaneciendo con los clientes que actualmente maneja o están en su control, no tienen clientes nuevos desde hace un buen lapso de tiempo.
- No, porque se necesita tener una conexión más sólida con los clientes

- No, ya que es un trato monótono, se necesita tener ímpetu en la comunicación con los clientes para poder trascender en ellos y poder encontrar nuevos caminos.
- No, porque se necesita abrir paso con nuevos clientes.
- No, porque se mantiene una comunicación muy corta con el cliente y se necesita expandir los caminos para tener nuevas oportunidades con otros clientes.
- No, ya que el trato que se manifiesta por cada uno de los colaboradores es momentáneo, no llega a trascender
- Sí, ya que se tiene un gran compromiso con el cliente y eso hace que otras personas se interesen por los servicios
- Sí, ya que se puede ligar a otra oportunidad de clientes.
- Sí, ya que se tiene un buen ambiente de trabajo con ellos y con eso se busca establecer nuevos clientes.
- No, ya que la comunicación que se usa actualmente es para permanecer con los clientes actuales.
- No, ya que solo se está buscando estar bien con lo que se tiene y el punto debería trascender
- No, ya que se enfoca en lo que tiene actualmente.

El 85% de los empleados creen que los integrantes del despacho contable mantienen un trato poco aceptable por los clientes o por posibles clientes que buscan servicios que el mismo despacho oferta, por lo tanto, eso puede repercutir para que el despacho no tenga una evolución y expansión en los próximos años como nos señalan los mismos empleados en sus respuestas y el otro 5% de los encuestados consideran que se mantiene un trato excepcional hacia los clientes por parte del despacho.

7.- ¿Cómo considera la **confidencialidad** que mantiene el personal hacia los clientes?

- Con la discreción más adecuada, para no tener complicaciones en llevar información hacia otros lugares que no son necesarios.
- Buena, La confidencialidad con los diversos clientes es buena.
- Buena, ya que siempre se cuidan los intereses de los clientes para no estar divulgando información.
- Buena, ya que no se filtra información.
- Buena, ya que siempre se procura tener la información de los clientes de una forma muy discreta
- Buena, ya que no se trasmite información a otras personas.
- Adecuada, para la tranquilidad del cliente, ya que toda la información se maneja de manera discreta.
- Buena pues se mantiene una discreción de información
- Buena, ya que no se divulga información de los clientes con otras personas.
- Buena, ya que se mantiene discreción con la información de los clientes.
- Adecuada, ya que se pretende estar con la información de manera privada
- Necesaria, para estar en armonía con el cliente.

- Buena, ya que se pretende tener la información de la manera más discreta posible
- Buena, ya que se tiene la información resguardada
- Necesaria para tener satisfechos a los clientes.

El 75% de los empleados nos muestran que el despacho contable mantiene un grado buen grado de confidencialidad conforme a la información de los clientes, ya que no se divulga información con personas externas a la entidad, y el resto del porcentaje nos remiten que es una confidencialidad necesaria, que quizá se llegue a filtrar información a partes externas del despacho contable.

8.- ¿Qué opina de la **atención** que se ofrece a los clientes por los diversos medios digitales?

- Es bueno, pero no es el recurrente por parte de las personas, ya que siempre el contacto es por medio de una llamada telefónica y en la última época por medio de la aplicación WhatsApp, ya que son soportes que tiene una agilidad de mantener respuestas inmediatas a la que se quiera hacer.
- Buena, pero los clientes no llegan a recurrir a la totalidad de los medios digitales, optan por la simpleza del celular.
- Buena, pero las personas optan por la llamada telefónica y el WhatsApp, aunque no se deben de optar por otros medios para a hacer publicidad y es lo que ejecuta el despacho contable.
- Es la adecuada, pero el cliente busca los medios rápidos para tener respuestas o consultar dudas que se le llegan a presentar
- Adecuada, se tiene una buena estructura para cubrir con las necesidades de los clientes por medio de la página de internet y por medio de las redes sociales.
- Adecuada, ya que siempre se busca estar en medios digitales, dando soporte a las necesidades u ofreciendo los servicios que mantiene el despacho.
- Buena, pero las necesidades que tiene el cliente siempre recaen en el teléfono celular, para a hacer más ágil el procedimiento que quiere alcanzar
- Buena, pero no es muy recurrente por los clientes, ya que suelen usar el celular
- La necesaria, para atender al cliente si es que requiere de algún medio electrónico
- Adecuada, porque se pretende atender al cliente de manera eficaz
- Buena, ya que se tiene, esa opción para atender cualquier duda
- Buena, ya que se pretende dar respuesta a las dudas que se tengan
- Actualizada, ya que se pretende estar de la manera más adecuada, dando seguimientos a las dudas o comentarios que tienen los clientes
- Necesaria, ya que esta conforme a la evolución tecnológica
- Buena, ya que se ha buscado por medio de las plataformas darle seguimiento a lo que se pretende hacer

El 80% de los empleados considera que se da una buena atención al cliente, mientras que el 20% cree que se les brinda una atención aceptable, que quizá pueden mejorar

esta parte dándole una mejor comunicación al cliente como nos lo hacen saber los mismos empleados.

9.- ¿Qué otro aspecto consideras importante a cuidar de parte del despacho hacia los clientes?

- El apoyo de los colaboradores para ejecutar de manera más acertada las tareas que se le impongan y mantener un equilibrio interno. Con esto, lograr tener mejores resultados con los clientes
- La manera en la que se ofrece información, por cada uno de los servicios, ya que las personas que están en busca de un cliente (asesores comerciales) desconocen ciertas partes de nuestro entorno laboral y no permite profundizar en los clientes. Una información detallada de los servicios se lograrían mejores cosas.
- Crear un mecanismo más adaptado a las necesidades del cliente; formar un equipo en donde cada persona debe tener bien identificada la parte que le corresponde, para brindarle el servicio de manera inmediata.
- La manera en que se presenta los colaboradores con los clientes, se debería tener una postura más abierta con ellos.
- Tratar de alcanzar clientes que son muy grandes en el mercado, dejar un poco los negocios de pequeñas y medianas empresas. Porque teniendo clientes de gran escala se consigue tener un mejor estatus, como despacho.
- La presentación con los clientes, en aspecto de modales, no se tiene el entusiasmo de apoyar al cliente y poner tener una atmosfera de compromiso mutuo.
- La forma de relacionarse con el cliente, para tener todo en las mejores condiciones y en la misma sintonía de información.
- El comportamiento hacia los clientes, se debe regular, para tener un ambiente más armónico con ellos y lograr una mejor calidad de los servicios y una mejor atención con el cliente
- La manera de profundizar con otros clientes.
- El trato hacia ellos, se busca ser más abierto a la hora de reunirse para cuestiones laborales.
- La comunicación que se tiene con ellos, ya que se pretende, estar muy ligados a sus intereses para poder trascender con nuevos clientes.
- El trato que se tiene con los clientes debe ser más envolvente para tener conexión con otro sector económico que no cuente el despacho.
- La forma de trascender en los diversos puntos económicos, para sobresalir como despacho.
- El trato con los clientes debe ser más abierto
- La manera en que los colaboradores se desenvuelve con los clientes.

Los empleados con su respuesta nos hacen saber que el despacho necesita una mejor comunicación y organización interna, para tener la información conforme a lo que pide el cliente, quizá en parámetro establecidos o en momentos inesperados y brindarles un trato más oportuno porque existe una falta de presentación personal hacia los clientes, en donde no permite que el cliente se sienta cómodo en relación a los servicios que esta recibiendo y una carencia de información.

La comunicación interna debe ser mas adecuada para que todos estén informados a lo que respecta a los clientes, así como nuevas disposiciones en el entorno profesional, logrando tener un servicio optimo y eficaz

## **5.2. Cuestionario al coordinador**

1.- ¿Crees que el servicio al cliente que ofrece el despacho es el adecuado?

Es adecuado, para los sectores que se vienen manejando.

2.- ¿Cree que el despacho podría mejorar su servicio al cliente?

Sí se podría mejorar para lograr abarcar nuevos campos de negocios. Es cuestión de comunicación interna y compromiso con los clientes que nos ponen a disposición parte de su negocio, los cuales son enlaces con otros posibles clientes.

3.- ¿Qué valor les da el despacho a sus clientes?

El necesario, entregándole en tiempo y en forma lo que solicita el cliente, pero el despacho podría llegar a brindarle servicios de mayor calidad, distribuyendo las tareas del personal de manera más efectiva.

4.- ¿Qué opinas de la calidad de los servicios que ofrece el despacho?

Siempre busca cubrir con todas las necesidades que tienen los clientes con apoyo de los diversos sistemas que cuenta el despacho. la postura personal de los empleados con los

clientes de manera presencial, se deberían mejorar para tener una mejor imagen del personal.

5.- ¿Crees que los empleados manejan el profesionalismo idóneo en los servicios que oferta el despacho?

SÍ, ya que se busca una comunicación y calidad profesional con la ética necesaria para conversar con los clientes y personas que se acercan a conocer nuestros servicios.

6.- ¿Cree que el personal siempre mantiene disposición hacia el cliente?

El objetivo es siempre estar atendiendo las necesidades de los clientes, pero en ocasiones no se puede cumplir con la totalidad de las necesidades del cliente pues existen imprevistos en los horarios laborales que impiden tener respuestas de manera inmediata.

7.- ¿Qué opina del tiempo de atención que ofrece el despacho hacia sus clientes?

Es el adecuado, para lograr tener respuesta alguna a nuestros clientes, pero quizá debemos educar un poco más al cliente, en procurar pedir las cosas durante el margen de horario que nosotros manejamos y que, a su vez, nosotros, podamos conseguir brindarle todo lo necesario mientras se lleva a cabo el proceso del servicio para evitar, que el cliente se moleste en contactarnos de manera repetida o en horarios fuera de tiempo. No es una tarea fácil estar al contacto de los clientes, pero crear un ambiente laboral en donde todo el trabajo este bien distribuido logramos satisfacer al cliente, de igual forma tratar de que los empleados vayan más allá de lo que se le asigna para poder evitar que los mismos clientes pida información que desde un inicio nosotros sabíamos perfectamente que todo eso se tenía que entregar.

8.- ¿Consideras algún aspecto importante a cuidar de parte del despacho hacia sus clientes?

Que el despacho proponga hacer las cosas de manera eficaz y con la velocidad necesaria, para evitar que ellos nos busquen para pedirnos las cosas.

El coordinador nos muestra que existe una falta de comunicación interna que no permite trascender de manera oportuna en diferentes sectores económicos que es lo que busca el despacho contable, de igual forma nos expone que esta falta de comunicación afecta en lo profesional, porque no todos se actualizan en nuevas legislaciones, en procesos internos o cualquier otro cambio que sea parte involucre al despacho contable para concretar un servicio óptimo.

De igual forma nos menciona que a la falta de organización provoca que la información no este de manera oportuna cuando el cliente la solicita de manera inesperada. Cada una de las carencias que muestra el despacho no permite ofrecer mas de lo que pide el cliente, ya que la filosofía del despacho contable es dar mas de lo que esta pidiendo el cliente, estar un paso por delante de ellos, que tendrá como finalidad obtener nuevos clientes y ser una organización única en lograr cautivar al cliente por la eficiencia en el servicio que oferta el despacho contable.

Trascender de manera rápida es una actualidad limitante del despacho contable en estos momentos porque se necesita erradicar funciones internas que no son parte de una buena evolución.



## **6. REFLEXIONES FINALES**

De acuerdo a los resultados de la investigación se pueden generar algunas reflexiones finales que colaboren en la identificación de los factores que pueden participar en la generación de una alternativa para optimizar y mejorar los servicios del despacho contable ante la percepción de los clientes; Conforme a lo escrito por cada uno de los colaboradores puedo mencionar que prevalece un grado de desequilibrio que se tiene en relación a los clientes. Primeramente, se observa una inconsistencia en la forma de atender al cliente principalmente por falta de actitud o interés. Sin embargo, estas manifestaciones podían ser resultado de la falta de compromiso por parte de los empleados, si es verdad que los empleados no deben permanecer como personas que realizar tareas por instrucciones de un superior durante mucho tiempo o durante toda su vida, pero la experiencia que te dejan estos espacios laborales, son parte de una gran evolución personal que más allá de la frustración y del enojo existe el grado de satisfacción al concluir ciertas tareas por orientaciones de alguien más capacitado, que no es tarea nada sencilla pues se necesita de decisión y ejecución.

Las personas deben evolucionar y conformar una idea de independencia; social y laboral, en donde el emprendimiento debiese ser una meta a alcanzar por parte de cada una de las personas, pero mientras seas parte de una organización por diversas razones, debes comportarte con las medidas y los procedimientos necesarios para conocer, aplicar y compartir todo lo que puedas captar durante tu estadía en ese lugar de trabajo, que es lo que se necesita en la organización para poder mantener una línea de atención al cliente la cual ayudara a conectar las ideas que se tienen por ambas partes; cliente y prestador de servicios.

Otro detalle importante que se deja ver al no tener la conexión adecuada con el cliente, es; que actualmente se mantiene una delgada línea de tolerancia para llevar a cabo actividades, esto quiere decir, que los empleados del despacho contable únicamente ejecutan tareas que están programadas por su libre albedrío, jamás comparte al cliente lo que se va a realizar. El despacho contable por ser experto en el área de ejecución de cálculo de impuestos, asesoramiento en el sector de financiero o cualquier otra tarea que tenga que disponer para estar a la vanguardia y en la competitividad en el monetario, no esclarece los procedimientos que se llevaran en la contabilidad, ya que la mayoría de los clientes buscan que se les lleve su contabilidad porque desconocen el sector y lo que se pretende es que se le auxilie y además se les comparta, como se estará trabajando su contabilidad; tiempos, medios digitales a ocupar, material de apoyo y etc., todo que implique el procedimiento contable. En otros casos, conocen la manera de procesar una contabilidad y únicamente necesitan un apoyo ya que el tiempo no les favorece para llevar todo el procedimiento contable o cualquier otra circunstancia que los aqueje, pero de cualquier forma se les debe compartir cómo será la manera en que se trabajara su contabilidad y lamentablemente estos detalles provocan una inconsistencia en las actividades de los empleados.

La manera de plantear la estructura de trabajo es para que el cliente se ponga en la misma sintonía de trabajo y lograr entablar una atmosfera más sólida. Cabe resaltar que los empleados siguen una ruta que solo ellos conocen para poder lograr el objetivo, pero como resalta en uno de los puntos del cuestionario que se aplicó en los colaboradores, que únicamente se prevé lo que el empleado sin tomar en consideración las tareas imprevistas que se le lleguen a asignar por parte del cliente, ya que puede requerir cosas de manera inesperadas, es en este punto en donde los lasos empiezan a hacer fricción,

pues los planes de ejecución del colaborador toman otro giro que en ocasiones decide seguir con lo que está realizando y deja en espera lo que se está solicitando y quizá esa espera se convierte en un olvido en donde lo que se pidió deja de ser algo necesario porque no se dio lo que se necesitaba, lo que era importante.

Es una realidad que los colaboradores y los clientes en la mayor parte del tiempo trabajan de forma irregular ya que cada uno tiene distintas actividades. Es por eso es que si podemos establecer tiempos para la entrega de los servicios sería un factor importante de comunicación. Todo lo que se ejecute es un compromiso en conjunto.

En otro de los puntos que se toma en cuenta en relación a los cuestionarios aplicados, es la participación de las personas con los clientes, pues existe el desentendimiento por parte de los clientes en saber quiénes estarán ejecutando el servicio que ellos solicitan, pues cabe señalar que se presentan con personas que son parte del despacho por distintas razones, pero en ocasiones ellos no son los primeros que estarán realizando los trabajos, debido a esto el contacto es indirecto en donde la información que se hace llegar de distintos grados, importante, regular o baja importancia. No llega al punto exacto en donde debe recaer y finaliza con la información sin consistencia. Sin embargo, estos detalles perjudican indudablemente a la evolución del despacho porque no logra tener ese clic de poder avanzar, de poder ser una organización fuera de lo rutinario, diferente a lo que se vende a lo que se tiene en cada uno de los despachos porque solo mantiene una estabilidad en el mercado con una típica característica al resto.

El tener la iniciativa de mantener una relación; de ir más allá de lo ve cada uno de los clientes, de lo que quiere que se le ofrezca permea una manera de evolucionar de ir a un cambio estructural a un cambio social junto con el despacho, en donde las atenciones

y la manera de agilizar las cosas inesperadas y de las cosas programadas tengan un contexto profesional diferente al resto, en donde se podrán lograr cosas a corto y largo plazo.

En estas épocas la manera de conectar con los clientes ya no está reducido a aspectos básicos en donde se tenían que postergar horas para poder acordar situaciones entorno a un servicio, porque debido a los espacios digitales se logran tener la manera de poder estar en contacto no solamente al día, si no al momento, por estar razones el despacho debe sacar provecho de estas herramientas para conseguir guiar y asesorar al cliente en lo que necesita y en lo que no se necesita, porque de las pequeñas cosas que pueden surgir en una simple charla pueden formar ideas que apertura un espacio más completo desde diferentes ángulos; sociales, tecnológicos, culturales y laborales.

Debido a la globalización podemos decir que estar conectados en una onda más completa para sobresalir en el mercado, hoy en día es una necesidad y no un recurso. Los que hacen uso de la herramientas tecnológicas están un paso más allá de los que están en procesos obsoletos y de igual forma el prestador de servicios contarles debe acondicionar al cliente a tomar estas medidas no como una herramienta para seguir un procedimiento contable si no para que su mismo negocio tenga la revolución necesaria en el mercado y permanezca activo , cabe señalar que ellos generan recursos de los cuales necesitamos para seguir subsistiendo y si ellos pierden en el mercado, nosotros tendríamos complicaciones en nuestra organización.

Las pérdidas de clientes son una tarea difícil de gestionar porque pueden impactar en el empleo de nuestros colaboradores, en la forma en que los demás clientes no pueden observar, tal vez a partir de una situación de esas perdamos credibilidad, sin la necesidad de que ellos conozcan la ruptura con el cliente, tal vez el cliente decide alejarse y el

entorno juzga de forma muy opresora distinta a la realidad. Por tal motivo el comportamiento con el cliente es una tarea que se debe tratar con seriedad y mantener los márgenes de entrega y asistencia del servicio con los lineamientos más adecuados.

Fortalecer los medios digitales, alimentado con los servicios que se cuenta, para ofrecer al cliente, es una de las medidas más importantes en nuestros tiempos, ya que todo lo que se ofrezca y se imparte debe ser soportado por una plataforma digital, para un resguardo, formas de comunicación y de impartición de procedimientos a los que recurre el despacho. Sin duda este punto es destacable por parte del despacho ya que cuenta con la actualización constante de estas plataformas.

Por otro lado, el tener la disponibilidad en el momento cuando el cliente necesite de nuestra ayuda para cualquier eventualidad que se le presente, es una de las tareas que se deben agilizar y perfeccionar, ya que adaptar o acondicionar las tareas que se tienen, para cumplir con necesidades imprevistas, realmente no es una tarea fácil, porque se debe estudiar la estructura organizacional en donde todo estén ligados a sus debidas tareas de manera que se puedan acomodar ciertos aspecto de manera inesperada, este detalle es una tarea que el mismo coordinador cree necesario modificar para que no se tengan molestias por parte del cliente y es básicamente tener al personal en una sintonía adecuada para que conozcan sus tareas que debe ser ejecutadas, mientras más oportuno sea el envío de su información y/o documentación mayor será la responsabilidad con el cliente.

Contar con la información que nos hace llegar el cliente y enviarles lo que requieren para estar al día con su contabilidad, se encuentra la confidencialidad de dicha documentación, este concepto tiene un gran impacto en el despacho contable, ya que tener toda la documentación bajo discreción de los empleados habla muy bien de la

personalidad y profesionalismo que tiene cada uno de ellos. Es de reconocer que este despacho contable mantiene una línea muy firme con los clientes, no se divulga información que no es solicitada, por el respeto que ellos merecen y por la cordura que los empleados tienen con sus formas de trabajo.

La calidad de los servicios que cuenta el despacho contable y de la forma en que estos son esenciales en nuestra vida cotidiana marca mucho la forma que el despacho contable se mantiene al margen de la economía y sus desarrollos, básicamente para ser una organización atractiva.

Toda estructura que se ofrezca al mercado, debe tener un fin que resuelva o marque un camino para la economía que se vive, por eso se mantienen servicios que son útiles en la actualidad y se evita que ideas poco necesarias lleguen a los clientes, claro está que la innovación es un punto necesario, pero siempre y cuando esas ideas estén encaminadas a actuales legislaciones.

La erradicación de conocimientos obsoletos, por la misma naturaleza de la evolución de las legislaciones provocan que tenemos que actualizarnos para darle al cliente los servicios con el más amplio asesoramiento y de esta forma estar conectados en el entorno laboral.

La manera de actualizar el conocimiento sería para todo el personal que está involucrado en los procesos porque sería inexplicable que solo las personas que tienen a cargo personal sean los únicos que deben estar actualizado ya que el grupo organizacional necesita de las nuevas tendencias de conocimiento involucrados en la contabilidad ya que todos participan, de manera directa o indirectamente. Lograr tener al personal actualizado evita tener retrasos en los procesos que siempre son fundamentales para estar al contacto con el cliente.

Las necesidades que llega a tener el personal, serán cubiertas por el soporte de conocimientos profesionales y por las actualizaciones de las nuevas reformas que llegan a disfrutar de manera personal y/o grupal por medio su fuente de trabajo.

Todo detalle que se manifieste en el trabajador en tanto a sus capacidades, aptitudes, desarrollo profesional y experiencias que ha vivido durante un corto un largo lapso de tiempo en la entidad laboral, repercute con el cliente, de manera directa e indirectamente. Las formas directas la miramos en el comportamiento que manifestamos con ellos y la habilidad de resolver situaciones. Las formas indirectas se nos manifiestan principalmente, en tiempos que usamos para concluir alguna actividad, mientras más herramientas laborales tengamos podemos decir que los tiempos de elaborar alguna actividad será de una forma más rápida y concluir actividades de manera oportuna, para estar con la información de forma puntual con el cliente.

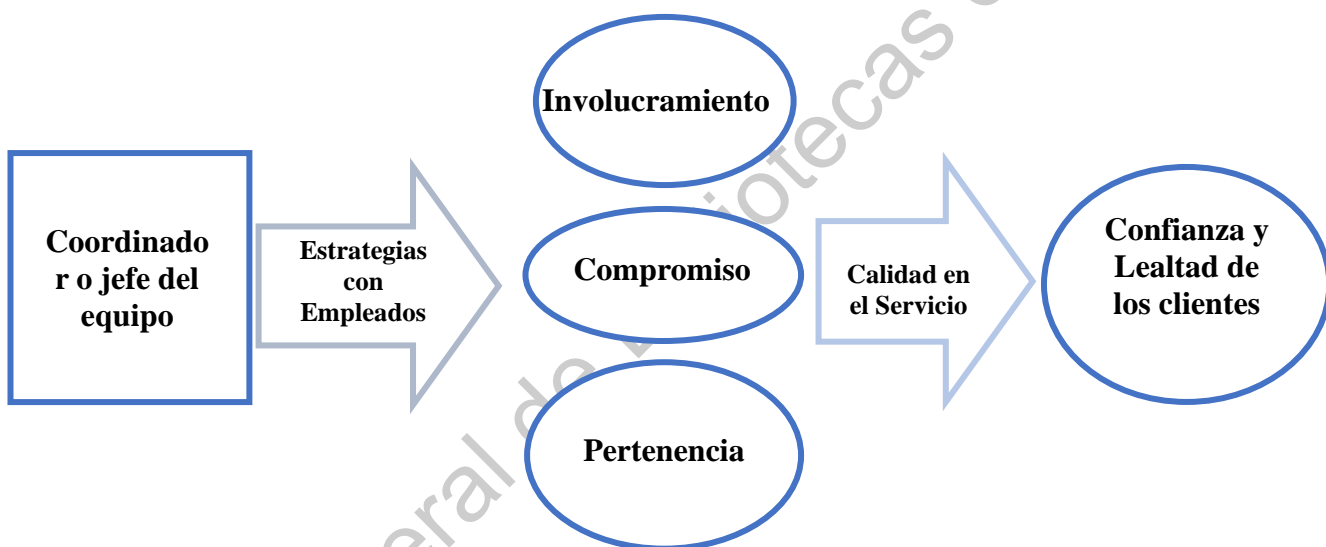
El apoyo de la manera más atenta se dará de manera recíproca teniendo en cuenta que cada una de las decisiones que se lleguen a ofrecer al cliente lo tendrá en cuenta de una forma presente pues las decisiones que tengamos con ellos serán de impacto.

### **Propuesta de Solución**

La organización Pal Contabilidad SA de CV debe tener más comunicación con los empleados en tanto a las actualización y formas de trabajo, para lograr una conexión con los clientes, con esta idea se puede fortalecer muchos aspectos y se puede lograr evolucionar como organización. Cada detalle que se presente, es determinante para prevalecer y alcanzar nuevos objetivos con el cliente y con el entorno en el que se desenvuelve el despacho contable.

Mantener una confianza organizacional y de ahí lograr que exista una comunicación directa del personal hacia sus clientes, así como las formas de presentarse físicamente de una manera ética y profesional, darán un apoyo más sofisticado para ofrecer un mejor servicio contable, de igual esto apoyaría a que se logren tener organizaciones y/o personas interesadas en nuestra organización.

**Figura 6.1. Factores claves en la estrategia de servicio al cliente para la generación de confianza y lealtad**



Dirección General de Bibliotecas de la UAQ



## REFERENCIAS

- Andrade, S. (2005). Diccionario de Economía. Editorial Andrade: Perú
- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Ediciones Díaz de Santos: España
- Cegarra, J. (2012). *Evaluación de la eficiencia de la investigación*. Ediciones Díaz de Santos: España
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw-Hill Interamericana: México
- De asís, F. (2007). *Análisis de eficiencia de los departamentos universitarios. El caso de la Universidad de Sevilla*. Librería-Editorial Dykinson: España
- Escudero, J. (2011). *Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente*. Editorial Paraninfo: España
- García, F. (2007). *Técnicas de servicio y atención al cliente*. Editorial Paraninfo: España
- García, Ignacio. (2001). *CRM. Gestión de la Relación con Los Clientes*. FC Editorial: España
- Koontz, H. (2004). Administración Una Perspectiva Global y Empresarial. McGraw-Hill Interamericana: México
- Mankiw, G. (2004). Economía. McGraw-Hill Interamericana de España: España
- Martínez, R. (2016). *Servicio al cliente interno: Todos somos clientes y todos tenemos clientes*. Ediciones de la U.: Colombia
- Paz, C. (2005). *Servicio al cliente: La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Ideas propias editorial.: España
- Pérez, Carolina. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Ideas propias Editorial S.L.: España

Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio: La clave para ganar todos*. Ecoe Ediciones:

Colombia

Samuelson, P. (2002). *Economía*. McGraw Hill Interamericana de España: España

Segarra, O. (2010). *Liderazgo peregrino*. Libros de Cabecera: España

Seijas, A. (2004). *Evaluación de la eficiencia en la educación secundaria*. Netbiblo:

España

Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores, S.A. de

C.V: México

Stephen, R. (2005). *Administración*. Pearson Educación: México

Tschohl, J. (1994). *Alcanzado la excelencia mediante el servicio al cliente*. Ediciones

Díaz de Santos SA.: España

Vallejo, G. (2018). *Re-volución en el servicio: la transformación del servicio al cliente*

*en el siglo XXI*. Penguin Random House Grupo Editorial.: Colombia

Dirección General de Bibliotecas de AQ

## **ANEXO 1**

### **ENTREVISTA A LOS EMPLEADOS DEL DESPACHO**

¿Qué opina del servicio al cliente en el despacho?

¿Cómo considera el tiempo de entrega del servicio?

¿Cómo consideras la calidad de los servicios que ofrece el despacho?

¿Cómo consideras la comprensión de las necesidades de los clientes en el despacho?

¿Cómo consideras la publicidad que mantiene el despacho para ofertar sus servicios?

¿Cree que el trato que actualmente ofrece el despacho, a sus clientes, le permita seguir creciendo en los próximos años?

¿Qué opina del horario de atención al cliente?

¿Cómo considera la confidencialidad que mantiene el personal hacia los clientes?

¿Qué opina de la atención que se ofrece a los clientes por medio del teléfono y el internet?

## **ANEXO 2**

### **ENTREVISTA AL COORDINADOR**

¿Qué opina del servicio al cliente en el despacho?

¿Cree que el despacho podría mejorar su servicio al cliente?

¿Qué valor le da el despacho al cliente?

¿Qué opina de la calidad de los servicios que ofrecen el despacho?

¿Cree que el personal controla su materia?

¿Cree que los empleados manejan el profesionalismo idóneo en los servicios que oferta el despacho?

¿Cree que el personal siempre mantiene disposición hacia las dudas de los clientes?

¿Qué opina del tiempo de atención que ofrece el despacho hacia los clientes?

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ