

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de  
investigación previo a la obtención del Título de  
Licenciada de Empresas**

**TEMA: “El teletrabajo y la competitividad en las  
empresas de servicio del cantón Ambato”**

**AUTOR: Paola Anabel Valencia Ulloa**

**TUTOR: Dr. MBA Walter Ramiro Jiménez Silva**

**AMBATO – ECUADOR**

**Enero 2022**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

**Dr. MBA. Walter Ramiro Jiménez Silva**

**CERTIFICA:**

En calidad de tutor del Trabajo de titulación “**El teletrabajo y la competitividad en las empresas de servicio del cantón Ambato**” presentado por la señorita **Paola Anabel Valencia Ulloa** para optar por el título de Licenciada de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

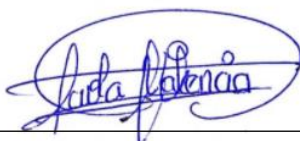
Ambato, 5 de enero del 2022

---

**Dr. MBA Walter Ramiro Jiménez Silva**  
**C.I.: 0501797351**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Paola Anabel Valencia Ulloa**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas



---

**Paola Anabel Valencia Ulloa**  
**C.I.: 1804466546**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

---

**Ing. Mg. César Maximiliano Calvache Vargas**  
**C.I.: 1802862498**

---

**Dr. Juan Gabriel Saltos Cruz**  
**C.I. 1802570984**

Ambato, 5 de enero del 2022

## **DERECHOS DEL AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que se haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



---

**Paola Anabel Valencia Ulloa**  
**C.I.: 1804466546**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación en primer lugar a Dios nuestro creador, por sus bendiciones y sabiduría que hicieron posible lograr el objetivo, culminar con mi carrera profesional.

A mi madre Victoria Ulloa Lara por ser la mujer firme y trabajadora, por su apoyo y entrega incondicional a lo largo del tiempo. A mi padre Jorge Valencia Pazmiño por dejarme su ejemplo de amor, compromiso y responsabilidad en la vida terrenal.

A mi hermano Jorge Valencia por ser el compañero y amigo de estudios de todos los días, por los consejos, momentos y situaciones compartidas; a mi estimado tutor Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA. por compartir su valioso conocimiento y orientar mi trabajo de titulación con éxito; y apreciados docentes por ser soporte en las enseñanzas y ayudarme alcanzar mi sueño.

## **AGRADECIMIENTO**

Me es primordial agradecer a Dios, por su amor, bendiciones y cuidados para cumplir satisfactoriamente con la etapa universitaria.

Agradezco a mi mentor, Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA. por ser el apoyo y guía en el camino para la realización del proyecto de titulación.

A mi prestigiosa Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas por permitir formarme profesionalmente en sus aulas a lo largo del tiempo.

Gracias a mi familia, por ser el motor que me impulsa a ser mejor persona y cumplir con mis ideales.

Y a mis compañeros y amigos por los momentos compartidos son recuerdos plasmados en mi vida académica.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DEL AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>1. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes investigativos.....	1
Teletrabajo.....	1
Tecnologías de la comunicación TIC`s.....	7
Softwares Empresariales.....	8
Habilidades con la comunicación.....	10
Innovación tecnológica.....	12
Herramientas Empresariales Digitales.....	14
Cultura Organizacional.....	15
Gestión por objetivos.....	17
Trabajo en Equipo.....	18
Competitividad.....	20
Competencias laborales para los teletrabajadores.....	23
Dirección Empresarial.....	24
Productividad.....	25
Recursos Humanos.....	27
Mercado y el cliente.....	28
Mejora continua.....	29
1.2. Objetivos.....	30
1.2.1. Objetivo General.....	30



1.2.2.1. Objetivos específicos .....	30
1.3. Descripción del Problema.....	30
1.3.1. Problemas de investigación.....	31
1.3.2. Análisis Crítico.....	32
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>38</b>
<b>2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>38</b>
2.1. Métodos.....	38
2.1.1. Paradigma Crítico – Propositivo .....	38
2.1.2. Enfoque Cualitativo – Cuantitativo .....	38
2.1.3. Método.....	39
2.1.4. De campo.....	39
2.2. Población y muestra .....	39
2.2.1 Población.....	39
2.3. Instrumentos.....	40
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>41</b>
<b>3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Análisis y discusión de los resultados .....	41
3.2 Verificación de hipótesis.....	69
3.2.1 Chi Cuadrado.....	69
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>66</b>
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>
4.1 Conclusiones .....	66
4.2 Recomendaciones.....	67
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>68</b>
<b>LA PROPUESTA .....</b>	<b>68</b>
5.1. Datos informativos.....	68
5.1.1. Tema.....	68
5.2. Antecedentes .....	68
5.3. Justificación.....	68
5.4. Objetivos .....	68
5.4.1. Objetivo general.....	68
5.4.2. Objetivos específicos .....	68
5.5 Fundamentación teórica .....	69

5.6. Matriz de perfil Competitivo de empresas de servicio del cantón Ambato .....	70
BIBLIOGRAFÍA.....	71
ANEXO A.....	78
ANEXO B .....	80
ANEXO C.....	81
ANEXO D.....	82
ANEXO E .....	83
ANEXO F.....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. 1.</b> Cambios del esquema de la comunicación digital.....	11
<b>Figura 1. 2</b> Árbol de problemas .....	31

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. 1.</b> Factores de la Competitividad en las Empresas de América Latina .....	22
<b>Tabla 2. 1.</b> Fiabilidad del instrumento.....	40
<b>Tabla 3. 1.</b> Distribución de empresas de servicio del cantón Ambato .....	42
<b>Tabla 3. 2.</b> Género .....	44
<b>Tabla 3. 3.</b> Nivel de Instrucción .....	45
<b>Tabla 3. 4.</b> Eficacia.....	46
<b>Tabla 3. 5.</b> Eficiencia.....	47
<b>Tabla 3. 6.</b> Capacidad Tecnológica .....	48
<b>Tabla 3. 7.</b> Rendimiento Efectivo.....	50
<b>Tabla 3. 8.</b> Satisfacción al cliente.....	51
<b>Tabla 3. 9.</b> Satisfacción empresarial.....	52
<b>Tabla 3. 10.</b> Costos .....	53
<b>Tabla 3. 11.</b> Utilidad operacional .....	54
<b>Tabla 3. 12.</b> Innovación tecnológica .....	56
<b>Tabla 3. 13.</b> Habilidades de comunicación .....	57
<b>Tabla 3. 14.</b> Infraestructura del entorno virtual.....	58
<b>Tabla 3. 15.</b> Desempeño por modelo de evaluación .....	59
<b>Tabla 3.16.</b> Motivación .....	61
<b>Tabla 3. 17.</b> Capacidad de adaptación.....	62
<b>Tabla 3. 18.</b> Rendimiento laboral .....	63
<b>Tabla 3. 19.</b> Cumplimiento laboral.....	64
<b>Tabla 3. 20.</b> Gestión por objetivos .....	65
<b>Tabla 3. 21.</b> Comunicación efectiva.....	67
<b>Tabla 3. 22.</b> Toma de decisiones .....	68
<b>Tabla 3. 23</b> Tabla de distribución del Chi Cuadrado.....	71
<b>Tabla 3. 24.</b> Frecuencias observadas .....	72
<b>Tabla 3. 25.</b> Frecuencias Esperadas .....	72
<b>Tabla 3. 26.</b> Tabla de Contingencia .....	73
<b>Tabla 3. 27.</b> Ranking de empresas según Matriz de perfil competitivo del sector servicios por actividad.....	70
<b>Tabla 3. 28.</b> MPC Servicio de Banquetes, fiestas y otras celebraciones.....	84

<b>Tabla 3. 29.</b> MPC Servicio de Fabricación de Motores generadores, transformadores eléctricos y aparatos de distribución .....	84
<b>Tabla 3. 30.</b> MPC Servicio Asesoramiento en Economía Doméstica de orientación matrimonial y familiar.....	85
<b>Tabla 3. 31.</b> MPC Servicios de asesoramiento, orientación y asistencia operativa a las empresas y a la administración pública en materia de: relaciones públicas y comunicaciones.....	85
<b>Tabla 3. 32.</b> MPC Servicios de asesoramiento, orientación y asistencia operativa a las empresas y a la administración pública en materia de: relaciones públicas y comunicaciones.....	86
<b>Tabla 3. 33.</b> MPC Servicios de lavado engrasado pulverizado, enserado, cambios aceite. ....	86
<b>Tabla 3. 34.</b> Servicios de Recaudación de fondos a cambio de una retribución o por contrato, servicios de recuperación.....	87
<b>Tabla 3. 35.</b> MPC Servicios de Hornos para procesos industriales, maquinaria metalúrgica, herramientas y accesorios para cortar metales a cambio de una retribución o contrato.....	88
<b>Tabla 3. 36.</b> Servicios de tasación inmobiliaria .....	88
<b>Tabla 3. 37.</b> MPC Servicios de vehículos blindados.....	89
<b>Tabla 3. 38.</b> MPC Servicios sociales de asesoramiento, de bienestar social, de remisión y bienestar social a personas de edad y con discapacidad .....	90
<b>Tabla 3. 39.</b> Servicios de Asistencia .....	90
<b>Tabla 3. 40.</b> MPC Servicios de alojamiento prestados por hoteles, Hoteles de suits, Apart hoteles, Complejos Turísticos, Hosterías.....	91
<b>Tabla 3. 41.</b> MPC Servicios de taxis.....	92
<b>Tabla 3. 42.</b> Servicio de Autobuses Escolares .....	95
<b>Tabla 3. 43.</b> MPC Servicio de Instalaciones Deportivas, Cantinas o Cafeterías (por ejemplo, para fábricas, oficinas, hospitales o escuelas) en régimen de concesión).....	96
<b>Tabla 3. 44.</b> Servicios de seguridad.....	97
<b>Tabla 3. 45.</b> MPC Servicios de correspondencia y paquetes depositados en buzones públicos o en oficinas de correo.....	99
<b>Tabla 3. 46.</b> MPC Servicios de correspondencia y paquetes depositados en buzones públicos o en oficinas de correo.....	100

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 3. 1.</b> Distribución por actividad económica de empresas de servicios en el cantón Ambato por actividad .....	43
<b>Gráfico 3. 2.</b> Género.....	44
<b>Gráfico 3. 3.</b> Nivel de Instrucción .....	45
<b>Gráfico 3. 4.</b> Eficacia.....	46
<b>Gráfico 3. 5.</b> Eficiencia .....	47
<b>Gráfico 3. 6.</b> Capacidad Tecnológica .....	49
<b>Gráfico 3. 7.</b> Rendimiento efectivo .....	50
<b>Gráfico 3. 8.</b> Satisfacción al cliente.....	51
<b>Gráfico 3. 9.</b> Satisfacción al cliente.....	52
<b>Gráfico 3. 10.</b> Costos.....	53
<b>Gráfico 3. 11.</b> Utilidad operacional.....	55
<b>Gráfico 3. 12.</b> Innovación tecnológica .....	56
<b>Gráfico 3. 13.</b> Habilidades de la comunicación .....	57
<b>Gráfico 3. 14.</b> Infraestructura del entorno virtual.....	58
<b>Gráfico 3. 15.</b> Desempeño por modelo de evaluación .....	60
<b>Gráfico 3. 16.</b> Motivación .....	61
<b>Gráfico 3. 17.</b> Capacidad de adaptación.....	62
<b>Gráfico 3. 18.</b> Rendimiento laboral.....	63
<b>Gráfico 3. 19.</b> Cumplimiento laboral .....	65
<b>Gráfico 3. 20.</b> Gestión por objetivos .....	66
<b>Gráfico 3. 21.</b> Comunicación efectiva.....	67
<b>Gráfico 3. 22.</b> Toma de decisiones.....	68
<b>Gráfico 3. 23.</b> Chi Cuadrado 5 alternativas.....	71
<b>Gráfico 3. 24.</b> Línea de tiempo sobre el ranking de las empresas del sector servicios .....	70

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene como propósito fundamental indagar la incidencia del teletrabajo y su efecto en los niveles de competitividad en las empresas de servicio del cantón Ambato, con el fin de conocer a cada una de las empresas de este sector según indicadores como el manejo de publicidad, finanzas, administración empresarial, uso de TIC's, innovación tecnológica y manejo de marca.

El teletrabajo bajo la modalidad home office, a medida que, se ha ido insertando en las entidades en el mundo digital permite a estas desenvolverse en entorno profesional y social, facilitando la práctica de actividades en dirección hacia una mejor prestación del servicio. Además, oportunamente eleva la productividad, contar con personal capacitado en ofimática, colaboradores con un alto desempeño laboral y pensamiento crítico generando ventaja comparativa. Además, el problema en la planificación de recursos y tareas limitando el trabajo en equipo, la desintegración del grupo y el exiguo compromiso laboral por parte de los miembros de la organización.

Para la comprobación de hipótesis se utilizó el método Chi Cuadrado el mismo que permitió concluir que, el teletrabajo si permitirá mejorar los niveles de competitividad en las empresas de servicio del cantón Ambato, por consiguiente, se propuso el desarrollo de las matrices de perfil competitivo para conocer a las empresas mejores posicionadas en el mercado de servicios.

El aporte principal del presente estudio es la identificación del nivel de competitividad en las entidades analizadas y sus estrategias comparativas para mantenerse en el mercado de acuerdo con la modalidad de trabajo remoto.

**PALABRAS CLAVE:** INVESTIGACIÓN, TELETRABAJO, COMPETITIVIDAD, DESEMPEÑO, EFICIENCIA, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

## ABSTRACT

The main purpose of this study is to investigate the incidence of teleworking and its effect on the levels of competitiveness in service companies in the canton of Ambato, in order to know each of the companies in this sector according to indicators such as advertising management, finance, business administration, use of TIC's, technological innovation and Brand management.

Teleworking under the home office modality, as it has been inserted in the entities in the digital world allows them to develop in a professional and social environment, facilitating the practice of activities in the direction of a better provision of the service. In addition, it opportunely increases productivity, having personnel trained in office automation, collaborators with a high work performance, critical thinking generating comparative advantage. In addition, the problems in the planning of resources and tasks limiting teamwork, the disintegration of the group and the little work commitment on the part of the members of the organization.

For the hypothesis test, the Chi Cuadrado method was used, which allowed us to conclude that teleworking will improve the levels of competitiveness in the service companies of Ambato, therefore, the development of the matrices of competitive profile was proposed to know the best positioned companies in the service market.

The main contribution of this study is the identification of the level of competitiveness of the entities analyzed and their comparative strategies to stay in the market according to the remote work modality.

**KEYWORDS:** TELEWORKING, COMPETITIVENESS, PERFORMANCE, EFFICIENCY, INFORMATION TECHNOLOGIES



# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes investigativos

#### **Teletrabajo**

Paternó, Suarez y Viola (2016) consideran a la modalidad de trabajo apartado como el mecanismo autónomo instaurando en los últimos años para la realización de las actividades laborales desde el hogar y que las instituciones adecuadamente han optado hacia los colaboradores a manera de impulsar el uso de las tecnologías de la información y comunicación, garantizando la calidad de vida de los subordinados valorando las diversas necesidades económicas, culturales y sociales.

Desde el punto de vista de Carmona y Lajarín (2016) el teletrabajo es la manera independiente de trabajar en los hogares, considerando no contar con un lugar definido dentro de la organización, tanto para los clientes internos y externos por lo que, el uso de las Tecnológicas de la Información y Comunicación se adopta para la realización de tareas estipuladas.

A su vez, Bonilla y Ramos (2016) aluden a la modalidad remota como el trabajo asociado a la ejecución de la ofimática, aplicada para la realización de actividades y labores determinadas a través de la coordinación y gestión de un ordenador enlazado a una o varias redes de internet y sin contar con un lugar específico ocupacional dentro de la empresa.

En cuanto a la historia del teletrabajo, se constituye en los Estados Unidos a partir de los años 70 y se desarrolla como resultado de la crisis petrolera afectado al medio ambiente y dificultando la realización de actividades laborales de los subordinados y la manera de dirigirse hacia sus empleos, induciendo altos costos de movilización y el escaso combustible. Por efecto, surge el trabajo desde el propio domicilio y el avance tecnológico, con el objetivo de disminuir costos empresariales y organizar de mejor modo el tiempo del colaborador (Chavarro y Ortega, 2017).

Es por esto que, el avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las compañías es favorable, para el diseño y ejecución en los procesos productivos, gerenciales, de marketing y servicios representando el mejoramiento en la

competencia y producción efectiva en tiempos de entrega, conocimiento de los subordinados y el trabajo en equipo ligado hacia el logro de objetivos planteados (Echeverría, Gaona y Jumbo, 2015).

Razón por la cual, las ventajas del modelo remoto en la organización se derivan a partir de las exigencias y la competitividad empresarial, proporcionando la inserción laboral para las personas con discapacidad, minimizar los gastos de movilización, incentivar mayor flexibilidad en horarios de trabajo y la adaptabilidad en el uso del adelanto tecnológico (Paternó et al., 2016).

La modalidad a distancia a partir del marco laboral se define como el ejercicio laboral que trasgrede en la prestación de servicios y como hábito el teletrabajador da uso a la tecnología de la Información y Comunicación desde el hogar o en un espacio distinto al de la organización (Lara y Rodríguez, 2016).

Dicho de otra manera, la terminología en el teletrabajo se refiere a todas las actividades que se cumplen regularmente en el sector terciario, en las que se ejecuta la remuneración del trabajador tomando en cuenta la variabilidad de jornadas y particularmente las tareas estipuladas lo realizan fuera de la empresa con la práctica tecnológica para alcanzar ventaja competitiva y productividad laboral (Lara y Rodríguez, 2016).

La Organización Internacional del Trabajo insta a la modalidad remota a través del manejo de las TIC'S, mediante el uso de equipos smartphone, ordenadores de escritorio y maquinas portátiles con el apoyo de plataformas digitales, que son aplicadas para la realización de tareas y labores autónomas desde el domicilio del teletrabajador (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Con respecto a los elementos de la modalidad a distancia Lanas y Palacios (2017) consideran que, el teletrabajo parte de la relación laboral entre dos sujetos. El teletrabajador, persona que realiza las actividades de forma autónoma y da uso de la tecnología, la programación y comunicación de manera productiva y el teleempleador es la máxima autoridad que espera el trabajo, efectuado por el subordinado con la finalidad de obtener ganancias y alcanzar los objetivos planeados en el establecimiento.

El teletrabajo se limita a la estructura de trabajo en la aplicabilidad de actividades definidas por la empresa, proporciona la remuneración a los colaboradores, prestación de servicio para terceros, enlazados por el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación además que, implementan independencia en el entorno ocupacional en la organización (Cifuentes y Londoño, 2020).

Al mismo tiempo, la modalidad a distancia en el ámbito laboral es condicionada en la realización de las operaciones ya que, es medida por el desempeño del subordinado y el trato del equipo empresarial, es importante mencionar que, la institución otorga insumos y equipos precisos para la ejecución del trabajo apoyados en la tecnología (Ministerio del Trabajo, 2020).

En consecuencia, el teletrabajo en mención del derecho laboral y la seguridad ocupacional, se alinea a la prestación de servicios in situ con horarios flexibles y un lugar de trabajo apartado. Además, las relaciones a distancia se mejoran con el uso de la tecnología por parte de teleempleadores y teletrabajadores con la intención de optimizar su gestión, administración y control en la empresa (Gómez S. , 2017).

De igual manera, Cifuentes y Londoño (2020) señalan la forma que se establece la comunicación en el trabajo a distancia:

- ❖ On line: las actividades a realizar son apoyadas en mención de las telecomunicaciones, el colaborador remoto es aquel que monitorea la conexión dentro de la institución.
- ❖ Off line: el colaborador que realiza el trabajo remoto acude a un enlace electrónico directo dentro de la organización, teniendo en cuenta que se deberán presentar informes de las actividades que han sido dispuestas.

Bonilla y Ramos (2016) plantean las características del trabajo desde el domicilio, haciendo énfasis en la calidad ocupacional para la ejecución de las actividades que se exponen a continuación:

- ❖ Al colaborador se le asigna actividades en un lugar no específico o puesto de trabajo.
- ❖ Se configura la formación del trabajo en equipo entre los empleados a distancia.

- ❖ El equipo de trabajo a distancia armoniza la relación de las actividades a través, del uso de las Tic's.

De modo idéntico, Perdomo y Ramírez (2019) aluden significativas características a partir de la modalidad remota:

- ❖ Es la ocupación laboral que se ejecuta fuera de una oficina de la institución.
- ❖ La tecnología es la herramienta adecuada para la realización de las tareas asignadas.
- ❖ Para los colaboradores remotos es un reto ya que, se efectúan nuevos procesos comunicativos adoptados en la organización.

Por tal motivo, la modalidad de teletrabajo se ve enfocada en la calidad de vida del colaborador tomando en cuenta los escenarios ambientales para evitar el uso de transportes para dirigirse a la organización y en cuanto a salud se refiere las emisiones al aire emitidas por vehículos reduciendo la aglomeración y tráfico de la ciudad.

Para Bonilla y Ramos (2016) es característico mencionar las ventajas de la modalidad a distancia:

- ❖ El valor del trabajo radica en la autonomía y la organización se equipará en el desempeño de las tareas y obligaciones del colaborador.
- ❖ Se efectúa mayor flexibilidad en la asignación de horarios, honorarios y lugar de trabajo.
- ❖ Se cuenta con mayor oportunidad laboral a nivel nacional e internacional.
- ❖ Mejora el autoconocimiento del software empresarial, que favorece en la ejecución de las actividades y proceso asignados.
- ❖ La gestión competente en el área de recursos humanos obtiene una óptima facultad en la formación, incentivos y compromisos del equipo colaborador a través de estrategias empresariales enfocadas en el enlace tecnológico para lograr un desempeño relevante en la empresa.

Así también, Bonilla y Ramos (2016) indican las desventajas del modelo remoto a partir de los criterios detallados a continuación:

- ❖ Los subordinados se encuentran aislados de la sociedad dentro del ámbito profesional.

- ❖ Se incrementa los gastos técnicos y suministros de cada hogar.
- ❖ Posibles riesgos en el aspecto físico, psicológico y social.
- ❖ Disminuye el aprendizaje organizacional por la escasa supervisión.
- ❖ Dificultad para llevar a cabo la coordinación en tiempos dentro del hogar y el ámbito laboral.

### **Tipos de Teletrabajo**

Para Carmona y Lajarín (2016) es significativo tomar en cuenta ocho criterios a partir de la clasificación e implementación del teletrabajo dentro de la empresa, por lo cual se indican a continuación:

La ubicación que se establece en el domicilio, telecentros y centros de intercambio, horarios de trabajo temporal o permanente, la conexión utilizada si es online u offline y los proyectos y tareas externas, el espacio del lugar de trabajo donde ocupan los teletrabajadores, el proceso productivo remunerado y la prestación de servicios.

Bonilla y Ramos (2016) en la propuesta de su investigación proponen el desarrollo del trabajo a distancia considerando la relación contractual, el tiempo y el área geográfica detallada de la siguiente manera:

**Teletrabajo desde el domicilio:** el modelo remoto se establece en el comportamiento del subordinado en la ejecución de tareas estipuladas desde casa a partir de horarios y reglas específicas determinadas por la autoridad.

- ❖ **Teletrabajo en centro comunitario:** el modelo de trabajo a distancia se ejecuta en un centro específico, la red electrónica y los equipos de oficina son compartidos entre los colaboradores.
- ❖ **Teletrabajo parcial:** el modelo de trabajo a distancia se desarrolla por lo general de dos a tres días de la semana, en una empresa y se apoya legalmente a través de un contrato laboral específico de modo periódico.
- ❖ **Teletrabajo offshore:** el modelo de trabajo remoto se da de un país a otro, aportando el colaborador para una empresa u organización de un país cercano o vecino.
- ❖ **Teletrabajo self employed:** el modelo de trabajo remoto es de carácter autónomo, es decir, el puesto de trabajo y actividades determinadas son ejecutadas por el teletrabajador y teleempleador.

Bombón, Bilous, Flores y Peralta (2020) contrastan los tipos de teletrabajo y los detallan a continuación:

- ❖ **Teletrabajo desde el domicilio:** se reconoce el lugar de la residencia del trabajador profesional y se estipula un contrato laboral con acuerdos partiendo de las obligaciones y tareas establecidas.
- ❖ **Teletrabajo itinerante:** es un trabajo movible o ambulante, ejecutado en diferentes lugares.
- ❖ **Teletrabajo en lugares públicos o telecentros:** son despachos con herramientas y equipos tecnológicos adecuados, compartidos por los colaboradores para la realización de tareas laborales.

En relación con, la calificación del teletrabajo Valencia (2018) lo define de acuerdo al sector geográfico respecto a la prestación del servicio así:

- ❖ **Trabajo en Telecentros:** son grupos con medios en apoyo a la tecnología adecuados para los trabajadores que realizan trabajo apartado y autónomo.
- ❖ **Trabajo en una Oficina Satélite:** es una asociación de trabajo a partir del propio domicilio conectada a un ordenador principal, atentos a la asignación y revisión de labores autónomas con descentralización empresarial.
- ❖ **Teletrabajo independiente o autónomo:** es una ocupación remota, efectuada a través de una subcontratación para la realización de labores determinadas y se manejan a través del uso de la ofimática.

Del mismo modo, Cifuentes y Londoño (2020) enuncian de manera categórica la modalidad del teletrabajo a continuación:

- ❖ **Trabajo Autónomo:** es un trabajo remoto, en el cual el teletrabajador deberá realizar sus tareas a través de reuniones en línea programadas en sedes de las empresas.
- ❖ **Trabajo móvil:** es un trabajo apartado, dispuesto por la autoridad máxima del departamento o área organizacional a partir del uso de equipos móviles con el propósito de alcanzar productividad empresarial.
- ❖ **Telecentro:** es un lugar apartado, en cual se emplea el manejo de la tecnología acompañada por equipos y dispositivos adecuados para la realización del trabajo remoto.

Chía (2018) en la investigación menciona la clasificación de la modalidad de trabajo remota a continuación:

- ❖ **Teletrabajo Directo:** forma de trabajo apartado en la cual se establece comunicación formal entre los clientes internos y externos de la empresa.
- ❖ **Teletrabajo Indirecto:** forma de trabajo apartado en el cual se apoya en el uso de las TIC'S, no se establece un contrato laboral con la institución, es decir se emplea el comercio informal.
- ❖ **Teletrabajo Promedial:** forma de trabajo apartado realizado siempre desde el domicilio de manera intermedia o patrocinio en soporte del manejo de la Tecnología de la Información y Comunicación para el desarrollo empresarial.

### **Tecnologías de la comunicación TIC`s**

La tecnología de la información y comunicación es una herramienta especializada que controla de manera total a áreas de componen la empresa, con el objetivo de responder un servicio proporcionado con calidad y rapidez.

Aguilar, Fuentes, Hernández, Pinillos, Romero y Salazar (2016) las TIC´s ejercen las siguientes funciones que se detallan a continuación:

- ❖ Existe un aumento de las ventas por sector geográfico
- ❖ Aprovecha el manejo de redes sociales para fomentar publicidad
- ❖ Se usa la telefonía móvil para formar la comunicación entre cliente interno y externo.
- ❖ Se emplea la identificación empresarial a través de (firma electrónica).
- ❖ Se emplea el software ERP Odoo, para facturar pedidos en la empresa.

Las TIC´s en relación con las empresas, acogieron estas herramientas a partir de la década de los 90 como soporte y perfeccionamiento en el área administrativa con el objetivo de minimizar costes, diseñar herramientas estratégicas para automatizar los procesos y ser efectivos en la toma decisiones con los datos derivados (Slusarczyk, 2015).

Por otra parte, el manejo de las tecnologías de la información y comunicación hacen posible la ejecución de un trabajo con el uso de la ofimática como: el correo electrónico, el internet y diferentes redes informáticas que cuentan las empresas o

instituciones (Lanas y Palacios, 2017). En relación a, las tecnologías de la información y comunicación proceden del conjunto de mecanismos modernos que han evolucionado por el adelanto de la tecnología con la finalidad de suministrar, receptor, procesar y preparar la información con eficiencia y eficacia para la organización (Reynaga, 2018).

Las Tecnologías de información y comunicación son métodos adaptados a varias aplicaciones, herramientas y técnicas asociados con analogías, colores, signos, sonidos y textos a través de los procesos conectados en los hardware y software para que, el hombre cuente con la capacidad de dirigir la información para beneficio propio o de la empresa (Cano, 2018).

Como muestra del adelanto tecnológico Cano (2018) detalla a continuación varios aspectos importantes:

- ❖ Mejora el nivel productivo en referencia a la calidad, la gestión y el control permitiendo una mejor comunicación entre los subordinados y el alto mando.
- ❖ Brinda conocimiento absoluto en cada proceso empresarial y planifica las necesidades con la práctica de herramientas tecnológicas.
- ❖ Maneja los recursos humanos en armonía del trabajo en equipo, evalúa documentos financieros y mejora el proceso de marketing en productos y servicios para posicionamiento el mercado.

### **Softwares Empresariales**

Es un programa preparado para la arquitectura empresarial o inteligencia artificial (AE) para realizar negocios, digitalizarlos y visualizarlos en el estado actual de la empresa, se considera importante por el enfoque en la infraestructura tecnológica ya que, efectúa un análisis detallado a través de informes focalizados en las necesidades de los proveedores y clientes de la organización (Lujan y Moscoso, 2017).

VisualCont, es un software elaborado para el seguimiento en el manejo contable de las organizaciones, entre las funciones que realiza es el registro de las transacciones a diario y archiva los procesos para la verificación del ejercicio (Carbajal y Tarazona, 2017).



Además, en el área contable en software Concar CB 2017, es un programa manejado por el gerente empresarial, para el desarrollo de informes y estados financieros actuales, los costos y gastos presupuestados reflejados en base a datos estadísticos con gráficos, ratios y tablas para la toma de decisiones (Carbajal y Tarazona, 2017).

Por otro lado, para los procesos de producción y entrega existe el programa empresarial ERP “Enterprise resource planning” es un software que verifica funciones como: ventas, logística, distribución del producto o servicio, optimiza los recursos y es multifacético en la elección de idiomas, monedas y reconocimiento de organizaciones ya que, analiza las diferentes necesidades de acuerdo al sistema automatizado (Reynaga, 2018).

Al igual que, en la prestación de servicios, el programa óptimo “Call Center”, es el mecanismo estratégico para la gestión de la evolución organizacional enfocado en el cliente, establece el vínculo directo a través de canales informáticos, fomenta la comunicación, la concretar por vía telefónica mediante los recursos humanos y físicos en hardware y software para soporte al usuario y mejora de la competitividad empresarial (Beltrán, Ferruzola y Zambrano, 2017).

Beltrán et al. (2017) llevan a cabo una investigación minuciosa de acuerdo a los tipos de Call Center por lo que, los clasifican en llamadas entrantes y salientes. A las llamadas entrantes o inbound son recibidas por parte de la empresa de acuerdo a los requerimientos de los clientes mientras, las llamadas salientes u outbound va en relación al telemarketing con soporte de un asesor con apoyo de medios de comunicación con el objetivo de vincular a los clientes potenciales y efectuar la comercialización del servicio óptimo.

Por otra parte, el software “factorial” es un programa online gratuito direccionado para el departamento de recursos humanos de MiPymes y Pymes con el propósito de facilitar a los colaboradores con las tareas de manera automatizada, dinámica y óptima. Además, corrobora horarios vacacionales, el ausentismo laboral, documentación de contratos, nóminas y salarios a través de la redistribución de beneficios otorgados por la ley del trabajador (Mediakit, 2018).

De manera que, “Factorial” en los planes de asignación del salario a los subordinados de la empresa oferta servicios como tarjetas para el consumo de restaurantes, seguros

médicos y abonos para el acceso a gimnasios, por lo que, el método diseñado induce a la productividad y un óptimo desarrollo en el ambiente laboral con el objetivo de evitar el ausentismo profesional (Mediakit, 2018).

La mercadotecnia propone un programa llamado “Pay Per Click”, para la ejecución de campañas publicitarias gratuitas, los anunciantes deben pagar para posicionar a plataformas digitales como: Google, Explorer y Firefox las noticias tomando en cuenta la importancia del producto ofertante (Álvarez, Parrales y Vasconez, 2016).

Para Carbajal y Tarazona (2017) particularizan las características de los softwares organizaciones a continuación:

#### ❖ **Flexibilidad**

El programa se familiariza sobre las necesidades de la empresa a través de plan detallado de cuentas, haciendo posible de realizar cambios en los formatos para la presentación de informes.

#### ❖ **Efectividad**

Hace factible la presentación de gráficos y esquemas estadísticos con rapidez en función de la demostración de procesos y reflejo en información puntual.

#### ❖ **Seguridad**

Posee la habilidad para el desarrollo de la gestión para establecer claves de accesibilidad para cada uno de los usuarios en la organización.

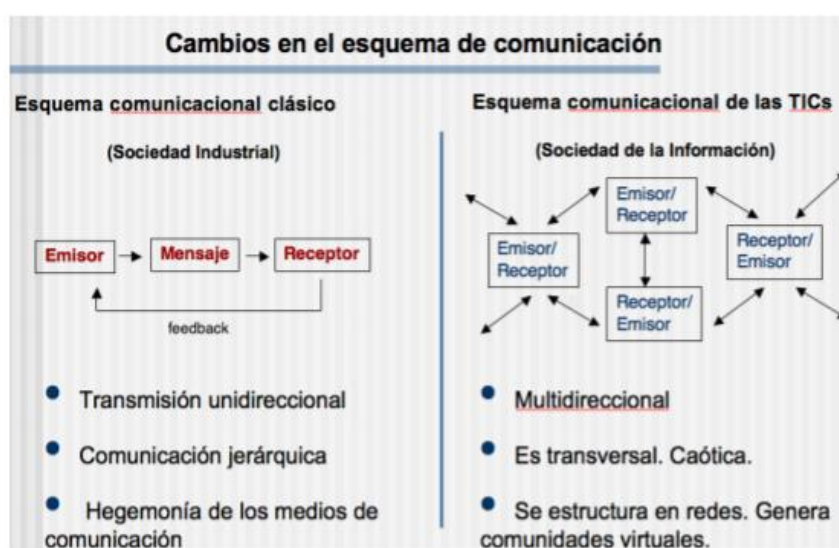
### **Habilidades con la comunicación**

La comunicación es la acción del saber escuchar bien, para lograr captar la información de manera clara y oportuna de los requerimientos de los subordinados dentro de la organización con el propósito de cumplir los objetivos planteados (Condezo y Porteros, 2018).

La comunicación a partir de la modalidad a distancia en el ámbito empresa de Japón muestran un progreso en el avance tecnológico mediante el manejo de robots avatar, con 20 centímetros de altura e incorporado una cámara y micrófono inteligente en el que se pueden enlazar a los smartphones con la funcionalidad de apoyar en las actividades laborales a los subordinados desde sus hogares haciendo factible la

asistencia de reuniones con nombre corporativo y la similitud de gestos para el vínculo comunicativo (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

La comunicación digital es el intercambio de información en la sociedad, en la que comprende crear una temática en común con particularidades dadas por el uso de los medios de comunicación y la lógica, se apoya en un esquema común, en la cual el emisor transmite el mensaje compartido para varias personas que generan un feedback en apoyo de la radio, televisión, la prensa y redes sociales hacia el entendimiento unidireccional, jerárquico de un trabajador a otro (Bertolotti, 2009).



**Figura 1. 1.** Cambios del esquema de la comunicación digital

**Fuente:** Bertolotti (2009, p.1)

Por otra parte, la comunicación digital en la realización eficiente, deberá ser realizada mediante la interacción en el entorno empresarial con los jefes, subordinados, proveedores y los clientes externos (Purita, 2017). Por ello se consideran competencias digitales para el desarrollo de la comunicación efectiva y se detallan a continuación:

- ❖ Establecer comunicación de manera eficiente de forma asincrónica.
- ❖ Restaurar comunicación eficaz y productiva con los trabajadores dando uso a medios digitales.
- ❖ Crear comunicación eficiente de manera sincrónica online.
- ❖ Promover la participación en el entorno online y las redes sociales.
- ❖ Aumentar el contacto con profesionales a través de plataformas digitales.

- ❖ Fomentar el manejo de canales digitales, para comunicarse personalmente mediante los códigos de canales y lenguajes con el objetivo de entablar un diálogo laboral sumando valor agregado a la empresa.

### **Innovación tecnológica**

La innovación es un proceso complejo con tendencia de mercado, se basa en las funciones que cumple un producto o servicio con capacidad tecnológica lo que, contribuye al crecimiento de la productividad y competitividad de una empresa, reduciendo los costes y recursos de un proceso o sistema, pero implementando la mejora continua (Ariza, Hernández y Tirado, 2016).

Por otra parte, Pinzón y Romero (2017) señalan a la innovación en la empresa como la mejora de una actividad interna en la organización con apoyo en capacidades tecnológicas, así como también, la calidad del conocimiento para dar un valor agregado a los procesos, los productos y los servicios.

La innovación en el entorno empresarial se refiere a la etapa de transformación del conocimiento que, concierne con la creación de nuevos productos o servicios en relación con la mejora continua en procesos como: el marketing, la organización y las prácticas en el entorno interno de una organización (Suárez, 2018).

Acosta, Carmentate y González (2020) sustentan a la innovación a partir de la táctica de diferenciación que, apunta a maximizar la productividad de los recursos disponibles de la entidad, en busca de mejoras en productos o servicios e implementado cambios en procedimientos y procesos para fomentar la competitividad empresarial.

### **Tipos de Innovación**

De acuerdo al Manual de Oslo (2018) se considera cuatro tipos de innovación por los diferentes procesos de transformación que se crean en la empresa:

- ❖ Innovación en los productos

Es la mejora notable de la gama de los productos o la creación de un nuevo, consta de un cambio óptimo requerido para un determinado proceso productivo o de comercialización dando uso de la tecnología con programas de computador asociados a mejoras significativas.

#### ❖ Innovación en los procesos

Se visiona en la aplicación de la tecnológica incorporada en cada fase del proceso productivo, acompañado de actividades nuevas transformadas y modificadas con técnicas y equipos de alta gama perfeccionando la logística para contar con el desarrollo óptimo de la planta.

#### ❖ La innovación en la organización

Está implícito en la aplicación de nuevos métodos para la mejora de la empresa en las actividades, reglas, políticas y las relaciones comerciales externas que puedan establecerse en el reconocimiento del producto y la representación del marketing para ser posicionado en el mercado y minimizar los costos administrativos dando realce a la productividad en las labores de la empresa.

#### ❖ La innovación en los servicios

Se apoya específicamente en el proceso de mejora continua, establecida en el cambio de procesos o procedimientos que, presente algún tipo de dificultad afectando a la calidad del servicio ofertado en los clientes.

De acuerdo al Manual de Oslo (2018) se establece la clasificación de los objetivos de innovación según criterios específicos:

#### ❖ Las competencias, la demanda y los mercados

Sustitución los productos que están obsoletos en el mercado.

Incremento en la variedad en la gama de productos o servicios.

Impulso en el posicionamiento de un nuevo producto en el mercado.

#### ❖ Procesos de producción y comercialización

Impulso de la mejora continua en los procesos y procedimientos.

Minimizar tiempos de distribución de los productos.

Minimizar costos de diseño de fabricación del producto.

#### ❖ La organización en el trabajo

Mejora en la comunicación e interacción de las relaciones laborales para el progreso de las actividades en la empresa.

Fomentar relaciones de armonía con el cliente y adaptarse a las diferentes circunstancias en el cargo.

De acuerdo al Manual de Oslo (2018) surgen dificultades en las actividades innovadoras por lo que, se consideran los siguientes elementos:

❖ Los elementos de coste

Escasa financiación en la empresa.

Escasa financiación en la empresa con terceros.

Alto capital de riesgo

❖ Los elementos del conocimiento

Insuficiente personal capacitado.

Falta de conocimiento tecnológico.

Insuficientes socios comprometidos al cambio.

❖ Los elementos de la infraestructura

Inadecuada infraestructura organizacional.

### **Herramientas Empresariales Digitales**

Es el conjunto de aplicaciones, sistemas y solución de acuerdo a la relación laboral, es importante tomar en cuenta los recursos que, ofrece el uso de la tecnología en apoyo del internet y la innovación con el fin de implementar medios digitales como estrategia de interacción en línea de carácter sincrónico o asincrónico que, las empresas requieren para obtener experiencias del cliente, una cultura empresarial innovada y conseguir los objetivos en la organización (Angulo, 2007).

“Quipux”, es una herramienta empresarial tecnológica utilizada por organizaciones públicas es el Sistema Documental para el apoyo de la gestión en documentos de los servidores públicos, tiene implantado un sistema acorde a la administración y adaptación para los requerimientos justificado legalmente con el fin de indicar las

responsabilidades de entes de control para crear áreas, usuarios y carpetas virtuales (Sistema de Gestión Documental Quipux, 2020). Los principales beneficios que otorga la plataforma es la productividad en el empleo de los servidores públicos con el objetivo de ahorrar los tiempos de entrega en la documentación física evitando el gasto en insumos de papelería usando la firma electrónica y minimizando los costos de las personas en la interacción dentro del sector público.

### **Cultura Organizacional**

Guerrero y Silva (2017) sustentan a la cultura organizacional como el factor interno que conlleva el reconocimiento de valores, normas y políticas identificadas en dos particularidades la intensidad e integración. La intensidad esta explícita en la manera en la que los colaboradores se adaptan a las reglas y la integración evalúa el grado en el que, cada departamento comparte dicha cultura orientada en aspectos como la innovación, prestación del servicio para la satisfacción de los clientes, la organización de tareas en el dinamismo y la competitividad del entorno para la estabilidad empresarial.

Asimismo, la cultura organizacional se precisa en un elemento relevante en la planificación estratégica de la empresa, por lo que permite en el entorno diferenciarse para alcanzar ventaja competitiva y obtener responsabilidad corporativa en el desarrollo de la gestión administrativa (Guerrero y Silva, 2017).

Para Ticona (2018) la cultura organizacional es el modo de vida establecido por el conjunto de creencias y valores en reflejo de los colaboradores y la interacción en el entorno cuyo propósito es mantener el equilibrio y relaciones en armonía además que, se configura a través del comportamiento humano y experiencias representadas por símbolos, elementos estructurales, materiales y la conducta del subordinando.

#### **❖ Los componentes simbólicos**

Son los manuales que están representados por la simbología entre ellos los logotipos, lemas e historias que las diferentes organizaciones manejan con el objetivo de otorgar en conocimiento a los subordinados como información visual.

### ❖ **Los componentes estructurales**

Son los manuales incorporados por estructuras documentales encargadas por los altos mandos de jerarquía a través de la formación de estrategias, leyes, normas, procesos y reglas que deben ser concientizadas por los trabajadores. Además, en estos manuales se establece la misión y visión empresarial siendo una parte importante del origen de la organización.

### ❖ **Los componentes materiales**

Son instrumentos de carácter físico idóneo para el desarrollo de las actividades de la empresa representados por los equipos e instalaciones, es decir, el nivel de infraestructura de la institución.

### ❖ **Los componentes conductuales**

Son elementos relacionados con el comportamiento de cada uno de los trabajadores, el proceso y la forma de motivar al empleado, el desempeño y la organización del líder y sus subordinados y el proceso a la hora de la toma de decisiones.

La cultura organizacional se define en el conjunto de prácticas en la empresa partiendo de las necesidades humanas, de un grupo referente social o de trabajo analizadas en creencias, conductas, defectos y valores que comprende el conocer a los colaboradores y crear un buen clima laboral para facilitar el alcance de metas formuladas (Carrillo, Forgiony, Nuván, Rivera y Rozo, 2018). En particular, es importante mencionar las características que incorpora la cultura organizacional:

#### ❖ **Normas**

Se emplea la práctica de los valores apoyados en un reglamento específico que, cuenta la organización con la finalidad de regular el comportamiento de los subordinados.

#### ❖ **Valores**

Son doctrinas de la organización diseñadas con la finalidad de cumplir los objetivos predeterminados en sustento de la moral y los principios del colaborador.



### ❖ **Clima Organizacional**

Es un sistema de percepciones que cada uno de los empleados tiene en relación al entorno en que se desenvuelve relacionando las diferentes personalidades y el entorno social.

### ❖ **Filosofía**

Es un sistema conformado por las creencias y valores organizacionales de los colaboradores conjugados con el propósito de dar identidad a la empresa.

La cultura organizacional es un sistema cuya particularidad es la intangibilidad que se encuentra determinada por la ideología en apoyo de costumbres, hábitos, reglas, valores orientados al comportamiento de los colaboradores mediante la misión y objetivos a alcanzar buscando la realización de estrategias hacia el interés corporativo (Méndez, 2019).

### **Gestión por objetivos**

La gestión por objetivos en las organizaciones, se acentúa en el compromiso por parte de los trabajadores, lo cual orienta a la máxima autoridad a tomar en cuenta aspectos importantes en la innovación, el aspecto social y profesional aprovechando las habilidades y aptitudes del personal para cumplir los objetivos propuestos con éxito (Correa, 2017).

La gestión por objetivos es una técnica que realiza la organización y permite a sus directivos lograr los objetivos a través del trabajo en equipo, estableciendo los recursos y el tiempo para definirlos (Ibarra, 2018).

Para Ibarra (2018) la gestión por objetivos es una habilidad del líder empresarial y los subordinados gerenciales de las diferentes áreas, que mediante un estudio cauteloso identifican problemas y dan soluciones mediante planes específicos de manera efectiva y rápida.

La gestión por objetivos se enfoca en las relaciones entre la alta gerencia y los colaboradores mediante la comunicación involucrando las capacidades y habilidades del gerente, para dar solución a los problemas que se suscitan, en apoyo de un plan de mejora permanente desarrollado por su líder para el logro de objetivos de manera efectiva (Casma y Castillo, 2019).

## **Trabajo en Equipo**

El trabajo en equipo es un conjunto de acciones que apoyan tanto los colaboradores como terceras personas que conforman la organización, considerando las habilidades en los miembros garantizando la aptitud en cada una de las funciones, la gestión en las estrategias y la mejora continua en cada uno de los procesos con el objetivo de incrementar la calidad en el servicio y la competitividad en el entorno (Boyero & Montoya, 2016).

Paz y Rodríguez (2016) deducen al trabajo en equipo a partir de un conjunto reducido de participantes con capacidades y destrezas competentes para lograr objetivos organizacionales colaborando con las actividades y tareas designadas, la constante motivación y guía de líder apoyado en estrategias, métodos y procesos para alcanzar el éxito deseado.

El trabajo en equipo se establece a través de las conexiones personales de los trabajadores que, mediante el compromiso y las relaciones emocionales, conocimientos y habilidades de cada uno de los miembros pretenden alcanzar objetivos determinados en la organización (Condezo y Porteros, 2018). Por ello, el trabajo en equipo integra las actividades y funciones elegidas óptimas con la finalidad de aprovechar capacidades y destrezas de los subordinados.

De la misma forma, Ticona (2018) describe el trabajo en equipo como el conjunto indefinido de personas que tienen el objetivo de cumplir y colaborar con la realización de actividades, tareas y obligaciones para conseguir objetivos a través de las experiencias, habilidades, conocimientos y destrezas de cada uno de los miembros que lo conforman. También, conlleva realizar un compromiso individual para alcanzar las metas.

Mientras que, Ocrospoma y Paucar (2019) sustentan el trabajo en equipo a partir del conjunto de personas con una meta en común, con el establecimiento y la relación de una comunicación ideal, convicciones individuales cimentadas en el compromiso para el logro de los objetivos aprovechando las capacidades intelectuales y físicas.

El trabajo en equipo se correlaciona con la gestión del desempeño y el permanente compromiso en los colaboradores, clientes y beneficiarios para definir metas propuestas, además es favorable el uso de plataformas digitales y videollamadas para

potencializar de forma efectiva las labores mejorando la flexibilidad y autonomía en la organización de las tareas (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

El trabajo en equipo dentro del contexto de la organización es, un grupo de personas destinadas a contribuir con tareas delegadas para efectuar de manera distinta funciones, con mayor eficiencia, un apto clima laboral, excelente comunicación entre los colaboradores y compromiso ideal para obtener metas en la empresa (Cardona y Trejos, 2020).

Condezo y Porteros (2018) señalan las ventajas que conlleva efectuar el trabajo en equipo en las organizaciones:

- ❖ Se efectúa un alto nivel de motivación en los equipos de trabajo con oportunidades para mejorar capacidades y conocimientos lo cual impulsa la eficiencia como grupo.
- ❖ Se ve reflejado el compromiso por parte del grupo y en efecto se evalúa exclusivamente en el proceso de toma de decisiones.
- ❖ Se impulsa la creatividad, el origen y la aceptación de nuevas ideas con pensamientos puestos en marcha para la mejora de procesos y procedimientos requeridos por la empresa.
- ❖ Se mejora la comunicación en cada uno de los colaboradores en el compartir sus ideas y criterios con la finalidad de contar con un óptimo funcionamiento de la empresa.

Paz y Rodríguez (2016) particularizan la dificultad de ejecutar el trabajo en equipo en el siguiente modo:

- ❖ Se presenta la dificultad en la coordinación de tareas y responsabilidades por la diferenciación de criterios y pensamientos de los participantes.
- ❖ Mínimo esfuerzo en cada colaborador por la contrariedad de criterios, en efecto ocasiona problemas.
- ❖ Falta de seriedad y compromiso por parte del colaborador, al no sentirse cómodo en el ambiente en que se efectúa un equipo de trabajo.

### **Factores del trabajo en equipo**

- ❖ Comunicación

Es un factor indispensable en el desarrollo de las actividades a través del intercambio de ideas, preguntas y resolución de problemas para alcanzar objetivos y compromiso por parte de cada miembro, promoviendo el éxito en los procesos de la empresa (Paz y Rodríguez, 2016).

#### ❖ Organización

Es un factor importante en apoyo de las habilidades de los subordinados, valoradas en el cumplimiento de normas, reglas, roles y responsabilidades estipuladas lo que, permite considerar la conducta humana de cada colaborador en la organización (Paz y Rodríguez, 2016).

#### ❖ Confianza

Es un factor de síntesis y evaluación de capacidades, conocimientos, destrezas y responsabilidades en el desarrollo de tareas conducidas hacia la motivación y el compañerismo para conseguir las metas deseadas (Paz y Rodríguez, 2016).

#### ❖ Liderazgo

Un factor importante donde el líder está comprometido e incentivado a la unión de un trabajo en equipo, siendo la máxima autoridad quien organiza de manera óptima las jerarquías con creatividad y experiencia para el logro de objetivos propuestos (Paz y Rodríguez, 2016).

### **Competitividad**

La competitividad a nivel empresarial es el conjunto de organizaciones, políticas y diferentes elementos estudiados para evaluar de la productividad, con el propósito de adquirir ventaja competitiva a largo plazo y crear nuevas oportunidades laborales hacia la mejora significativa de la economía en un mercado particular (Castañeda, Bocarando y Mendoza, 2016).

La competitividad en el entorno organizacional busca calidad por lo que, se toma en cuenta los siguientes aspectos:

- ❖ El desempeño financiero: el margen de utilidad, la rentabilidad de la empresa considerando las ventas y liquidez.

- ❖ El desempeño operativo: la productividad laboral, el análisis para la reducción de los costos y el desenvolvimiento en la participación dentro del mercado.
- ❖ El desempeño en relación con los clientes: Satisfacción de los clientes, las retenciones y solución a problemas y sugerencias (Otero y Taddei, 2017).

Así mismo, la competitividad empresarial es la situación de responder con éxito el desafío de ingresar en los mercados con productos o servicios ofertados a nivel internacional por lo que, la información recopilada en los manuales de equipos, procesos y procedimientos es relevante hacia la mejora en el proceso productivo con calidad, precios adecuados e innovación tecnológica para conseguir el éxito esperado (Cano, 2018).

Además, la competitividad empresarial se define como la capacidad que tiene una organización para colocar atributos en el desempeño laboral, mediante la creación de productos o de servicios que generan un valor y un resultado, además, se obtiene la ventaja corporativa y a posterior rentabilidad, como efecto toma posición y rivalidad con otras empresas en el entorno (Calderón, 2019).

Mientras que, Restrepo (2020) define a la competitividad empresarial como la habilidad que tiene la organización hacia la producción y comercialización de productos o servicios aumentando calidad y minimizando precio de la competencia y con el fin de considerar la gestión del conocimiento, la relación con los Recursos Humanos y los grupos de interés.

Ortiz y Yanchaliquín (2021) en su investigación particularizan elementos que deben ser considerados como indicadores en la competitividad organizacional:

- ❖ Documentos financieros con itinerarios de los procesos de producción e insumos utilizados.
- ❖ Documentos en los cuales se detallen los planes de manufactura.
- ❖ Documentos permanentes de la empresa como patentes y permisos de funcionamiento.
- ❖ Motivación de un adecuado entorno para el desempeño en la empresa.
- ❖ Desarrollar planificaciones para estimular el trabajo en equipo y las alianzas empresariales.

Al mismo tiempo, Molina y Sánchez (2016) mencionan los principales factores de la competitividad en las empresas, con énfasis en el desarrollo de la innovación, el capital humano, la productividad, la calidad en productos y servicios optando por la evolución tecnológica para un buen desempeño en la gestión financiera.

**Tabla 1. 1.** Factores de la Competitividad en las Empresas de América Latina

Factores a nivel micro	Innovación	Productividad	Calidad	Capital humano	Tecnología e I+D	Gestión financiera
Capacidad de gestión				X		X
Estrategias empresariales	X	X				X
Gestión de la innovación	X		X	X	X	
Mejores prácticas en el ciclo completo de producción		X	X		X	X
Integración en redes de cooperación tecnológicas	X	X	X		X	
Logística empresarial		X		X		
Interacción de proveedores y productores				X		

**Fuente:** Molina & Sánchez (2016, p.8)

### **El teletrabajo: componente de la competitividad empresarial**

La competitividad y la modalidad remota es un vínculo asociado a la creación de estrategias, para maximizar las utilidades y buscar el reconocimiento internacional de productos o servicios por lo que, se cree que la innovación está vinculada con las TIC's en dirección a una ventaja competitiva con conocimientos y capacidades diferenciadoras en los departamentos de la institución y a posterior en el ingreso a los mercados objetivos consiguiendo exclusividad (Abreo y Guzmán, 2017).

### **Competencias**

La competencia organizacional básica es el conjunto de conocimientos, destrezas, aptitudes y habilidades dando valor agregado a los procesos y diferenciándose de los competidores, además, se opta por técnicas orientas a la tecnología (Monterroso, 2016).

Las competencias tecnológicas del teletrabajador son requerimientos exigibles a fin con el desempeño de las actividades estipuladas, con eficiencia en busca firme de mejorar continuamente los conocimientos de manera óptima y compleja aplicados en

las herramientas y técnicas dando garantía en el manejo de páginas y correos electrónicos con datos y formatos para una adecuada comunicación (Abreo y Guzmán, 2017).

A su vez, las competencias laborales se configuran en un conjunto de características específicas que tiene cada trabajador lo que, permite dar uso al conocimiento, las destrezas y habilidades adquiridas para ser eficaz en las tareas y actividades en el área de trabajo explícita con capacidades verificadas (Correa, 2017).

Por otro lado, las competencias que tiene cada colaborador se manifiestan en el saber-hacer y estar en el entorno empresarial, al mismo tiempo se confabulan en aptitudes, experiencias, habilidades y talentos físicos demostrados en el entorno y en el mercado competente mediante el ejercicio diferenciador del subordinado (Correa, 2017).

Para Correa (2017) el desempeño de gestión por competencias propone ventajas que se destacan a continuación:

- ❖ Destaca los recursos humanos siendo el punto clave para el progreso de la empresa.
- ❖ Integra las funciones, procesos y jerarquías para ser fusionadas en trabajo en equipo.
- ❖ Impulsa a la constante capacitación para lograr la adaptación del colaborador en cambios constantes en el entorno empresarial.
- ❖ Promueve la concepción del estudio permanente.
- ❖ Otorga incentivos a los trabajadores para el compromiso y entrega en la mejora de las tareas.

### **Competencias laborales para los teletrabajadores**

La competencia laboral es el valor del capital humano adquirida por la capacidad de conocimientos, la experiencia y aptitudes que son atributos para dar efectiva solución a los problemas o situaciones que se presente en la empresa (Figuroa y Navarrete, 2020).

Se detallan dos grupos de competencias dentro de la modalidad a distancia:

#### **Visibles**

- ❖ Destrezas: forma en la realización de tareas.

- ❖ El Conocimiento: información que sabe el subordinado.

### **No Visibles**

- ❖ Las actitudes, creencias y valores del subordinado.
- ❖ Los rasgos de la personalidad.

Es importante mencionar las competencias genéricas según Figueroa y Navarrete (2020) a partir de la modalidad del teletrabajo:

- ❖ Competencias de desempeño y operativas: se identifica la iniciativa, el orden, la calidad y búsqueda de información con resultados.
- ❖ Competencias de ayuda y servicio: enfoque en dirección al cliente.
- ❖ Competencias de influencia: desarrollo de trabajo en equipo y organización óptima.
- ❖ Competencias directivas: se considera la cooperación en los colaboradores y el liderazgo.
- ❖ Competencias cognitivas: pensamiento analítico y desarrollo de técnicas con capacidades directivas.
- ❖ Competencias de eficacia personal: se considera los hábitos en la manera de organizarse.

### **Dirección Empresarial**

La dirección en la organización se considera la tercera parte en el proceso de gestión, como foco en los recursos humanos. La responsabilidad de la alta gerencia es tomar decisiones propuestas en alternativas, establecer y evaluar resultados, motivar a los colaboradores y tener la habilidad y el conocimiento para el manejo del liderazgo (Lara y Rodríguez, 2016).

Mero (2018) indica el tercer procedimiento del enfoque administrativo es la dirección, parte de la función ejecutiva encargada de delegar, guiar y motivar a los colaboradores hacia la realización de actividades principales para cumplir con los objetivos de acuerdo a la planificación elaborada por el líder empresarial.

Por otra parte, Hernández y Hernández (2019) afirman que, la dirección se considera parte significativa del proceso administrativo, cumpliendo con etapas consecutivas



enfocadas en la responsabilidad del líder de la institución y la coordinación de actividades con el objetivo de cumplir de manera efectiva las metas.

La dirección en la administración según Castro y Vallecillo (2020) es el proceso en el efectiviza los planes que fueron desarrollados con anterioridad, a través del líder jerárquico, con apoyo de la toma de decisiones para conseguir un propósito en base a metas empresariales y el compromiso por parte de los colaboradores.

### **Estrategias Corporativas**

Las estrategias corporativas se definen en fuerzas mediadoras entre la organización y el ambiente en el que se desempeña, con el objetivo de cumplir metas apoyadas en capacidades, competencias, habilidades y recursos disponibles con los que cuentan los empleados y lograr ventaja competitiva a largo plazo considerando las necesidades del mercado y expectativas del cliente (Pulgar y Ríos, 2015).

Pulgar y Ríos (2015) clasifican las estrategias corporativas de la siguiente manera:

- ❖ Estrategia de ajuste y extensión: enfocada en aprovechar las oportunidades de los recursos disponibles, conjuntamente con las capacidades de los colaboradores para el posicionamiento en el mercado a través de la línea de productos o servicios nuevos.
- ❖ Estrategia de crecimiento y diversificación: es el ciclo de vida del producto o servicio en provecho de la experiencia y el mercado en el que ya se posicionó, para la mejora significativa mediante la innovación de las actividades.

Dentro de las estrategias empresariales enfocadas en el modo convencional se tiene:

- ❖ Estrategia de penetración de mercado: aumenta la participación de la línea de productos sin cambiarlos, con un alto nivel publicitario y las promociones, incrementando la comercialización.
- ❖ Estrategia de desarrollo de mercado: diversifica la línea de los productos actuales en segmentos de mercado que tiene nuevo origen.

### **Productividad**

La productividad en la organización es la relación entre los productos o servicios demandados, la cantidad de recursos utilizados y la demora asociada con la fabricación, sin desconocer el aporte del recurso humano enfocado en el logro de metas

para generar estabilidad económica en la organización (Coronell, Orozco, Ortíz y Ortíz, 2019).

De igual modo, Coronell et al. (2019) mencionan los componentes que se relacionan con la productividad tales como:

- ❖ Los avances tecnológicos
- ❖ La cultura organizacional
- ❖ El marco legal constituido
- ❖ Investigación y Desarrollo
- ❖ Las inversiones de la organización
- ❖ El entorno organizacional

La productividad es un factor significativo en la vida de la empresa, incide en el recurso humano, en el tiempo promedio de la producción se refiere al conocimiento adquirido y refleja satisfacción y motivación por parte del líder de la institución mejorando continuamente la calidad en el trabajo (Zuluaga, 2018).

En los últimos años la productividad se ha mudado hacia la modalidad a distancia con desempeño favorable, concediendo un trabajo beneficioso al contratar la mano de obra con ayuda del uso de la tecnología, reducir la contaminación en el proceso productivo, optimizar tiempos y la rotación de los colaboradores en efecto, se origina efectividad y eficiencia, el cuidado del estado de salud y se minimiza las tasas de ausentismo laboral contribuyendo a la progreso de imagen corporativa en la empresa (Abreo y Guzmán, 2017).

### **Políticas Empresariales**

Las políticas dentro de una organización son el instrumento derivado de las normas legales, con el objetivo de equiparar un factor importante que es el recurso humano, basado en valores, hábitos y la cultura organizacional para garantizar el desarrollo ético en el entorno orientados a los clientes internos y externos (Casanovas, 2016).

Además, las políticas en la organización se definen como aquellos criterios y directrices que, se establecen en función del desempeño de la administración partiendo desde el pilar fundamental el control para dirigir acciones, actividades y tareas que ayuden al logro de los objetivos determinados (Chamaya, Huaroc y Poma, 2016).

Las políticas en la gestión empresarial son el mecanismo para el seguimiento de las tareas realizadas acorde a estrategias orientadas al cumplimiento de metas y funciones en cada puesto de trabajo, realizando la valoración de tareas que desempeñan los colaboradores orientados al trabajo en equipo para así, fomentar la competitividad y generar exigencias en cada área corporativa (Durán, García y Prieto, 2017).

### **Recursos Humanos**

Los recursos humanos en la organización son los elementos significativos orientados a analizar el desempeño, habilidades, destrezas y capacidades de los empleados con el propósito de fomentar el trabajo en equipo y el logro de objetivos considerando un ambiente eficaz y eficiente para la gestión del conocimiento y la productividad en cada uno de los procesos de la institución (Herrera y Sánchez, 2016).

Por otro lado, los recursos humanos en el ámbito laboral son el conjunto de actividades para la mejora de las capacidades, la eficacia en el desempeño de tareas y actividades con un alto índice de productividad hacia el logro del éxito organizacional (Hernández y Pérez, 2016). A su vez la gestión de los recursos humanos fomenta el conocimiento para estimular el adelanto de las competencias laborales y profesionales en el entorno.

De igual manera, Armijos, Bermúdez y Mora (2019) consideran relevante los recursos humanos dentro de la organización ya que, parte del conocimiento, experiencias, destrezas, habilidades y capacidades que, aportan los colaboradores para generar ventaja corporativa con el objetivo de contar con subordinados competentes distribuidos en orden jerárquico en los departamentos.

Del mismo modo, los recursos humanos son una parte importante en la empresa ya que, permite lograr ventaja competitiva, para mostrar, medir y comparar productos y servicios que deben ser ofertados para a los clientes y la recompensa se concreta en la aceptación del mercado, adquiriendo productividad y rentabilidad plasmadas en el logro de objetivos (Boyero y Montoya, 2016).

Mientras que, la gestión de los recursos humanos en la empresa tiene un departamento específico, en el cual se establecen tareas para consolidar el posicionamiento de un producto o servicios tales como:

- ❖ Aporte del proceso productivo por parte de los colaboradores a través de las habilidades en productos o servicios con calidad.
- ❖ Excelente gestión en el desempeño de la elaboración en las nóminas.
- ❖ Capacitación a los colaboradores con el propósito de mejorar conocimiento y aprovechar las habilidades.
- ❖ Ejecución del reclutamiento y proceso de selección de los subordinados a través del cumplimiento de requisitos apoyados en objetivos y políticas implantadas en la institución (Armijos, Bermúdez y Mora, 2019).

### **Departamento de Recursos Humanos en la Empresa**

El Manual de Recursos Humanos (2016) describe a la empresa a través de la estructura organizada y cada área es un componente fundamental manteniendo la tecnoestructura y el staff de apoyo.

#### **❖ La tecnoestructura**

Es el grupo de colaboradores que no ejercen un trabajo productivo por lo que, un grupo de analistas se enfocan en este grupo detallados a continuación:

Los analistas se dedican a efectivizar los métodos y tiempos en espera con el objetivo de normalizar los procesos en el desarrollo de las actividades.

Los analistas se dedican a planear y gestionar el aspecto contable para normalizar las entradas.

Los analistas del personal se encargan de evaluar y formar a los trabajadores aprovechando las habilidades y el conocimiento de cada uno de ellos.

#### **❖ Staff de Apoyo**

La funcional de esta línea es brindar soporte en la gestión del personal en la empresa, con interés de resolver problemas del entorno organizativo. Además, asesora la propuesta a los trabajadores para conocer y asegurar la participación coordinada por parte del área de recursos humanos.

### **Mercado y el cliente**

El mercado alude Ramírez (2019) al producto o servicio colocado en un área geográfica específica, en el cual se realiza la producción o comercialización con el

propósito de aumentar las ventas y alcanzar una excelente rentabilidad, está expuesto a la competencia y se debe tomar en cuenta características como: el empaque, precio, funcionalidad y precio para que el consumidor pueda adquirirlo en función a sus necesidades.

### **Cliente**

Cliente es un factor trascendental en el logro de metas propuestas dentro del mercado y la competencia por lo que, se debe enfocar en brindarle calidad y satisfacer los gustos y preferencias a través de un producto o servicio, priorizando la satisfacción y la mejora continua (Acosta, Godoy y Piña, 2018). La satisfacción para el cliente toma como referente la rentabilidad que tiene la empresa y la calidad es el aspecto esperado a través de la confiabilidad y seguridad en sus servicios con una atención adecuada y amable.

Mientras que, Kachler y Santiago (2020) afirman que el cliente es la persona, empresa u organización que de forma libre realiza la compra de un producto o servicio siendo el objetivo principal en el que se cumple procesos de producción, fabricación, comercialización, distribución y entrega en la empresa.

### **Mejora continua**

La mejora continua es un sistema perfeccionado para el mejoramiento de la calidad, la productividad, los costos y el tiempo de demora en un proceso, con la ayuda del trabajo en equipo adoptado en el aprendizaje para el logro de la eficiencia y eficacia en la organización (Castellanos, Esquivel y Robaina, 2017).

La mejora continua para Clara, Cobas, García, López y Monter (2015) parte de la gestión estratégica en la mejora de procesos operacionales implantado a través de un sistema permanente de adiestramiento y el trabajo de un equipo de los colaboradores, aprovechando la capacidad, destreza y habilidad del capital humano conjuntamente con la innovación y la tecnología.

A su vez, Cárdenas y Fecci (2017) indican que la mejora continua se enfoca en los procedimientos y departamentos de la empresa, con el fin de conseguir objetivos a corto plazo, disminuir productos defectuosos y costos en la producción hacia el logro de la productividad, la competitividad y la adopción de avances tecnológicos.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Examinar de qué manera el teletrabajo incidió en los niveles de competitividad en las empresas de servicio del cantón Ambato.

#### **1.2.2.1. Objetivos específicos**

- ❖ Fundamentar teóricamente los tipos de teletrabajo para conocer el nivel de competitividad como variable en el desarrollo empresarial.
- ❖ Identificar el nivel de competitividad en las empresas de servicios en la ciudad de Ambato para conocer sus ventajas comparativas.
- ❖ Proponer la aplicación de una matriz de perfil competitivo bajo la modalidad de teletrabajo en las empresas de servicio del cantón Ambato.

## **1.3. Descripción del Problema**

¿Cómo el teletrabajo incide en los niveles de competitividad de las empresas de servicio del cantón Ambato?

### 1.3.1. Problemas de investigación

#### ÁRBOL DE PROBLEMAS/ LIMITADO USO DEL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE COMPETITIVIDAD

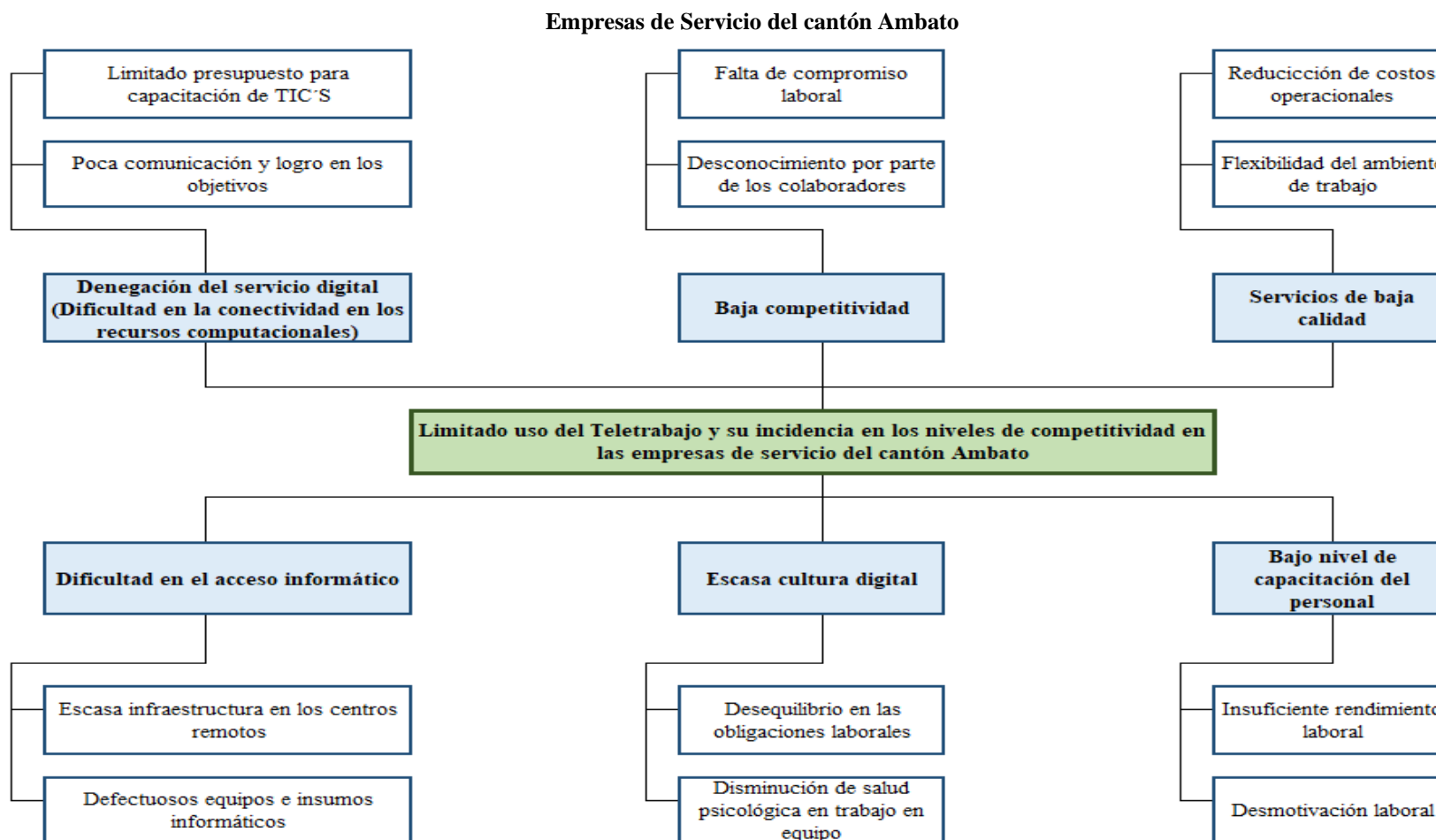


Figura 1. 2 Árbol de problemas  
Elaborado por: Paola Valencia

### **1.3.2. Análisis Crítico**

Al realizar un análisis minucioso en las empresas de servicio del cantón Ambato, se puede justificar diferentes causas resultando problemáticas a partir del desarrollo condicionado de la modalidad de trabajo a distancia y las deficiencias de la digitalización en la gestión del conocimiento por lo que, dificulta alcanzar competitividad para desenvolverse en el entorno profesional y social, facilitando la práctica de actividades en dirección hacia una mejor prestación del servicio. Las razones recabadas se detallan a continuación: en el aspecto del recurso humano, significa la falta de productividad, que influye en el escaso manejo de la tecnología de la información y comunicación, los recursos informáticos exigüos (hardware y software), los conocimientos, habilidades y talentos insuficientes que se comprometen en la realización de actividades desde el hogar, el ausentismo laboral y la desmotivación, la escasa habilidad operativa en el líder manifestadas en un ausente pensamiento crítico, el manejo de recursos y tiempo cuyo conflicto radica en el contar con empleados competentes. Además, el problema en la planificación de recursos y tareas limitando el trabajo en equipo, la desintegración del grupo y el poco compromiso laboral por parte de los miembros de la organización.

En todo lo que representa a equipos y maquinaria están obsoletos, existe un amplio déficit en el mejoramiento de softwares empresariales y adaptación de herramientas empresariales digitales, por la deficiente innovación tecnológica, lo que, impide realizar procesos claves con información apropiada, incide la comunicación a través de plataformas de internet, páginas web y redes sociales por la inexistencia de insumos tecnológicos y posteriormente la deficiente mejora continua enfocada en los servicios afectando la calidad y satisfacción en los usuarios.

Finalmente, el modelo de trabajo a domicilio adoptado por las empresas se establece en la coordinación y gestión a través de computadoras enlazadas en una red o varias, por lo que, se persuade en los procedimientos y manuales de equipos antiguos, impide la entrada a nuevos mercados por la mala calidad y los altos costos de producción en la empresa con elevados precios de comercialización en los servicios prestados.



## CAPÍTULO II

### 2. METODOLOGÍA

#### 2.1. Métodos

##### 2.1.1. Paradigma Crítico – Propositivo

El paradigma crítico como fuente principal parte de la teoría e investigación representada por la acción y reflexión en un proceso monótono lo que, involucra al investigador generar cambios a nivel de la sociedad atrayendo la participación, mediación y colaboración desde la concientización del ser humano (Ramos, 2015).

La particularidad de la investigación proviene del desconocimiento cuyo enfoque se apoya en el ámbito empresarial para indagar la incidencia de los niveles de competitividad de acuerdo a la modalidad implantada, que a través de un modelo científico – técnico propone el modelo de gestión y su efecto en los subordinados.

##### 2.1.2. Enfoque Cual – Cuantitativo

El enfoque cuantitativo es una serie de procesos secuenciales y demostrativos, de donde las ideas generadas dan origen a los objetivos y preguntas para que de tal manera se establezca la hipótesis y así generar variables que serán medidas por datos estadísticos en diferentes métodos (Baptista y Fernández, 2017).

Mientras que, el enfoque cualitativo afirma Baptista y Fernández (2017) ser el análisis de fenómenos por áreas mediante una guía basada en preguntas de investigación y de la hipótesis que, a posterior se recabará los datos con su respectivo análisis en apoyo de entrevistas, la revisión documental y la valoración de experiencias.

Por tanto, el enfoque de la investigación es mixto: el enfoque cualitativo permitirá medir las variables generadas por los subordinados y clientes mediante la problemática, el objetivo es recolectar datos que permitan comprender la incidencia de la competitividad. Mientras que, el enfoque cuantitativo permitirá segregar los datos obtenidos de acuerdo a la modalidad de trabajo evaluada mediante el desarrollo de encuestas.

### **2.1.3. Método**

El método exploratorio es aquel modelo de investigación, enfocado en el estudio de las variables o factores que están relacionados con los fenómenos, como referente el investigador debe contar con experiencia y conocimiento con la finalidad de precisar conceptos e identificar sinergias para la comprensión a profundidad del problema, las características y elementos en análisis (Mousalli, 2015).

En primer lugar, el método para el desarrollo de la investigación parte de un nivel exploratorio, porque al obtener la información generada, se logra alcanzar resultados, sienta bases para futuras investigaciones y propone un plan para potencializar el teletrabajo en búsqueda de una mayor competitividad de las empresas de servicio.

### **2.1.4. De campo**

La investigación se empleará mediante el empleo de encuestas obtenidas de las empresas, clientes y subordinados en efecto a nivel descriptivo, con el propósito de realizar un estudio detallado sobre los estándares de la competitividad que son de suma importancia y están relacionados con el modelo de acuerdo a una situación real.

Y finalmente para la verificar la hipótesis propuesta en estudio, se busca conocer el grado de dependencia entre la variable Teletrabajo y la Competitividad Empresarial, es decir comprender la relación causal con el apoyo de técnicas estadísticas.

## **2.2. Población y muestra**

### **2.2.1 Población**

Para Arias, Miranda y Villacís (2016) la población en la investigación trata del estudio mediante el conjunto de casos definidos y delimitados específicamente afines con la muestra y se ajustan a parámetros cuya objetividad está determinada por características en común con el entorno aplicado para obviar datos y efectuar una apropiada toma de decisiones.

En el resultado de la población con la muestra, se desarrollará mediante una información filtrada que fue reflejada por el INEC (2010) de empresas de servicios activas con un número de 270 correspondiente al cantón.

### 2.3. Instrumentos

Posterior a la recopilación de datos obtenidos dentro del sector en estudio en las empresas, se selecciona un instrumento, en esta ocasión será la encuesta, siendo parte fundamental como herramienta de examen para la obtención de datos precisos en la actual investigación por lo que, es necesario obtener la validación de la misma y se lo efectuará a través del método a nivel estadístico denominado Alfa de Cronbach con la disposición de analizar la fiabilidad del instrumento en estudio.

**Tabla 2. 1.** Fiabilidad del instrumento

<b>Estadísticas de Fiabilidad</b>	
<i>Muestra aplicada (10%)</i>	27
<i>N° de Elementos</i>	19
<i>Alfa de Cronbach</i>	,858

**Elaborado por:** Paola Valencia

El Alfa de Cronbach para Caycho (2017) es un coeficiente que mide la confiabilidad del instrumento aplicado, bajo el método de consistencia interna entre el promedio de correlaciones de ítems de las variables de análisis, además, indica el porcentaje de la varianza observada atribuible a la varianza verdadera y el porcentaje a la varianza de del error de medición.

Debido a esto, la fórmula particular que mide la fiabilidad del cuestionario en una investigación considera valores que oscilan de 0 a 1. Los valores para la interpretación del coeficiente de Cronbach son: un valor estimado de 0,70; siendo un valor aceptable, al tener un valor inferior su consistencia es baja. por la duplicidad o repetición de preguntas o las escalas, el intervalo de 0,80 y 1 son indicadores muy altos que crean niveles de fiabilidad altos para el análisis, por lo tanto, se sugiere tomar en cuenta estos los valores con el propósito de evitar redundar y obtener la confiabilidad del instrumento en estudio (Duque, Mena y Tuapanta, 2017).

Luego de ejecutar el proceso correspondiente en el programa Excel, se aplica la encuesta de 19 preguntas al 10% de la población, es decir, los 27 clientes internos de empresas de servicio. Por lo tanto, como resultado el alfa de Cronbach arroja un valor de 0.856, lo cual es considerable y alto para brindar confiabilidad al cuestionario.

## **CAPÍTULO III**

### **3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Análisis y discusión de los resultados**

La presente investigación, una vez realizada la parte cualitativa es importante dar paso a la parte cuantitativa para hacer un contraste de resultados, crear un análisis crítico e interpretativo de los resultados obtenidos en las empresas de servicio del cantón Ambato. Direccionado al análisis del efecto en la implementación del teletrabajo y su incidencia en los niveles de competitividad empresarial.

Como parte de la recopilación de datos, se presentará los resultados conseguidos de los clientes internos de las diferentes empresas dedicadas al sector servicio del cantón Ambato. Por lo que, es importante indicar referente a la tabulación y análisis de datos obtenidos se desarrolló en la hoja de cálculo del programa Microsoft Excel versión 2019.

En la presente tabla se presenta la distribución de las empresas de servicios en el cantón Ambato:

**Tabla 3. 1.** Distribución de empresas de servicio del cantón Ambato

<b>TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Blanqueo y teñido de fibras, tejidos (telas) textiles	1	0%
Comidas en la localización especificada por el cliente (abastecedores de eventos).	6	2%
Servicios de asistencia operativa a empresas de administración pública	20	7%
Servicios de alojamiento prestados por hoteles, hoteles de suites, complejos turísticos, hosterías.	15	6%
Destilación, rectificación y mezcla de bebidas alcohólicas	1	0%
Productos alimenticios N.C.P a cambio de una retribución o por contrato.	1	0%
Apoyo a la elaboración de productos lácteos a cambio de una retribución o por contrato.	1	0%
Fabricación de cubiertas y cámaras de caucho	2	1%
Fabricación de equipo eléctrico de iluminación	1	0%
Fabricación de motores, generadores, transformadores eléctricos y aparatos de distribución	3	1%
Fabricación de productos metálicos para uso estructural a cambio de una retribución o por contrato.	1	0%
Asesoramiento en economía doméstica, de orientación matrimonial y familiar,	9	3%
Servicios de asesoramiento, orientación y asistencia operativa a las empresas y a la administración pública en materia de: relaciones públicas y comunicaciones.	5	2%
Convalecencia psiquiátrica, servicios de atención en hogares residenciales colectivos para personas con perturbaciones emocionales y servicios de atención en hogares de transición para enfermos mentales.	1	0%
Atención alcoholismo y la drogodependencia. en instalaciones para el tratamiento del	3	1%
Servicios de autobuses escolares	12	4%
Instalaciones deportivas, cantinas o cafeterías (por ejemplo, para fábricas, oficinas, hospitales o escuelas) en régimen de concesión.	20	7%
Servicios de guardias de seguridad.	53	20%
Lavado, engrasado, pulverizado, encerado, cambios de aceite, etcétera.	6	2%
Recaudación de fondos a cambio de una retribución o por contrata, servicios de recuperación.	2	1%
Prevención y extinción de incendios en los aeropuertos.	1	0%
Correspondencia y paquetes depositados en buzones públicos o en oficinas de correos,	23	9%
Transporte y entrega (nacional o internacional) de correspondencia ordinaria y paquetes	23	9%
Equipo de irradiación y equipo electrónico de uso médico y terapéutico	1	0%
Hornos para procesos industriales, maquinaria metalúrgica, herramientas	2	1%
Máquinas y herramientas de oficina y contabilidad a cambio de una retribución o por contrato: máquinas de escribir, fotocopiadoras, básculas, calculadoras, sean o no electrónicas.	1	0%
Tasación inmobiliaria		1%
Servicios de taxis.	42	16%

Servicios de vehículos blindados (transporte de valores).	5	2%
Servicios sociales, de asesoramiento, de bienestar social, de remisión y servicios similares que prestan a personas de edad y personas con discapacidad, en sus domicilios o en otros lugares,	7	3%
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

**Elaborador por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 1.** Distribución por actividad económica de empresas de servicios en el cantón Ambato por actividad



**Elaborado por:** Paola Valencia

Las actividades económicas más destacadas de acuerdo al gráfico anterior son los servicios de seguridad y de taxis, en caso particular lidera el sexo masculino, en segundo lugar las siguientes actividades: los servicios de asistencia operativa a empresas de administración pública, alojamiento, servicios de autobuses escolares, instalaciones deportivas, correspondencia y paquetes depositados en buzones públicos, oficinas de correos, servicio de transporte y entrega de paquetes o correspondencia a nivel nacional e internacional y por ultimo las lavadoras, lubricadoras y servicios de alimentos. Por consiguiente, se evidencia que, la mayoría de entidades pertenecen al servicio de seguridad privada en donde existen aproximadamente 53 entidades de las 270, a nivel local y a nivel nacional de las 900 registradas generan aproximadamente USD 500 millones al año a nivel país (Asociación Nacional de Empresas de Seguridad Integral, 2021).

Ambato representa el 7% en posicionamiento, en datos económicos, mientras que el servicio de taxis como sector estratégico, es el motor que impulsa las actividades particulares y productivas del país, que satisface necesidades de movilización de

personas, por trabajo, turismo, estudio, salud, es importante como el rubro económico hacia el desarrollo de la ciudad y del país.

### Tabulación, Análisis e Interpretación

Se describe el instrumento de investigación aplicado a las empresas de servicios en la ciudad de Ambato.

#### Pregunta 1

##### 1.1 Género

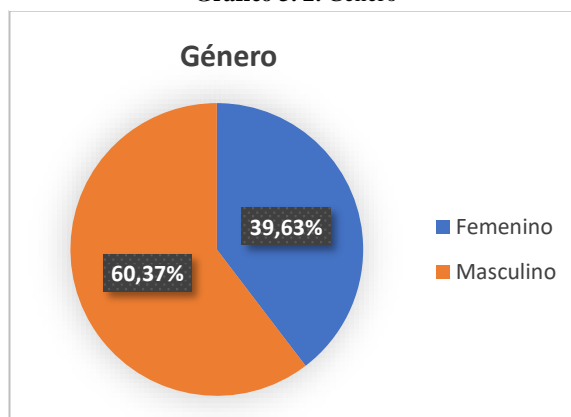
**Tabla 3. 2.** Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Femenino	107	39,6	39,6	39,6
Masculino	163	60,4	60,4	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 2.** Género



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

### Análisis e Interpretación

De los 270 clientes internos encuestados, se observa que un 60,37% es decir 163 personas son de género masculino, y el 39,63% que pertenece a 107 representan al género femenino.

Los resultados muestran que el sector de servicios del cantón Ambato lidera el género masculino en las empresas, debido a que, predominan en las organizaciones de

seguridad, encomiendas y servicio de taxis, cabe indicar, que el género femenino es dirigido en empresas de asesoría administrativa pública y oficinas de correos, entrega de correspondencia y paquetería.

## Pregunta 2

### 1.2 Nivel de Instrucción

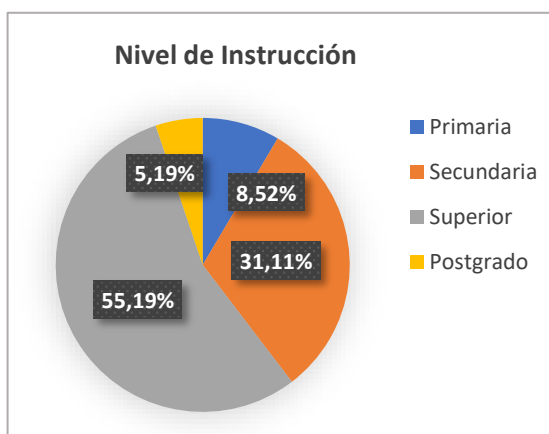
**Tabla 3. 3.** Nivel de Instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Primaria	23	8,5	8,5	8,5
Secundaria	84	31,1	31,1	39,6
Superior	149	55,2	55,2	94,8
Postgrado	14	5,2	5,2	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 3.** Nivel de Instrucción



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

### Análisis e Interpretación

Del total de 270 personas encuestadas se evidencia que el 55,19% poseen instrucción superior, mientras que el 31,11% poseen instrucción secundaria, por otro lado, el



8,52% poseen instrucción primaria y el 5,19% poseen formación de cuarto nivel o postgrado.

La educación superior es esencial para el desempeño de los colaboradores que representan a estas empresas de servicios, en donde mayoritariamente predomina el nivel de instrucción con estas características por lo que, para contratar personal requieren un perfil de aptitudes, conocimientos y habilidades, es importante también la experiencia profesional ya que mejora el rendimiento laboral, y esto da origen a buena trayectoria empresarial incrementando la competitividad organizacional en el sector.

### Pregunta 3

**Tabla 3. 4.** Eficacia

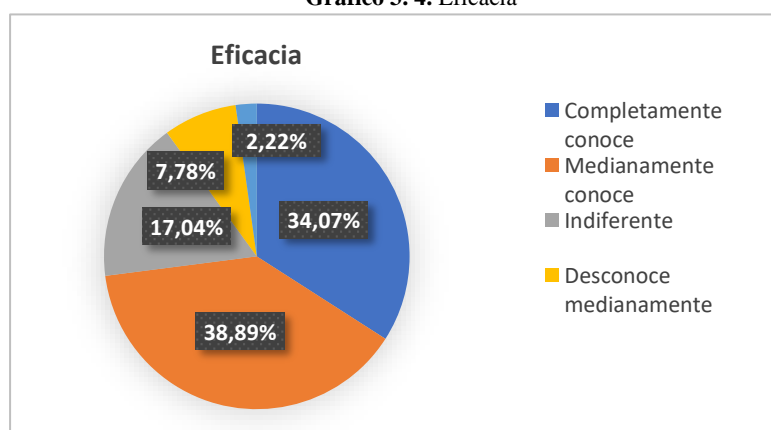
¿La empresa tiene definido y socializado sus objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Completamente conoce	92	34,1	34,1	34,1
Medianamente conoce	105	38,9	38,9	73,0
Indiferente	46	17,0	17,0	90,0
Desconoce Medianamente	21	7,8	7,8	97,8
Desconoce totalmente	6	2,2	2,2	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 4.** Eficacia



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

## Análisis e Interpretación

De los 270 representantes de las empresas, sobre sí tienen definido y socializado sus objetivos planteados, del 100%, el 38,89% medianamente conocen, el 34,07% conocen completamente, mientras que el 17,04% se muestra indiferente, el 7,78% afirmaron medianamente desconocer y finalmente el 2,2% desconoce totalmente. La mayoría de los trabajadores son conscientes de la determinación y socialización de los objetivos empresariales, sin embargo, no se ha hecho hincapié en difundirlos para impulsar la mejora continua en los procesos y procedimientos por lo que, se debería efectuar capacitaciones y charlas que implique el conocimiento del personal vinculado con la organización.

### Pregunta 4

**Tabla 3. 5.** Eficiencia

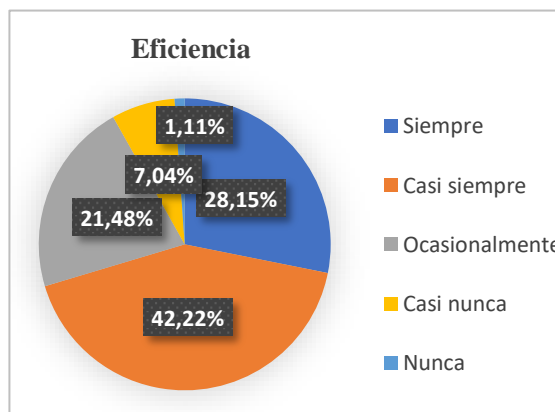
¿La organización cuenta con métodos necesarios para la ejecución correcta de los procesos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	76	28,1	28,1	28,1
Casi siempre	114	42,2	42,2	70,4
Ocasionalmente	58	21,5	21,5	91,9
Casi nunca	19	7,0	7,0	98,9
Nunca	3	1,1	1,1	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 5.** Eficiencia



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

## Análisis e Interpretación

Entre los 270 clientes internos encuestados, sobre sí la organización cuenta con métodos necesarios para la ejecución correcta de los procesos de acuerdo a la eficiencia indicaron un 42,22% que casi siempre cuenta con métodos, el 28,15% siempre cuenta, el 21,48% ocasionalmente, el 7,04% casi nunca y el 1,11% casi nunca.

Las organizaciones cuentan con métodos apropiados de manera particular para la ejecución de los procesos, ya que permanentemente realizan procedimientos efectivos con planes o estrategias empresariales, buscando minimizar los errores como por ejemplo: puntos críticos de control, riesgos operativos, tiempos de espera para la satisfacción en los usuarios y la entrega del servicio, sin embargo durante la pandemia por el mismo hecho de cerrar esto ocasionó pérdidas económicas, que no estaban contempladas en los objetivos empresariales.

### Pregunta 5

**Tabla 3. 6.** Capacidad Tecnológica

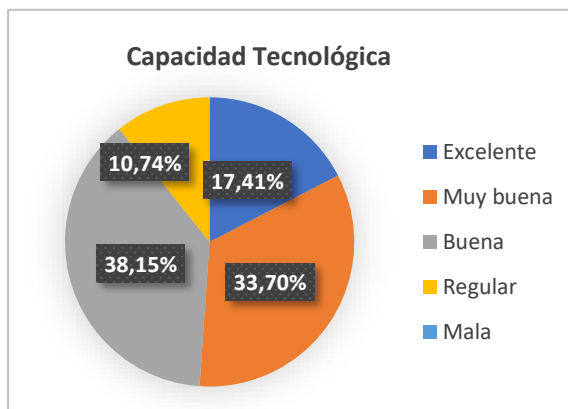
¿Cómo califica la empresa el uso de la tecnología para la ejecución de sus actividades administrativas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Excelente	47	17,4	17,4	17,4
Muy buena	91	33,7	33,7	51,1
Buena	103	38,1	38,1	89,3
Regular	29	10,7	10,7	100,0
Mala	0	0,0	0,0	
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,00</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 6.** Capacidad Tecnológica



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

### **Análisis e Interpretación**

Entre los 270 clientes internos encuestados, en relación a cómo califican a la empresa el uso de la tecnología para la ejecución de sus actividades administrativas, se muestra que el 38,15% es buena, 33,70% es muy buena, el 17,41% es excelente y el 10,74% lo definen de manera regular en cuanto a la tecnología que ocupan las organizaciones en el área administrativa.

Las empresas de servicio del cantón Ambato mudaron su información mediante el uso de tecnologías, para poder mantenerse en el mercado competitivo, por efecto de la pandemia a pesar de sus esfuerzos tuvo que pasar un lapso de tiempo hasta lograr que el personal se adapte a la nueva modalidad esto repercutió en gastos exógenos no por parte de las entidades, sino por parte de los colaboradores, mientras que las empresas implementaron recursos tecnológicos oportunos para que, el desempeño laboral sea eficiente, sin descuidar el contacto entre los clientes internos y externos.

## Pregunta 6

**Tabla 3. 7.** Rendimiento Efectivo

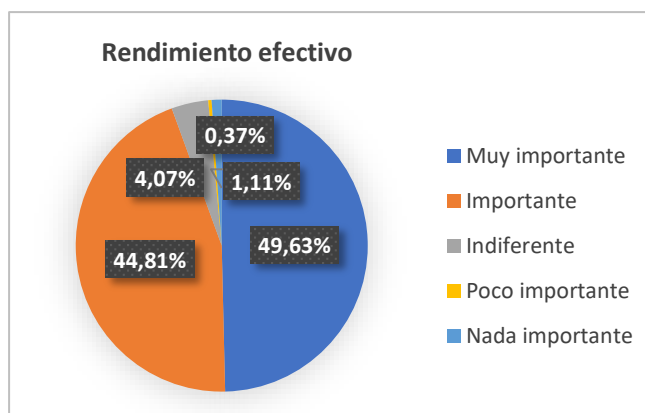
¿Qué importante es el recurso humano con conocimientos y aptitudes diferenciadoras en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy importante	134	49,6	49,6	49,6
Importante	121	44,8	44,8	94,4
Indiferente	11	4,1	4,1	98,5
Poco importante	1	0,4	0,4	98,9
Nada importante	3	1,1	1,1	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 7.** Rendimiento efectivo



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

## Análisis e Interpretación

La encuesta realizada a 270 clientes internos de las empresas, en la importancia del recurso humano con conocimientos y aptitudes en la empresa, se pudo observar que el 49,63% creen que es muy importante, el 44,81% afirman que es importante, el 4,07% es indiferente, el 1,11% nada importante y el 0,37% indicaron que es poco importante.

En relación al rendimiento efectivo es un recurso que la mayoría de colaboradores creen que es muy importante, pues al tener óptimos conocimientos y aptitudes idóneas, esto garantizará la subsistencia de estas en el mercado actual, pues al contar con personal capacitado y apto, mejorará su capacidad de captar y fidelizar clientes, pues al utilizar este recurso como ventaja competitiva sobrepasará a las organizaciones

rivales, y servirá como elemento estratégico en mejora de la calidad en el servicio y alcanzar el éxito deseado.

### Pregunta 7

**Tabla 3. 8.** Satisfacción al cliente

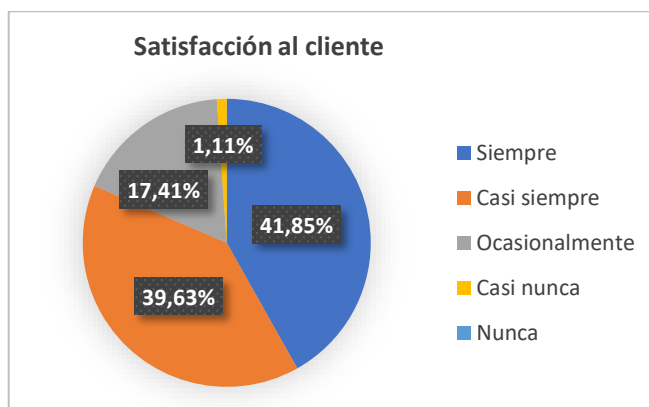
¿La empresa presta un servicio de calidad con personal capacitado y especializado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	113	41,9	41,9	41,9
Casi siempre	107	39,6	39,6	81,5
Ocasionalmente	47	17,4	17,4	98,9
Casi nunca	3	1,1	1,1	100,0
Nunca	0	0,0	0,0	
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 8.** Satisfacción al cliente



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

### Análisis e Interpretación

Del total de 270 clientes internos encuestados, el 41,85% manifiestan prestar siempre servicios de calidad con personal capacitado y especializado, mientras que el 39,63%, casi siempre lo efectúan, relativamente el 17,41% y el 1,11% casi nunca lo hacen.

Con respecto a la satisfacción al cliente desde el punto de vista del personal capacitado y especializado, en tiempos de pandemia y con teletrabajo se observa que la mayoría de encuestados mencionan estar capacitados actualmente, sin embargo existe repercusión directa en los hábitos de los consumidores, modificando la relación cliente-consumidor, y la tecnología ha ayudado a ofertar a estos, variedad de servicios tanto locales, nacionales e internacionales, similares a los que ofertan las empresas de servicios en Ambato, y ahora se cuenta con clientes o consumidores finales con más expectativas sobre el servicio que desea comprar, es por esto que, las entidades de servicios están obligadas a sumergirse en el mundo digital para seguir en el mercado, y crecer sus ventas por lo tanto, el personal debe estar informado del servicio que oferta y brindar al cliente una experiencia de compra idónea y de calidad.

### Pregunta 8

**Tabla 3. 9.** Satisfacción empresarial

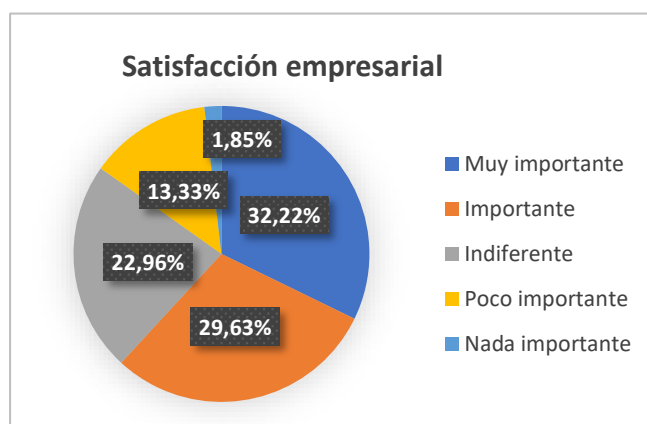
¿Qué tan importante es la compensación salarial de los colaboradores en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy importante	87	32,2	32,2	32,2
Importante	80	29,6	29,6	61,9
Indiferente	62	23,0	23,0	84,8
Poco importante	36	13,3	13,3	98,1
Nada importante	5	1,9	1,9	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 9.** Satisfacción al cliente



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

## Análisis e Interpretación

Entre los 270 colaboradores encuestados, referente a la compensación salarial, consideran el 32,22% muy importante, 29,63% importante, 22,96% desinteresadamente, 13,33% poco importante y 1,85% nada significativo.

La compensación salarial es importante ya que, más de la mitad de los encuestados dentro de las empresas de servicio del cantón Ambato la recalcan, pues esto motiva a contar con un adecuado desempeño laboral, con mayor productividad, y responsabilidad en las diferentes áreas de trabajo, así como también el cumplimiento de las jornadas laborales y una excelente atención al cliente.

## Pregunta 9

**Tabla 3. 10.** Costos

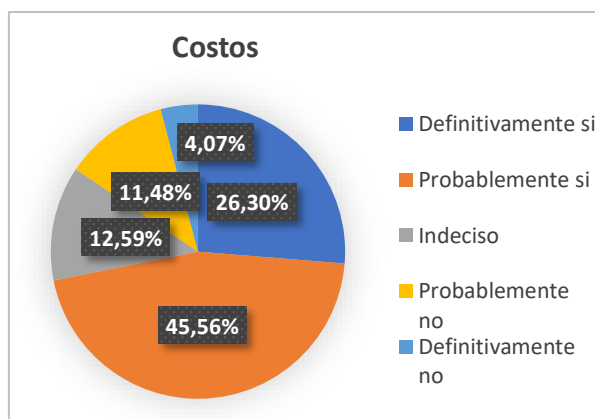
¿La empresa utiliza sistemas de información automatizados para ofrecer servicios de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Definitivamente si	71	26,3	26,3	26,3
Probablemente si	123	45,6	45,6	71,9
Indeciso	34	12,6	12,6	84,4
Probablemente no	31	11,5	11,5	95,9
Definitivamente no	11	4,1	4,1	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 10.** Costos



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia



## Análisis e Interpretación

Respecto a los 270 clientes internos de las organizaciones, contestaron que el uso de información automatizada para ofertar servicios de calidad en las empresas que el 45,56% si lo ocupan, mientras que el 26,30% definitivamente si, el 12,59% existe un desinterés, el 11,48% probablemente no y 4,07% definitivamente no.

Las empresas de servicios medianamente utilizan sistemas de información automatizados, en relación al costo que esto implica, la adquisición de tecnología para brindar un buen servicio al consumidor, indubitadamente el teletrabajo ha disminuido costos fijos como renta, servicios básicos, pero esto repercutió en los colaboradores que tuvieron que asumir costos desde sus hogares, significando un gran ahorro para las empresas sin descuidar la productividad y la calidad para el desarrollo empresarial.

## Pregunta 10

Tabla 3. 11. Utilidad operacional

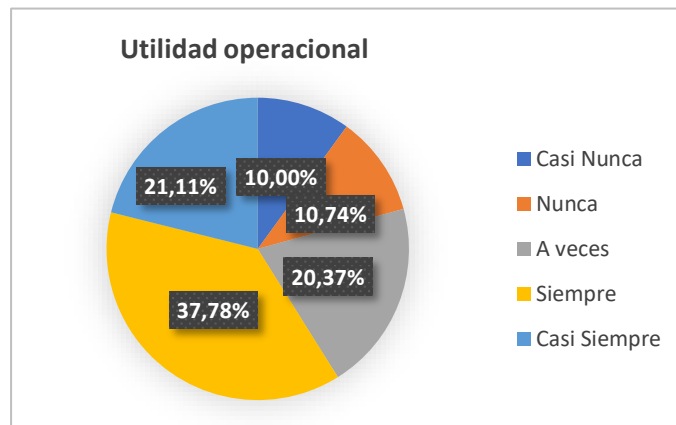
¿Has recibido utilidades o bonificaciones en los últimos años?

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Casi Nunca	27	10,0	10,0	10,0
Nunca	29	10,7	10,7	20,7
A veces	55	20,4	20,4	41,1
Siempre	102	37,8	37,8	78,9
Casi Siempre	57	21,1	21,1	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

Elaborado por: Paola Valencia

**Gráfico 3. 11.** Utilidad operacional



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

### **Análisis e Interpretación**

La encuesta efectuada a los 270 clientes internos, en donde se indaga sobre si han recibido utilidades o bonificaciones en los últimos años, al respecto se evidencia que el 37,78% siempre han recibido, el 20,37% a veces, el 21,11% casi siempre ha recibido, el 10,74% nunca y el 10% casi nunca ha recibido.

La mayoría de encuestados indican que han percibido utilidades en los últimos años, sin embargo, luego de la pandemia que ocasionó costos asociados, la disminución de ventas, y por consiguiente la reducción de utilidades, es por esto que las ganancias no crecieron más bien se mantuvieron en la mayoría de entidades.

## Pregunta 11

**Tabla 3. 12.** Innovación tecnológica

¿La empresa aplica de forma habitual las tecnologías de la información y comunicación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Todos los días	102	37,8	37,8	37,8
Casi todos los días	83	30,7	30,7	68,5
Ocasionalmente	49	18,1	18,1	86,7
Casi nunca	20	7,4	7,4	94,1
Nunca	16	5,9	5,9	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 12.** Innovación tecnológica



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

### Análisis e Interpretación

De los 270 trabajadores de las empresas de servicio, respecto al uso de la tecnología manifiestan en un 37,78% ocuparla de forma habitual, el 30,74% casi todos los días, el 18,25% parcialmente, el 7,41% casi nunca y 5,93% nunca.

El uso de las TIC's en tiempos de teletrabajo se convierte en una herramienta esencial para las organizaciones, el círculo laboral es el componente sustancial, flexible y rápido para la ejecución del trabajo, facilita la comunicación y el marketing digital a través de estrategias comerciales para generar rentabilidad y calidad en los procesos.

Además, en la actualidad el transporte público tuvo que actualizarse a la nueva era tecnológica pues, el manejo de aparatos electrónicos se ha adaptado a diario y al momento de solicitar un taxi ya no lo hace de manera coloquial sino por teléfono, y eso repercute en el desarrollo empresarial, así mismo en el servicio de hospedaje tanto formal como informal, en ambos casos han sido remplazados por apps como Uber, Indriver, Cabify entre otras, y en restauración como Booking, Xpedia, Air Bnb.

## Pregunta 12

**Tabla 3. 13.** Habilidades de comunicación

¿Qué tan importante son las máquinas y dispositivos electrónicos equipados para facilitar el trabajo remoto en la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy importante	130	48,1	48,1	48,1
Importante	77	28,5	28,5	76,7
Indiferente	32	11,9	11,9	88,5
Poco importante	26	9,6	9,6	98,1
Nada importante	5	1,9	1,9	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 13.** Habilidades de la comunicación



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

## Análisis e Interpretación

De los 270 clientes internos encuestados, en el teletrabajo consideran muy importante contar con equipos electrónicos adecuados el 48,15% es muy importante, 28,52%

importante, 11,85% indiferente, 9,53% poco importante y 1,85% no es nada importante.

En el Teletrabajo es muy importante según las empresas de servicio del cantón Ambato ya que, contar con herramientas tecnológicas adecuadas y dispositivos electrónicos apropiados ayudan a mejorar las habilidades de comunicación, y la destreza en el manejo de estas, por lo tanto, se deberá constar de flexibilidad, adaptabilidad, empatía, aceptación de críticas, saber escuchar, responsabilidad y el enfoque a objetivos.

### Pregunta 13

**Tabla 3. 14.** Infraestructura del entorno virtual

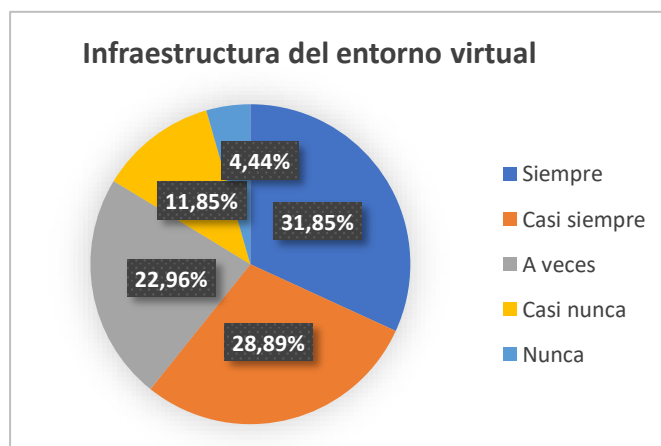
¿La empresa durante el teletrabajo utiliza herramientas como Ms-Skype, Ms-Teams, Zoom, Google Meet, ¿para llevar a cabo sus actividades laborales diarias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	86	31,9	31,9	31,9
Casi siempre	78	28,9	28,9	60,7
A veces	62	23,0	23,0	83,7
Casi nunca	32	11,9	11,9	95,6
Nunca	12	4,4	4,4	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 14.** Infraestructura del entorno virtual



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

## Análisis e Interpretación

Del total de 270 colaboradores encuestados, se establece que la empresa durante el teletrabajo utilizó herramientas en un 31,85% siempre, el 28,89% casi siempre, mientras el 22,96% a veces, el 11,85% casi nunca y finalmente el 4,44% nunca usaron estas herramientas para llevar a cabo sus actividades laborales diarias.

La comunicación entre los colaboradores de las empresas de servicio del cantón Ambato se crea de dos formas en el teletrabajo; sincrónica con asistencia y guía encargado por el jefe de personal mediante el uso de herramientas tecnológicas y la comunicación asincrónica, se maneja con individualidad y autónoma entre las partes por correos electrónicos o mensajes de texto. Fomentando la productividad, la forma de recibir y enviar información a varios destinatarios y la confiabilidad de los clientes.

### Pregunta 14

**Tabla 3. 15.** Desempeño por modelo de evaluación

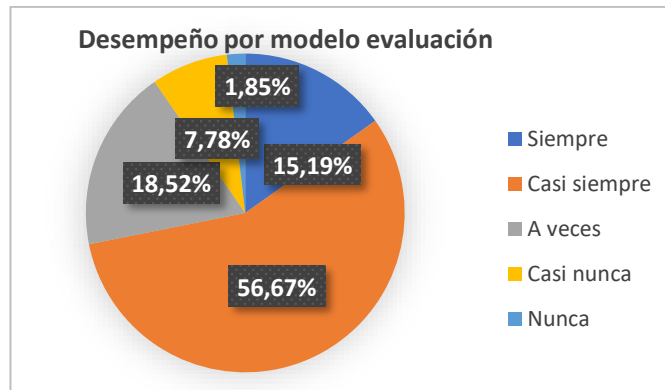
¿Considera usted que la empresa durante el teletrabajo ha medido su desempeño, mediante un estricto seguimiento de resultados y de feedback de valor?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	41	15,2	15,2	15,2
Casi siempre	153	56,7	56,7	71,9
A veces	50	18,5	18,5	90,4
Casi nunca	21	7,8	7,8	98,1
Nunca	5	1,9	1,9	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 15.** Desempeño por modelo de evaluación



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

### **Análisis e Interpretación**

Respecto a los 270 colaboradores encuestados, acerca del estricto seguimiento de resultados y de feedback de valor que efectuó la entidad a la que representa en relación a su desempeño durante el teletrabajo, se evidencia que el 56,67% indicaron que casi siempre hubo tal seguimiento, mientras que el 18,52% indicaron que veces, el 15,19% siempre, el 7,78% casi nunca y finalmente el 1,89% que nunca.

La mayoría de entidades efectuó un correcto seguimiento del desempeño, sin embargo, por la pandemia existió baja en ventas, por un lado, y por otro surgió un descontento por el personal debido a que, el Ministerio de Trabajo y Gobierno Nacional impusieron una reducción del 16,66% del salario mensual del trabajador, y la jornada laboral, lo que causó descontento entre los trabajadores y repercutió en la productividad, por lo tanto, el desempeño disminuyó. A pesar de todo la mayoría de entidades manejaron la modalidad teletrabajo con éxito, con todo esto cabe mencionar que para ser competitivas las entidades requieren incorporar herramientas tecnológicas adecuadas, capacitaciones continuas sobre TIC'S, organización y una adecuada infraestructura virtual.

## Pregunta 15

**Tabla 3.16.** Motivación

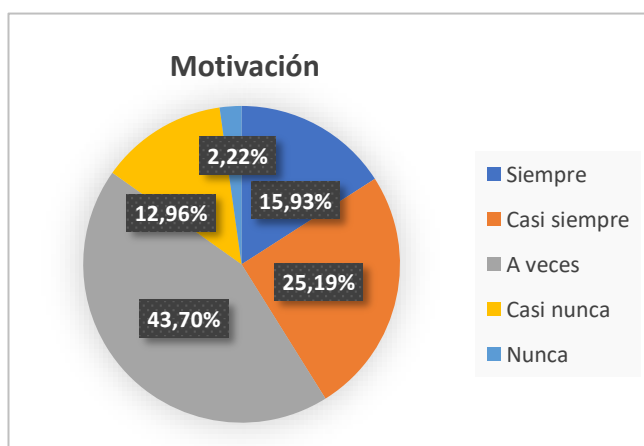
¿La organización durante el teletrabajo respetó sus tiempos de descanso y horarios, como también se efectuaron afterwork online con sus colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	43	15,9	15,9	15,9
Casi siempre	68	25,2	25,2	41,1
A veces	118	43,7	43,7	84,8
Casi nunca	35	13,0	13,0	97,8
Nunca	6	2,2	2,2	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 16.** Motivación



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

### Análisis e Interpretación

De los 270 subordinados encuestados respecto a sí la organización durante el teletrabajo respetó sus tiempos de descanso y horarios, y afterwork online con sus colaboradores, el 43,70% mencionaron que a veces, el 25,19% que casi siempre, un 22,22% nunca, el 15,93% siempre y el 12,96% casi nunca.

Dentro del sector empresarial del cantón Ambato de conformidad los colaboradores solo “a veces” consideraron sus tiempos de descanso y horarios, lo que ocasionó desmotivación, no se fomentó la unión de equipo, repercutió en el entusiasmo, elevó



la monotonía del trabajador impidiendo ser más productivos, creativos, y poco comunicativos, es por este motivo que se debe crear planes de prevención de asilamiento, donde surgen ventajas como: flexibilidad de horarios, reducción de gastos a la entidad, impulso de la conciliación familiar y laboral, que el gerente deba generar experiencias satisfactorias a sus colaboradores.

## Pregunta 16

**Tabla 3. 17.** Capacidad de adaptación

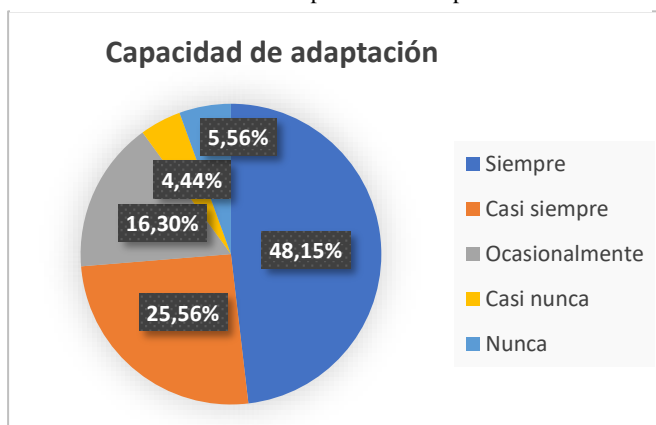
¿Los colaboradores competentes en la empresa deben contar con el dominio de las herramientas telemáticas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	130	48,1	48,1	48,1
Casi siempre	69	25,6	25,6	73,7
Ocasionalmente	44	16,3	16,3	90,0
Casi nunca	12	4,4	4,4	94,4
Nunca	15	5,6	5,6	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 17.** Capacidad de adaptación



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

## Análisis e Interpretación

Del total de 270 trabajadores encuestados indican que los colaboradores poseen habilidades competitivas en donde un 48,15%, casi siempre lo hacen, el 25,56%, de forma eventual el 16,30%, casi nunca un 4,44% y nunca un 5,56%.

Los colaboradores dominan el uso de herramientas tecnológicas dentro de las empresas de servicio del cantón Ambato, puesto que, están dotados de conocimiento, habilidades, capacidades técnicas para establecer comunicación sincrónica y asincrónica en el entorno, fomentar una mejor relación con los clientes con el fin de efectuar un desempeño eficiente, competitivo y productivo.

### Pregunta 17

**Tabla 3. 18.** Rendimiento laboral

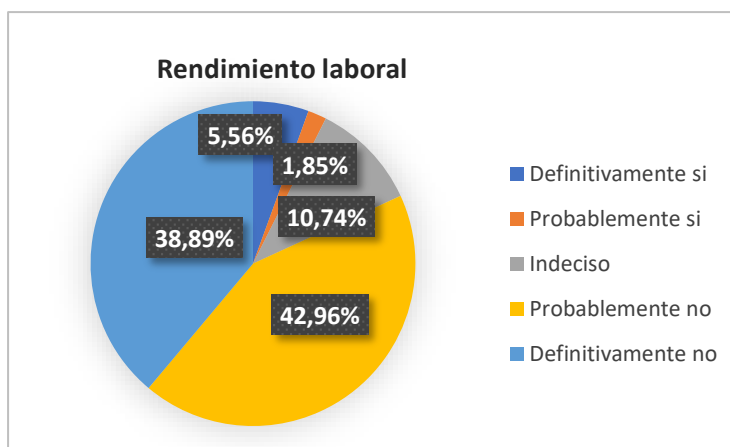
¿La empresa para efectuar teletrabajo midió las habilidades operativas, el pensamiento crítico, la gestión de recursos y gestión de tiempo como parte de la competitividad laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Definitivamente si	15	5,6	5,6	5,6
Probablemente si	5	1,9	1,9	7,4
Indeciso	29	10,7	10,7	18,1
Probablemente no	116	43,0	43,0	61,1
Definitivamente no	105	38,9	38,9	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 18.** Rendimiento laboral



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

## Análisis e Interpretación

Del total de 270 trabajadores encuestados en relación con la medición de sus habilidades operativas, pensamiento crítico, gestión de recursos y de tiempo por parte de las empresas como indicador de competitividad, se observa que el 42,96% probablemente no mide, el 38,89% definitivamente no mide, el 10,74% está indeciso, el 5,56% definitivamente sí y el 1,85% probablemente sí.

La mayoría de clientes internos indican que no se miden correctamente las habilidades operativas, tampoco se evaluó el pensamiento crítico, la gestión de recursos y de tiempo, es decir no se realiza seguimiento a la optimización de recursos para alcanzar eficiencia laboral, por efecto, reduce el empleo de actividades en tiempos adecuados, mientras que, los colaboradores operativos no saben cómo actuar al momento de tener vicisitudes con clientes, todo esto repercute en la competitividad de la entidad. Por lo tanto, se recomienda a los directivos contar con disciplina, compromiso y capacitación en habilidades digitales hacia sus trabajadores.

### Pregunta 18

**Tabla 3. 19.** Cumplimiento laboral

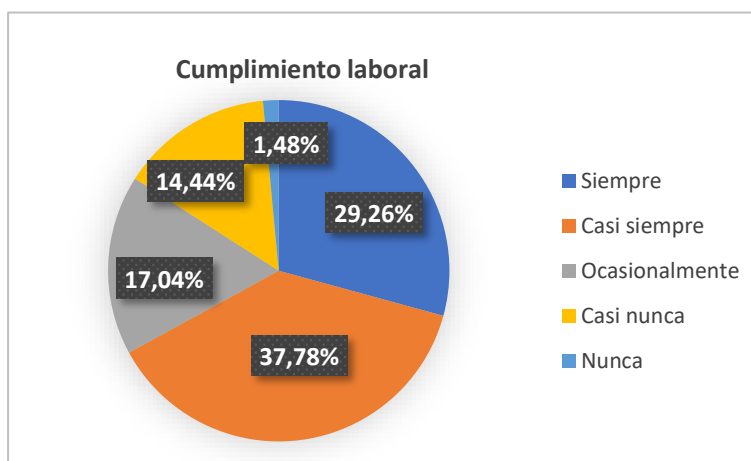
¿Los trabajadores cumplen con responsabilidad, creatividad, conocimiento ofimático, habilidad social e interacción su jornada laboral diaria?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
<b>Siempre</b>	79	29,3	29,3	29,3
<b>Casi siempre</b>	102	37,8	37,8	67,0
<b>Ocasionalmente</b>	46	17,0	17,0	84,1
<b>Casi nunca</b>	39	14,4	14,4	98,5
<b>Nunca</b>	4	1,5	1,5	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 19.** Cumplimiento laboral



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

### **Análisis e Interpretación**

De la encuesta realizada a los 270 clientes internos, para conocer sobre su cumplimiento laboral, se muestra que el 37,78% lo hacen casi siempre, mientras que el 29,26% casi siempre, el 17,04% ocasionalmente, el 14,44% casi nunca y el 1,5% nunca cumplen. Los trabajadores en su mayor parte siempre y casi siempre cumplen con responsabilidad, creatividad, conocimiento ofimático, habilidad social e interacción su jornada laboral diaria. Según la percepción de los colaboradores sin embargo no existe un ambiente laboral adecuado impidiendo a la entidad ser más productiva y competitiva en el mercado.

### **Pregunta 19**

**Tabla 3. 20.** Gestión por objetivos

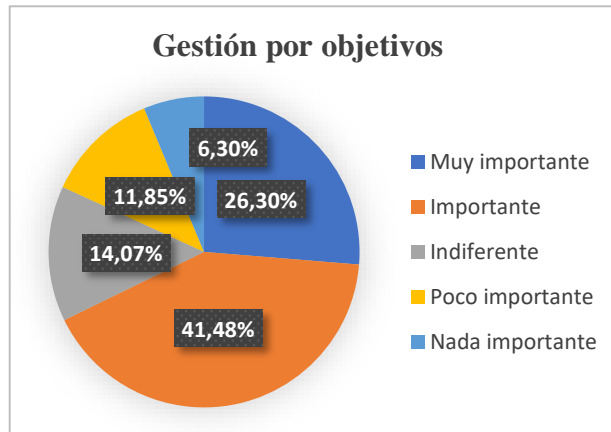
¿Dentro de la empresa es habitual analizar la organización de planes operativos (POA)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy importante	71	26,3	26,3	26,3
Importante	112	41,5	41,5	67,8
Indiferente	38	14,1	14,1	81,9
Poco importante	32	11,9	11,9	93,7
Nada importante	17	6,3	6,3	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 20.** Gestión por objetivos



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

### **Análisis e Interpretación**

Respecto a los 270 subordinados encuestados de acuerdo a los planes a cumplir a corto plazo indican que las empresas en el 41,48% lo creen importante, 26,30% lo consideran muy importante, 14,07% indiferente, 11,85% poco importante y 6,30% nada importante.

Para las organizaciones es significativo considerar de manera periódica el estudio y aplicación de los planes operacionales con el objetivo de minimizar costes, el desempeño eficaz de las metas propuestas, la optimización de recursos para otorgar calidad en los diferentes servicios ofertados. Tomando en cuenta que el POA es aquel documento oficial que se convierte en una directriz de cumplimiento a corto plazo para objetivos planteados.

## Pregunta 20

**Tabla 3. 21.** Comunicación efectiva

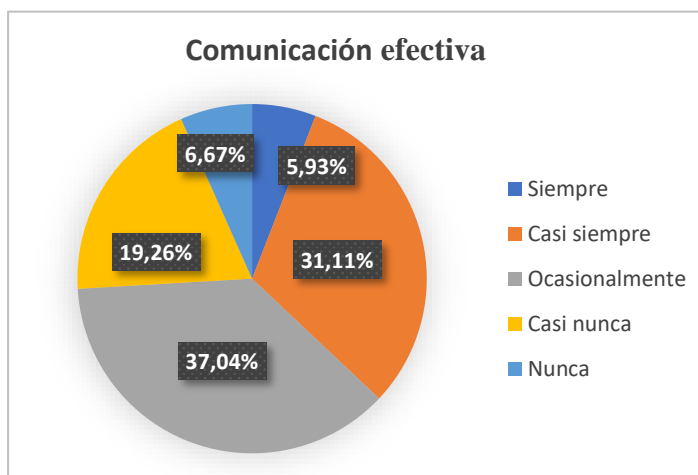
¿El líder empresarial permite a los colaboradores ser partícipes a la hora de tomar una decisión?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Siempre	16	5,9	5,9	5,9
Casi siempre	84	31,1	31,1	37,0
Ocasionalmente	100	37,0	37,0	74,1
Casi nunca	52	19,3	19,3	93,3
Nunca	18	6,7	6,7	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 21.** Comunicación efectiva



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

### Análisis e Interpretación

Entre los 270 clientes internos encuestados referente a si son partícipes al momento de tomar una decisión dentro de la institución se manifiesta que 37,04% ocasionalmente se considera su criterio, 31,11% casi siempre, 19,26% casi nunca, 6,67% nunca y finalmente 5,93% siempre lo permiten.

El criterio de los subordinados de las empresas del cantón Ambato ocasionalmente crean mesas de trabajo en donde los colaboradores pueden tener voz, pero no voto a la hora de generar estrategias de mercado para la superación, cumplimiento de metas y objetivos empresariales. Esto se debe al modelo de negocios que lleva cada empresa, en donde recae todas las responsabilidades sobre el líder; por lo que las decisiones deben ser enfocadas a

incrementar la productividad, generar ventaja competitiva y mantener la liquidez de la empresa.

### Pregunta 21

**Tabla 3. 22.** Toma de decisiones

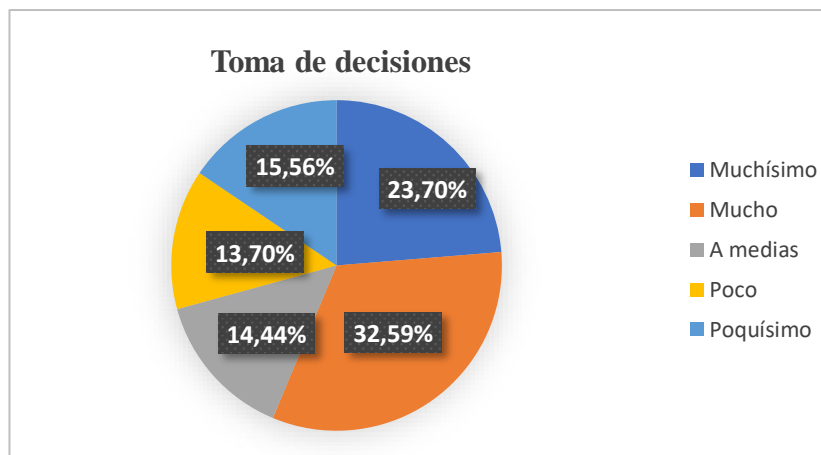
¿La empresa afrontó positivamente el cambio de presencialidad a modalidad teletrabajo en sus colaboradores y estructura organizacional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
<b>Siempre</b>	64	23,7	23,7	23,7
<b>Casi siempre</b>	88	32,6	32,6	56,3
<b>Ocasionalmente</b>	39	14,4	14,4	70,7
<b>Casi nunca</b>	37	13,7	13,7	84,4
<b>Nunca</b>	42	15,6	15,6	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Gráfico 3. 22.** Toma de decisiones



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

### Análisis e Interpretación

Según el resultado reflejado los clientes internos de las empresas de servicio del cantón Ambato, manifiestan que el 32,59% la entidad mucho afrontó el cambio de modalidad laboral, mientras que el 23,70% muchísimo, sin embargo, el 15,56% indicaron que poquísimo, 14,44% a medias y el 13,70% poco.

El teletrabajo es la vía más efectiva para acceder a las labores cotidianas; por lo que las empresas de servicio se han visto en la necesidad de implementar mecanismos para el cumplimiento del horario laboral de sus subordinados sin descuidar la producción o entrega de servicios de calidad al cliente. Con el objetivo de mantener a la empresa de forma sólida y estable en un sistema a distancia, haciendo uso de las herramientas tecnológicas “TIC`S”, plataformas digitales o softwares empresariales que permitan al consumidor contar con una asistencia rápida, eficiente y confiable, sin embargo se observa que la mayoría de encuestados menciona que las organizaciones a las que representan, se les ha dificultado el cambio de procesos, actividades laborales a ofimáticas, es por eso que hay una disparidad entre los colaboradores que indican que si afrontó y otros que no se pudo, por tal motivo, las empresas en la ciudad de Ambato, cerraron sus puertas dejando en el desempleo a sus colaboradores, pues sus costos operativos no cubrieron sus ingresos y tuvieron que optar por cerrar sus establecimientos, esto en el caso de las actividades de restauración, mientras que el sector de transporte público y de encomiendas creció en donde es esencial que las entidades asignen presupuesto a la mejorar de ofimática, y estructura virtual, con el fin de ser competitivas en el mercado.

### **3.2 Verificación de hipótesis**

Para la verificación de hipótesis se utilizará el estadístico Chi cuadrado, el cual permitirá a través de dos preguntas del cuestionario aplicarlo con los clientes intentos de las empresas del cantón Ambato.

#### **3.2.1 Chi Cuadrado**

Amaya (2017) indica que la prueba del estadístico Chi -cuadrado es la comparación entre la distribución supuesta en relación con la esperada, con el objetivo de probar las hipótesis de acuerdo a las frecuencias de las distribuciones entre dos variables cualitativas.

Al mismo tiempo, la prueba estadística es utilizada con el objetivo de contrastar si la distribución teórica se acomoda a los datos reflejados en relación a la variable categórica, por medio de ella se establece la varianza acompañada con los grados de libertad y se efectúa la comparación entre las frecuencias observadas y esperadas analizadas por la muestra para la interpretación de resultados (Polack y Ramírez, 2019).



**a) Planteamiento de la hipótesis**

**Hipótesis alternativa; H<sub>1</sub>:** El teletrabajo permitirá mejorar los niveles de competitividad en las empresas de servicio del cantón Ambato.

**Hipótesis nula; H<sub>0</sub>:** El teletrabajo no permitirá mejorar los niveles de competitividad en las empresas de servicio del cantón Ambato.

- **Modelo Matemático**

H<sub>0</sub>= O-E

H<sub>1</sub>= O ≠ E

- **Modelo Estadístico**

**Fórmula:**

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

- **Determinación de significancia**

$\alpha = 0.05 \rightarrow 5\%$

- **Distribución muestral**

GL= (f-1) (c-1)

**Con 5 alternativas en donde:**

GL= Grados de libertad

F= de filas y columnas

GL= (2-1) (5-1)

GL= (1) (4)

GL= (4)  $\rightarrow$  **9.488**

**Tabla N° 01 Tabla de distribución del Chi 2**

**Tabla 3. 23** Tabla de distribución del Chi Cuadrado

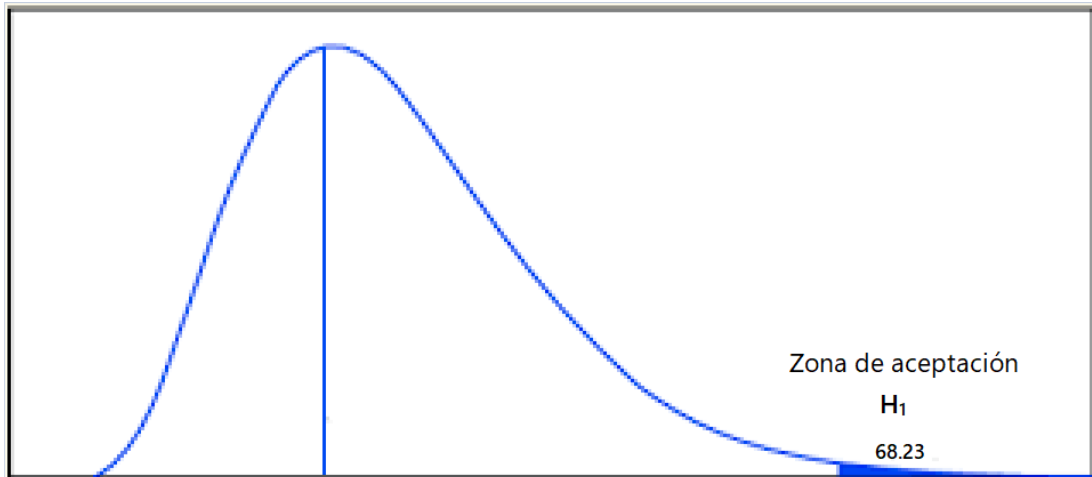
<b>v</b>	0,005	0,01	0,025	0,05	0,95	0,975	0,99	0,995
1	0,00003935	0,000157	0,000982	0,00393	3,841	5,024	6,635	7,879
2	0,010	0,020	0,051	0,103	5,991	7,378	9,210	10,597
3	0,072	0,115	0,216	0,352	7,815	9,348	11,345	12,838
4	0,207	0,297	0,484	0,711	9,488	11,143	13,277	14,860
5	0,412	0,554	0,831	1,145	11,070	12,832	15,086	16,750
6	0,676	0,872	1,237	1,635	12,592	14,449	16,812	18,548
7	0,989	1,239	1,690	2,167	14,067	16,013	18,475	20,278
8	1,344	1,647	2,180	2,733	15,507	17,535	20,090	21,955
9	1,735	2,088	2,700	3,325	16,919	19,023	21,666	23,589
10	2,156	2,558	3,247	3,940	18,307	20,483	23,209	25,188

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las empresas de servicios del Cantón Ambato.

**Elaborado por:** Paola Valencia

- **Identificación de la zona de rechazo con 5 alternativas**

**Gráfico 3. 23.** Chi Cuadrado 5 alternativas



**Fuente:** Encuestas tabuladas con 5 alternativas

**Elaborado por:** Paola Valencia

- **Cálculo Matemático 5 alternativas**

Se efectúa mediante la siguiente fórmula:

$$fe = \frac{(total\ o\ marginal\ de\ renglón)(total\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

**Tabla 3. 24.** Frecuencias observadas

Frecuencias Observadas

N° ÍTEM	POBLACIÓN	ALTERNATIVAS					TOTAL
		Siempre /Muy Importante	Casi siempre / Importante	A veces / Indiferente	Casi Nunca / Poco importante	Nunca / Nada importante	
PREGUNTA 14	VI : ¿Considera usted que la empresa durante el teletrabajo ha medido su desempeño, mediante un estricto seguimiento de resultados y de feedback de valor?	41	153	50	21	5	270
PREGUNTA 20	VD: ¿El líder empresarial permite a los colaboradores ser participes a la hora de tomar una decisión?	16	84	100	52	18	270
	<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>237</b>	<b>150</b>	<b>73</b>	<b>23</b>	<b>540</b>

**Fuente:** Encuestas tabuladas con 5 alternativas

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Tabla 3. 25.** Frecuencias Esperadas

Frecuencias esperadas

N° ÍTEM	POBLACION	ALTERNATIVAS				
		Siempre /Muy Importante	Casi siempre / Importante	A veces / Indiferente	Casi Nunca / Poco importante	Nunca / Nada importante
PREGUNTA 14	VI : ¿Considera usted que la empresa durante el teletrabajo ha medido su desempeño, mediante un estricto seguimiento de resultados y de feedback de valor?	28,5	118,5	75,0	36,5	11,5
PREGUNTA 20	VD: ¿Qué tan importante son las máquinas y dispositivos electrónicos equipados para facilitar el trabajo remoto en la organización?	28,5	118,5	75,0	36,5	11,5

**Fuente:** Encuestas tabuladas con 5 alternativas

**Elaborado por:** Paola Valencia

Tabla 3. 26. Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> E
	TELETRABAJO/SIEMPRE - MUY IMPORTANTE	41	28,5	12,5	156,25
TELETRABAJO/SIEMPRE - CASI SIEMPRE-IMPORTANTE	153	118,5	34,5	1190,25	10,04
TELETRABAJO / A VECES-INDIFERENTE	50	75,0	-25,0	625,00	8,33
TELETRABAJO / CASI NUNCA-POCO IMPORTANTE	21	36,5	-15,5	240,25	6,58
TELETRABAJO / NUNCA-NADA IMPORTANTE	5	11,5	-6,5	42,25	3,67
COMPETITIVIDAD/SIEMPRE - MUY IMPORTANTE	16	28,5	-12,5	156,25	5,48
COMPETITIVIDAD/SIEMPRE - CASI SIEMPRE-IMPORTANTE	84	118,5	-34,5	1190,25	10,04
COMPETITIVIDAD/ A VECES-INDIFERENTE	100	75,0	25,0	625,00	8,33
COMPETITIVIDAD / CASI NUNCA-POCO IMPORTANTE	52	36,5	15,5	240,25	6,58
COMPETITIVIDAD/ NUNCA-NADA IMPORTANTE	18	11,5	6,5	42,25	3,67
<b>TOTAL</b>				<b>X<sup>2</sup><sub>C</sub> =</b>	<b>68,23</b>

Fuente: Encuestas tabuladas con 5 alternativas

Elaborado por: Paola Valencia

- **Decisión**

Si  $H_1 > H_0$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa

$68.23 > 9.49$  por lo que se rechaza la hipótesis nula.

“Es decir”, el teletrabajo si permitirá mejorar los niveles de competitividad en las empresas de servicios del cantón Ambato.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

Para establecer las conclusiones se deduce lo siguiente:

La mayoría de encuestados efectuaron sus actividades bajo el mecanismo de trabajo remoto, en donde cada empresa estipuló las tareas que debieron realizar sus colaboradores.

La mayor parte de empresas manejan ventajas competitivas en relación a sus servicios, sin embargo, las actividades que destacaron fueron: servicio de transporte público, y de entrega de paquetes y encomiendas, y las que no tuvieron efectos positivos fueron las de restauración, alojamiento, pues debido a la pandemia no lograron abrir sus establecimientos.

Por otro lado, se evidencia que, la mayoría de los trabajadores son conscientes de la determinación y socialización de los objetivos empresariales y además que las empresas tomaron un lapso de tiempo hasta lograr que el personal se adapte a la nueva modalidad y que en gran parte las organizaciones no respetan sus tiempos de descanso y horarios, tampoco se hizo seguimiento de motivación a los colaboradores, ocasionando desmotivación, pues no se fomentó el trabajo en equipo.

Y finalmente se proponer la aplicación de una matriz de perfil competitivo bajo la modalidad de teletrabajo en las empresas de servicio del cantón Ambato mediante la clasificación de las diversas actividades realizadas.

## **4.2 Recomendaciones**

Es necesario difundir la mejora continua en los procesos y procedimientos, para alcanzar los objetivos empresariales en las entidades del sector servicios de la ciudad de Ambato.

Es importante en relación a la eficiencia realizar procesos efectivos apoyados en planes o estrategias empresariales, en donde el fin sea la satisfacción en los usuarios y la entrega del servicio óptimo.

Es necesario que las entidades adquieran recursos tecnológicos oportunos para que el desempeño laboral de sus colaboradores eficientes, se capacite en tecnologías de información a los colaboradores de la entidad con el fin de ofertar y brindar, al cliente una experiencia de compra idónea, y de calidad.

Se recomienda a los directivos de las entidades realizar planes de prevención de aislamiento, en donde surjan ventajas como: flexibilidad de horarios, reducción de gastos a la entidad, impulso de la conciliación familiar y laboral que el gerente deba garantizar, y se respeten las horas de descanso, para que sean más productivos, creativos, y comunicativos.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1. Datos informativos**

##### **5.1.1. Tema**

Aplicación de la matriz de perfil competitivo de las empresas de servicios del cantón Ambato.

#### **5.2. Antecedentes**

Las diversas empresas del sector servicios del cantón Ambato tienen en común poder satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes a través de la calidad en el servicio, por lo que a través de la modalidad de teletrabajo y sus índices de competitividad se quiere comparar el desarrollo y progreso empresarial a través de sus estrategias aplicadas en cada una de las actividades.

#### **5.3. Justificación**

Dentro de las empresas de servicio del cantón Ambato se plantea el uso de la matriz de competitividad por actividad de acuerdo a los factores clave como: publicidad, finanzas, administración, tecnología, innovación y marca que, a través de esta herramienta se podrá conocer diversos factores dando a conocer las fortalezas y debilidades que cada organización cuenta con la factibilidad apoyada en el conocimiento en el entorno externo y la estrecha relación de la competencia. Y así, poder mejorar e implementar planes o estrategias corporativas de acuerdo a las necesidades que cada empresa requiera.

#### **5.4. Objetivos**

##### **5.4.1. Objetivo general**

Aplicar la matriz de competitividad por actividad dentro de las empresas de servicio del cantón Ambato.

##### **5.4.2. Objetivos específicos**

- ❖ Implementar la herramienta de la matriz de competitividad por actividad
- ❖ Crear tablas para comparar de acuerdo a los factores claves el ranking empresarial entre las organizaciones.

## 5.5 Fundamentación teórica

La matriz de perfil competitivo de la actividad es una herramienta que permite conocer las fortalezas y debilidades de las organizaciones, además que identifica los principales competidores en relación a su lugar en el posicionamiento estratégico (Salazar y Terán, 2015).

Para Salazar y Terán (2015) los factores claves para alcanzar el éxito deseado que se debe tomar en cuenta para el desarrollo de la matriz de perfil competitivo por actividad son los elementos que se detallan a continuación:

- ❖ El peso de la matriz: los valores se consideran críticos cuando se encuentran en el rango de 0,0, no es un factor importante, mientras que si es mayor a 0 o igual a 1 se le dará la importancia debida
- ❖ El ranking: es aquel aspecto en el cual la empresa define las cualidades significativas que va desarrollando a lo largo de su vida empresarial. Por lo que, se consideran valores entre un rango de 4 a 1, el numero 4 es halla como una fortaleza empresarial, 3 un reconocimiento menor, 2 debilidad menor y 1 es una debilidad la cual trae varios riesgos en la empresa que por ende deben ser solucionados a tiempo.



## 5.6. Matriz de perfil Competitivo de empresas de servicio del cantón Ambato

Tabla 3. 27. Ranking de empresas según Matriz de perfil competitivo del sector servicios por actividad

Ponderación	Servicios de Asistencia		Servicio de guardia de seguridad		Correspondencia y paquetes depositados en buzones públicos o en		Tasación Inmobiliaria		Servicio de vehículos blindados		Comidas, eventos, banquetes, bodas y otras celebraciones		Servicios de alojamiento prestados por hoteles, hoteles suits, apart hoteles,		Atención al alcoholismo y drogodependencia		Asesoramiento en Economía Doméstica de orientación patrimonial.		Servicios de autobuses escolares		Servicio de taxis		Hornos para procesos industriales, maquinaria		Fabricación de motores generados, transformadores eléctricos y		Instalaciones deportivas, Cantinas o cafeterías		Recaudación de fondos a cambio de una retribución o servicios		Servicios sociales de asesoramiento de bienestar social.		Equipos de irradiación y equipo eléctrico de uso medio y		Lavado engrasado, pulverizado		Servicio de asesoramiento, orientación y asistencia operativa a las	
	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje		
	Arkos CIA. LTDA	JARA SEGURIDAD JARASEG CIA. LTDA.	SERVIENTREGA ECUADOR S.A.	INGENIERIA PARA EL DESARROLLO ACURIO Y ASOCIADOS	TRANSPORTADORA ADORA ECUATORIA NA DE VALORES	Alimentos Aliservis S.A	Hotel Emperador Hotelemp S.A	Fundación para el desarrollo y estimulación psicológica FUNDESCA	Fundación Domus	Guayranbos Tour S.A	COOPERATIVA DE TAXIS TURISMO AMBATEÑO	SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y PROYECTOS SECOINPRO	Navcas CIA. LTDA	Servicios Eléctricos	Asociación de servicios de alimentación Ribene	ANFREC	FUNDACION PROYECTO FORTALEZA	GRUPO MEDIC	TALLERES AMBACOREA S.A.	Centro integral de capacitación y asesoría																		
0,1	4	0,4	4	0,40	4	0,40	4	0,40	4	0,40	3	0,30	4	0,40	3	0,30	4	0,40	3	0,30	3	0,30	3	0,30	2	0,20	2	0,20	2	0,20	2	0,20	2	0,20	2	0,20		
0,15	3	0,45	4	0,60	4	0,60	4	0,60	4	0,60	3	0,45	2	0,30	3	0,45	3	0,45	2	0,30	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,30	2	0,30
0,15	4	0,6	3	0,45	4	0,60	3	0,45	3	0,45	4	0,60	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,30	2	0,30	2	0,30
0,15	4	0,6	4	0,60	4	0,60	4	0,60	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,30	3	0,45	2	0,30	2	0,30	2	0,30	2	0,30	2	0,30	2	0,30	2	0,30
0,25	4	1	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,75	2	0,50	3	0,75	3	0,75	2	0,50	2	0,50	2	0,50	2	0,50	3	0,75	3	0,75	3	0,75	2	0,50	2	0,50
0,2	4	0,8	4	0,80	3	0,60	3	0,60	3	0,60	4	0,80	3	0,60	3	0,60	3	0,60	3	0,60	3	0,60	3	0,60	3	0,60	2	0,40	2	0,40	2	0,40	2	0,40	3	0,60	2	0,40
1		3,85		3,6		3,55		3,4		3,25		3,15		3,15		3		2,85		2,85		2,85		2,75		2,5		2,5		2,55		2,55		2,55		2,35		2

Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

Elaborado por: Paola Valencia

Gráfico 3. 24. Línea de tiempo sobre el ranking de las empresas del sector servicios



### **Análisis:**

Tras la aplicación de la matriz de perfil competitivo a los diferentes sectores productivos de la provincia de Tungurahua se obtuvo como resultados que en el ranking número 1 es el sector de servicios de asistencia operativa a empresas de administración pública una de las empresas que lideró con mayor puntaje es la entidad Arkos Cía. Ltda. , debido a que es una compañía que posee 28 años de experiencia en el mercado internacional y 15 años en el mercado nacional, además, en el ranking número 2 está de sector servicios de guardia de seguridad tras el análisis del sector analizada la empresa Jara Seguridad Jaraseg Cía. Ltda., es la que tiene un puntaje de 3.6, posee 25 años en el mercado de seguridad, además está dentro de las 10 empresas más grandes de seguridad privada en el Ecuador, posee certificaciones internacionales de calidad y medio ambiente a fin de brindar un servicio de calidad con profesionales que son formados mediante estrictos reclutamientos dentro y fuera del país, mientras el ranking número 3 es el servicio de correspondencia y paquetes depositados en buzones públicos u oficinas de correo donde la empresa Servi entrega Ecuador S.A fue la mejor puntuada con 3.55 a causa de mantener 39 años entregando soluciones, mediante la satisfacción de las necesidades de logística y comunicación integral a través de la eficacia y rapidez del servicio que brinda.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abreo, C., & Guzmán, A. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Redalyc.org*, 27.
- Acosta, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *COMPENDIUM*, 18.
- Acosta, V., Carmenate, L., González, M., & Vega, B. (2020). Tipos de innovación como estrategias de adaptación al dinamismo de los mercados. *INNOVA*, 21.
- Aguilar, M., León, A., & Rivera, D. (2019). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. *Scielo*, 14.
- Amaya, L. (2017). Prueba Chi cuadrado en la estadística no paramétrica. *PROIN*, 73.
- ANESI Asociación Nacional de Empresas de Seguridad Integral. (2021). El sector mueve unos USD 500 millones. *Revista Líderes*, <https://www.revistalideres.ec/lideres/sector-mueve-usd-500-millones.html>.
- Angulo, C. (2007). Las herramientas digitales y el aprendizaje de contenidos. *Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 9.
- Ariza, A., Hernández, J., & Tirado, P. (2016). El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. *CIRIEC*, 37.
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de la administración de los recursos humanos. *Scielo*, 8. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Baptista, P., & Fernández, C. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Beltrán, L., Ferruzola, A., & Zambrano, B. (2017). *Propuesta tecnológica para el desarrollo de una aplicación de gestión de pre-venta call center business*. Guayaquil.
- Bertolotti, P. (2009). Conceptos básicos comunicación digital. 3.

- Bombón, C., Bilous, A., Flores, C., & Peralta, Á. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *recimundo*, 10. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402204>
- Bonilla, P., & Ramos, V. (2016). *Estudio de las características del teletrabajo en aislamiento por el COVID-19 en la provincia de Pichincha*. Quito.
- Boyero, M., & Montoya, C. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y competitividad organizacional. *Visión para el Futuro*, 21.
- Calderón, C. (2019). *Relaciones emergentes entre reputación corporativa y competitividad empresarial: diseño de un modelo de reputación corporativa*. Pereira.
- Cano, G. (2018). Las Tic's en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias Dialnet*, 12.
- Carbajal, A., & Tarazona, L. (2017). *Los softwares contables y las decisiones financieras en la empresa contratistas generales Falcón E.I.R.L Huánuco 2016*. Perú: UDH.
- Cardona, C., & Trejos, J. (2020). Estudio cualitativo del aprendizaje experiencial para equipos de trabajo organizacional. *Revista de Ciencias Sociales FCES-LUZ*, 13.
- Carmona, R., & Lajarín, J. (2016). El teletrabajo La solución. *Universidad Miguel Hernández UMH*, 58.
- Carrillo, S., Forgiony, J., Nuván, I., Rivera, D., & Rozo, A. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Espacios*, 14.
- Casanovas, A. (2016). Gestión de políticas de la empresa. *KPMG cutting through complexity*, 27.
- Casma, C., & Castillo, J. (2019). *Administración por objetivos y venta de productos financieros en el BBVA, Lima 2019*. Lima.

- Castañeda, M., Bocarando, J., & Mendoza, L. (2016). Determinación de un índice de competitividad a nivel micro para el sector comercial, sub sector abarrotes al por menor. *IIESCA*, 15.
- Castellanos, G., Esquivel, Á., & Robaina, R. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Scielo*, 17.
- Caycho, T. (2017). Intervalos de Confianza para el coeficiente alfa de cronbach aportes de la investigación. *Scielo*, 2.
- Chamaya, M., Huaroc, J., & Poma, F. (2016). *Implementación de políticas de créditos para optimizar la liquidez de la empresa Roca Fuerte Inversiones Inmobiliaria S.A.C.* Lima: UPLA.
- Chavarro, F., & Ortega, L. (2017). *Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados.* Bogotá.
- Chia, A. (2018). *El teletrabajo: una ventaja competitiva para las organizaciones.* Bogotá: Nueva Granada.
- Cifuentes, D., & Londoño, J. (2020). Teletrabajo: el problema de la institucionalización. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 9.
- Condezo, O., & Porteros, S. (2018). *Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño organizacional de la empresa AUSTRAL GROUP, Chancay.* Huacho.
- Coronell, R., Orozco, E., Ortíz, L., & Ortíz, L. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios en un estudio correlacional. *REVHIPERTENSION*, 7.
- Correa, S. (2017). Incidencia de la gestión por competencias en el crecimiento empresarial. *INNOVA*, 11.
- Duque, M., Mena, A., & Tuapanta, J. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *DESCUBRE*, 12.

- Durán, S., García, G., & Prieto, P. (2017). Políticas de Gestión del talento humano para el desarrollo de competencias gerenciales en las empresas metalmecánica. *Face*, 13.
- Echeverría, F., Gaona, V., & Jumbo, A. (2015). *El teletrabajo como herramienta de inclusión social para las personas con discapacidad y su impacto en la reducción de costos*. Guayaquil.
- Figueroa, D., & Navarrete, D. (2020). *Fortalecimiento de Competencias Laborales para el Teletrabajo en la UNAD*. Bogotá.
- Gómez, A., Miranda, M., & Villacís, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia México*, 7.
- Gómez, S. (2017). *El teletrabajo en el Ecuador*. Quito.
- Guerrero, M. A., & Silva, D. R. (2017). La cultura organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA*, 6.
- Hernández, O., & Pérez, J. (2016). La capacitación para el mejoramiento del desempeño profesional de los especialistas en Gestión de los Recursos Humanos de las Organizaciones Empresariales. *Scielo*, 7.
- Herrera, M., & Sánchez, S. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *FAC. Cience*, 14. doi: <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2216>
- Ibarra, F. L. (2018). *Administración por objetivos para la empresa Medina & Asociados componente de gestión*. Ambato.
- Lanas, E., & Palacios, M. (2017). *El teletrabajo: hacia una regulación garantista en el Ecuador*. Quito: Creative Comms CC.
- Lara, L., & Rodríguez, N. (2016). *Análisis de Gestión Empresarial en la empresa TRASEGEN Lara E.I.R.L*. Piura.
- Lujan, O., & Moscoso, O. (2017). Metodologías Sugeridas de Evaluación y Selección de Software de Arquitectura Empresarial para la Digitalización del Conocimiento. *Scielo*, 17.

- Manual de Oslo. (2018). *Manual de Oslo directrices para la recogida e interpretación de información relativa a innovación*. Madrid: OECD.
- Manual de Recursos Humanos. (2016). *Manual de Recursos Humanos de formación y empleo*. Madrid: CEP S.I.
- Manzano, V. (2014). Chi cuadrado de Pearson. 7.
- Mediakit. (2018). Automatiza tu departamento de recursos humanos. *Factorialhr.es*, 9.
- Méndez, C. E. (2019). *Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia*. Bogotá.
- Mero, J. (2018). Empresa - administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 19.
- Ministerio del Trabajo. (2020). *Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181*. Quito.
- Molina, D., & Sánchez, A. (2016). Factores de la competitividad en las empresas de América Latina. *San Gregorio*, 8.
- Monterroso, E. (2016). Competitividad y estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones. *Redes sociales*, 23.
- Mousalli, G. (2015). Métodos y Diseños de investigación cuantitativa. 39.
- Ocrospoma, L., & Paucar, J. (2019). *Trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud del distrito de Santa María Huacho*. Perú.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). El teletrabajo durante la pandemia COVID -19 y despues de ella. *OIT*, 52.
- Ortiz, S., & Yanchaliquín, G. (2021). *Gestión de la calidad y la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua*. Ambato.
- Otero, S., & Taddei, C. (2017). Competitividad en las empresas familiares. *Interciencia*, 6.
- Parrales, N., Vasconez, D., & Álvarez, F. (2016). “*Aplicación del Marketing 2.0 como herramienta de exportación para las PYMES de Guayaquil*. Guayaquil.

- Paternó, S., Suarez, E., & Viola, M. (2016). *Análisis de las características del Teletrabajo y su aplicación en el aula de la práctica profesional*. Buenos Aires.
- Paz, J., & Rodríguez, M. (2016). *El Trabajo en Equipo influye en el desempeño laboral del personal de la Agencia de Promoción Económica Conquito*. Quito.
- Perdomo, M., & Ramírez, J. (2019). Ventajas y desventajas de la implementación del Teletrabajo; revisión de la literatura. *SENNOVA*, 24.
- Polack, A., & Ramírez, A. (2019). Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, 18.
- Pulgar, L., & Ríos, F. (2015). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa*. Lima: ebook.
- Purita, G. (2017). Competencias digitales: Comunicación Digital. *OBS Business School*, 2.
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Scientific research*, 9.
- Reynaga, A. (2018). *Aplicación de nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic's) y el crecimiento de las empresas de supermercados peruanos S.A período 2015-2017*. Lima.
- Salazar, P., & Terán, J. (2015). *Propuesta por modelo de gestión administrativa para la compañía SUMEQUIVEGA*. Quito: 2015.
- Sistema de Gestión Documental Quipux. (2020). *Sistema de Gestión Documental Quipux; Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil*. Quito: G.E.E.
- Suárez, R. (2018). Reflexiones sobre el concepto de innovación. *San Gregorio*, 12.
- Ticona, L. (2018). *La cultura organizacional y su relación con el trabajo en equipo del personal de la Institución Educativa Industrial 45 "José María" de la ciudad de Juliaca*. Perú: UNA.
- Zuluaga, G. (2018). *Un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia- Colombia*. Medellín: Antioquía.





## ANEXO A

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA DIRIGIDA LOS CLIENTE S INTERNOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO

### Objetivo:

Indagar como el teletrabajo incide en los niveles de competitividad en las empresas de servicio del cantón Ambato.

### Instrucciones:

Lea detenidamente antes de responder cada una de las preguntas y marque con una (X) la alterativa que considera de acuerdo a su criterio.

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

##### 1.1 Género

Femenino  Masculino

##### 1.2 Nivel de Instrucción

Primaria

Secundaria

Superior

Postgrado

##### 1.3 Cargo que desempeña

.....

#### 2. INFORMACIÓN ESPECIFICA

##### 2.1 ¿La empresa tiene definido y socializado sus objetivos?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

##### 2.2 ¿La organización cuenta con métodos necesarios para la ejecución correcta de los procesos?

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

##### 2.3 ¿Cómo califica la empresa el uso de la tecnología para la ejecución de sus actividades administrativas?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

##### 2.4 ¿Qué importante es el recurso humano con conocimientos y aptitudes diferenciadoras en la empresa?

Muy importante

Importante

Indiferente

Poco importante

Nada importante

##### 2.5 ¿La empresa presta un servicio de calidad con personal capacitado y especializado?

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

##### 2.6 ¿Qué tan importante es la compensación salarial de los colaboradores en la empresa?

Muy importante

Importante

Neutral

Poco importante

Nada importante

##### 2.7 ¿La empresa utiliza sistemas de información automatizados para ofrecer servicios de calidad?



Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

**2.8 ¿Has recibido utilidades o bonificaciones en los últimos años?**

Casi nunca

Nunca

A veces

Siempre

Casi siempre

**2.9 ¿La empresa aplica de forma habitual las tecnologías de la información y comunicación?**

Todos los días

Casi todos los días

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

**2.10 ¿Qué tan importante son las máquinas y dispositivos electrónicos equipados para facilitar el trabajo remoto en la organización?**

Muy importante

Importante

Indiferente

Poco importante

Nada importante

**2.11 ¿La empresa establece comunicación con los subordinados de forma telefónica o virtual? (Email)**

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

**2.12 ¿Considera usted que la empresa durante el teletrabajo ha medido su desempeño, mediante un estricto seguimiento de resultados y de feedback de valor??**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**2.13 ¿La organización estima planes de motivación para los empleados que permita potencializar logros alcanzados?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

**2.14 ¿Los colaboradores competentes en la empresa deben contar con el dominio de las herramientas telemáticas?**

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

**2.15 ¿La empresa para efectuar teletrabajo midió las habilidades operativas, el pensamiento crítico, la gestión de recursos y gestión de tiempo como parte de la competitividad laboral?**

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

**2.16 ¿Cree usted que los trabajadores cumplen con responsabilidad, creatividad, conocimiento ofimático, habilidad social e interacción su jornada laboral diaria?**

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

**2.17 ¿Dentro de la empresa es habitual analizar la organización de planes operativos anuales (POA)?**

Muy importante

Importante

Indiferente

Poco importante

Nada importante

**2.18 ¿El líder empresarial permite a los colaboradores ser partícipes a la hora de tomar una decisión?**

Siempre



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

**2.19 ¿La empresa afrontó positivamente el cambio de presencialidad a modalidad teletrabajo en sus colaboradores y estructura organizacional?**

- Muchísimo
- Mucho
- A medias
- Poco
- Poquísimo

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO B

### VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO



## APRECIACIÓN



**DEL PROYECTO: “El teletrabajo y la competitividad en las empresas de servicio del cantón Ambato”.**


	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.			X	
Pertinencia de la variable con los indicadores.		X		
Relevancia del contenido.		X		
Factibilidad de la aplicación.		X		
Validez de contenido del cuestionario.		X		

**Observaciones:**

- Redacción correcta y estructuración pertinente, favor considerar el diseñar la encuesta en medios electrónicos (Google Forms, Survey Monkey, etc).
- Se encuentran como nuevos comentarios utilizando el control de cambio de Word.

### IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

<b>Validado por:</b>	Ing. Arturo Montenegro R. Mg
<b>Profesión:</b>	Magister en Administración de Empresas
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas
<b>Cargo que desempeña:</b>	Docente Ocasional
<b>Lugar y fecha de validación:</b>	Ambato, 28 de junio del 2021
<b>E-mail:</b>	af.montenegro@uta.edu.ec
<b>Teléfono o celular:</b>	0984143099
<b>Firma:</b>	

*Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario*

## ANEXO C



### VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

## APRECIACIÓN




**TEMA DEL PROYECTO: “El teletrabajo y la competitividad en las empresas de servicio del cantón Ambato”.**

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.		X		
Claridad en la redacción de las preguntas.		X		
Pertinencia de la variable con los indicadores.		X		
Relevancia del contenido.		X		
Factibilidad de la aplicación.		X		
Validez de contenido del cuestionario.		X		

**Observaciones:** Aplicable, identificar la posibilidad de estandarizar alternativas de respuesta con las mismas escalas de likert

### IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

<b>Validado por:</b>	Ing. César Andrés Guerrero V., Mg.
<b>Profesión:</b>	Ingeniero de Empresas
<b>Lugar de Trabajo:</b>	UTA
<b>Cargo que desempeña:</b>	Docente
<b>Lugar y fecha de validación:</b>	Ambato, 26/07/2021
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:ca.guerrero@uta.edu.ec">ca.guerrero@uta.edu.ec</a>
<b>Teléfono o celular:</b>	0984589625
<b>Firma:</b>	 firmado electrónicamente por: CESAR ANDRES GUERRERO VELASTEGUI

*Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario*

## ANEXO D

**Tabla 4. 1.** Operacionalización de VARIABLE DEPENDIENTE: Competitividad

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
La competitividad empresarial es la situación de responder con éxito el desafío de ingresar en los mercados con productos o servicios ofertados a nivel internacional por lo que, la información recopilada en los manuales de equipos, procesos y procedimientos es relevante para mejorar el proceso productivo con calidad, precios adecuados e innovación tecnológica alcanzado el éxito esperado (Cano, 2018).	<p>1. Productividad</p> <p>2. Ventaja competitiva</p> <p>3. Calidad</p>	<p>Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes satisfechos</li> <li>• Porcentaje de participación en el mercado</li> </ul> <p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retorno de inversión</li> <li>• Margen operativo</li> </ul> <p>Capacidad tecnológica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserción comercial</li> <li>• Consumo de energía eléctrica</li> </ul> <p>Rendimiento efectivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competitividad salarial</li> </ul> <p>Satisfacción al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo medio del servicio – espera</li> </ul> <p>Competitividad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción empresarial</li> </ul>	<p>1. ¿La empresa tiene definido y socializado sus objetivos?</p> <p>2. ¿La organización cuenta con métodos necesarios para la ejecución correcta de los procesos?</p> <p>3. ¿Cómo califica la empresa el uso de la tecnología para la ejecución de sus actividades administrativas?</p> <p>4. ¿Qué importante es el recurso humano con conocimientos y aptitudes diferenciadoras en la empresa?</p> <p>5. ¿La empresa presta un servicio de calidad con personal capacitado y especializado?</p> <p>6. ¿Qué tan importante es la compensación salarial de los colaboradores en la empresa?</p>	T. Encuestas dirigidas a los clientes internos de las empresas de servicio	1. Cuestionario estructurado (autoadministrado)

	4. Precio	<p>Costos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mano de obra</li> <li>• CIF</li> </ul> <p>Utilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas totales</li> <li>• Ingreso operacional</li> </ul>	<p>7. ¿La empresa utiliza sistemas de información automatizados para ofrecer servicios de calidad?</p> <p>8. ¿Has recibido utilidades o bonificaciones en los últimos años?</p>		
--	-----------	---	---	--	--

Elaborado por: Paola Valencia

## ANEXO E

Tabla 4. 2. Operacionalización de la VARIABLE INDEPENDIENTE: Teletrabajo

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
El propio concepto de teletrabajo pares la forma de trabajar desde casa, sin contar con un lugar específico en la empresa para los empresarios o clientes y además pueden desempeñar sus funciones de modo independiente, autónomo y dando uso a las tecnologías	<p>1. Tecnologías de la información y comunicación</p> <p>2. Cultura organizacional</p>	<p>Innovación tecnológica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de patentes</li> </ul> <p>Herramientas de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software de internet - intranet</li> </ul> <p>Desempeño por modelo de evaluación de empleo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de adaptación</li> <li>• Reclutamiento y selección</li> </ul>	<p>1. ¿La empresa aplica de forma habitual las tecnologías de la información y comunicación?</p> <p>2. ¿Qué tan importante son las máquinas y dispositivos electrónicos equipados para facilitar el trabajo remoto en la organización?</p> <p>3. ¿Considera usted que la empresa durante el teletrabajo ha medido su desempeño, mediante un estricto seguimiento de resultados y de feedback de valor?</p> <p>4. ¿Los colaboradores competentes en la empresa deben contar con el dominio de las herramientas telemáticas?</p>	T. Encuestas dirigidas a los clientes internos de las empresas de servicio.	1. Cuestionario estructurado (autoadministrado)

<p>de la información y comunicación (Carmona &amp; Lajarín, 2016).</p>	<p>3. Gestión por objetivos</p> <p>4. Trabajo en equipo</p>	<p>Infraestructura entorno virtual - Capacidad de herramientas digitales</p> <p>Cumplimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad y salud en el trabajo</li> </ul> <p>Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias y potenciar logros</li> <li>• Reconocimiento laboral</li> </ul> <p>Evaluación por proceso de gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento y comportamiento</li> </ul> <p>Compromiso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Absentismo</li> </ul> <p>Comunicación efectiva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de comunicación</li> </ul> <p>Toma de decisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de planes</li> <li>• Capacidad de liderazgo</li> </ul>	<p>5. ¿La empresa durante el teletrabajo utiliza herramientas como Ms-Skype, Ms-Teams, Zoom, Google Meet, ¿para llevar a cabo sus actividades laborales diarias?</p> <p>6. ¿Los trabajadores cumplen con responsabilidad, creatividad, conocimiento ofimático, habilidad social e interacción su jornada laboral diaria?</p> <p>7. ¿La organización durante el teletrabajo respetó sus tiempos de descanso y horarios, como también se efectuaron afterwork online con sus colaboradores?</p> <p>8. ¿Dentro de la empresa es habitual analizar la organización de planes operativos (POA)?</p> <p>9. ¿El líder empresarial permite a los colaboradores ser partícipes a la hora de tomar una decisión?</p> <p>10. ¿Los trabajadores cumplen con responsabilidad, creatividad, conocimiento ofimático, habilidad social e interacción su jornada laboral diaria?</p> <p>11. ¿La empresa afrontó positivamente el cambio de presencialidad a modalidad teletrabajo en sus colaboradores y estructura organizacional?</p>		
--	---	---	--	--	--

**Elaborado por:** Paola Valencia



## ANEXO F

**Tabla 3. 28.** MPC Servicio de Banquetes, fiestas y otras celebraciones

Factores clave	Ponderación	Provefood CIA. LTDA		Mixservics CIA. LTDA		Alimentos Aliservis S.A		Asociacion Aromassa		Nutri Delicias		Aso. Limeal Martinez	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	2	0,2	2	0,20	3	0,3	2	0,2	2	0,2	0	0
Finanzas	0,15	1	0,15	2	0,30	3	0,5	3	0,45	3	0,45	0	0
Administración	0,15	1	0,15	2	0,30	4	0,6	3	0,45	3	0,45	0	0
Tecnología	0,15	2	0,3	2	0,30	3	0,5	2	0,3	2	0,3	0	0
Innovación	0,25	1	0,25	2	0,50	3	0,8	3	0,75	3	0,75	0	0
Marca	0,2	2	0,4	2	0,40	3	0,6	3	0,6	2	0,4	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>1,45</b>		<b>2</b>		<b>3,15</b>		<b>2,75</b>		<b>2,55</b>		<b>0</b>

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

La empresa de Alimentos Aliservis S.A posee alto puntaje de 3,15 por ingresos eficientes, y una marca reconocida en el mercado, por otro lado, la empresa Provefood Cía. Ltda., posee el menor puntaje, por lo que, se encuentra en liquidación, con respecto a la empresa Aso Limeal Martínez no se encontró información alguna.

**Tabla 3. 29.** MPC Servicio de Fabricación de Motores generadores, transformadores eléctricos y aparatos de distribución

Factores clave	Ponderación	Gesema S.A Mantenimiento Eléctrico		López Lozada CIA. LTDA		Navcas CIA. LTDA Servicio Eléctrico	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	0	0	2	0,20	2	0,20
Finanzas	0,15	0	0	3	0,45	3	0,45
Administración	0,15	0	0	3	0,45	3	0,45
Tecnología	0,15	0	0	2	0,30	2	0,30
Innovación	0,25	0	0	2	0,50	2	0,50
Marca	0,2	0	0	2	0,40	3	0,60
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>0</b>		<b>2,3</b>		<b>2,5</b>

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

### **Análisis:**

La empresa Gesema S.A Mantenimiento Eléctrico no posee información para los respectivos cálculos, Navcas Cía. Ltda. ocupa el primer lugar, inició su trayectoria en el año 2011 misma que cuenta con personal calificado para ofrecer un servicio de calidad. La empresa López Lozada Cía. Ltda., posee un puntaje de 2,30 debido a que en el año 2020 sus ingresos netos por ventas disminuyeron.

**Tabla 3. 30.** MPC Servicio Asesoramiento en Economía Doméstica de orientación matrimonial y familiar

Factores clave	Ponderación	Fundación Ecuatoriana Siervos de Yave		Club Rotario Cosmopolita Ambato		Fundación Domus		Club Rotatorio Ambato		Fundación Humana		Comuna Illauca Chico		Comité de mejoras Hierba		Fundación mujer vida para la defensa y		Gestiones Crediticias Gestcred	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	2	0,2	2	0,20	4	0,4	2	0,2	4	0,4	2	0,2	2	0,20	4	0,4	0	0
Finanzas	0,15	2	0,3	2	0,30	3	0,5	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,5	0	0
Administración	0,15	2	0,3	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,5	0	0
Tecnología	0,15	2	0,3	2	0,30	3	0,5	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,5	0	0
Innovación	0,25	2	0,5	2	0,50	2	0,5	2	0,5	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,8	0	0
Marca	0,2	2	0,4	2	0,40	3	0,6	3	0,6	3	0,6	3	0,6	3	0,60	3	0,6	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2</b>		<b>2,15</b>		<b>2,85</b>		<b>2,65</b>		<b>3,1</b>		<b>2,9</b>		<b>2,9</b>		<b>3,1</b>		<b>0</b>

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

### Análisis:

La empresa Fundación Humana es la que posee mayor porcentaje, misma que comenzó a operar desde junio del 2007, está registrada en el Sistema Unificado de Información de Organizaciones Sociales (SUIOS) y cuenta con acreditación para recibir fondos públicos y se maneja sin fines de lucro, por otra parte, Fundación mujer vida para la defensa y bienestar en contra de la violencia, son las mejores puntuadas en el sector, le sigue el comité promejoras Hierba Buena y la Comuna Illauca Chico.

**Tabla 3. 31.** MPC Servicios de asesoramiento, orientación y asistencia operativa a las empresas y a la administración pública en materia de: relaciones públicas y comunicaciones.

Factores clave	Ponderación	Corporación civil autogobier no y democracia Friedrich A.		Data Sierra S.A		Helping Compañy		Centro integral de capacitacion y		Wegroco nsulting CIA. LTDA	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	0	0	2	0,20	0	0,00	2	0,20	0	0,00
Finanzas	0,15	0	0	2	0,30	0	0,00	2	0,60	0	0,00
Administración	0,15	0	0	2	0,30	0	0,00	2	0,60	0	0,00
Tecnología	0,15	0	0	2	0,30	0	0,00	2	0,60	0	0,00
Innovación	0,25	0	0	2	0,50	0	0,00	2	1,00	0	0,00
Marca	0,2	0	0	2	0,40	0	0,00	2	0,80	0	0,00
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>0</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>3,8</b>		<b>0</b>

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

### Análisis:

La mayor parte de empresas no poseen mayor información ni están registradas en la página de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros a excepción

Wegrogconsulting Cía. Ltda. que ya se encuentra liquidada, sin embargo, la empresa Data Sierra posee un puntaje de 2 lo que significa que, estas empresas deben realizar nuevas estrategias en cuanto a ventas, análisis de mercadeo, e innovar para llegar a ser competitivas en el mercado.

**Tabla 3. 32.** MPC Servicios de asesoramiento, orientación y asistencia operativa a las empresas y a la administración pública en materia de: relaciones públicas y comunicaciones.

Factores clave	Ponderación	Clínica Cubana Ecuatoriana de tratamiento y		Fundación para el desarrollo y estimulación psicología FUNDESCA VIDA	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	0	0	3	0,30
Finanzas	0,15	0	0	3	0,45
Administración	0,15	0	0	3	0,45
Tecnología	0,15	0	0	3	0,45
Innovación	0,25	0	0	3	0,75
Marca	0,2	0	0	3	0,60
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>0</b>		<b>3</b>

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

### **Análisis:**

Del grupo de empresas la mejor es Fundescavida es una organización sin fines de lucro creada el 10 de febrero del 2010, misma que está conformada con un equipo de profesionales de distintas áreas en Programación Neurolingüística y Diseño de Talento Humano y obtuvo un puntaje de 3 con respecto a la Clínica Cubana Ecuatoriana y rehabilitación Adicciones Precubana Cía. Ltda., que se encuentra en disolución y liquidación.

**Tabla 3. 33.** MPC Servicios de lavado engrasado pulverizado, enserado, cambios aceite.

Factores clave	Ponderación	TALLERES AMBACORE A S.A.		LADIAS LABORAT ORIOS DIESEL AMBATO S.A.		COMERCI ALIZADOR A KRYPTO IMPORT MOIORS		TALLERES AMBACO REA S.A.		TALLERES COREA S.A.		TALLERES AMBAAU TO S.A.	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	2	0,2	2	0,20	2	0,20	2	0,20	2	0,20	2	0,20
Finanzas	0,15	3	0,45	1	0,15	2	0,30	2	0,30	3	0,45	2	0,30
Administración	0,15	2	0,3	3	0,45	2	0,30	2	0,30	3	0,45	2	0,30
Tecnología	0,15	2	0,3	2	0,30	2	0,30	2	0,30	2	0,30	3	0,45
Innovación	0,25	2	0,5	2	0,50	2	0,50	2	0,50	2	0,50	2	0,50
Marca	0,2	3	0,6	2	0,40	3	0,60	2	0,40	2	0,40	2	0,40
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,35</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2,2</b>		<b>2</b>		<b>2,3</b>		<b>2,15</b>

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

### Análisis:

Las 5 empresas analizadas poseen un puntaje inferior a 2.5 siendo un valor desfavorable la empresa Talleres Ambacorea S.A es la mejor posicionada en la ciudad de Ambato, debido a que oferta aceites y lubricantes para la marca KIA, por otro lado, la empresa Ladiasa Laboratorio Diésel Ambato S.A tiene utilidad de 0 además, no poseen página web para promocionar sus servicios para ampliar su cartera de clientes y darse a conocer en el mercado.

**Tabla 3. 34.** Servicios de Recaudación de fondos a cambio de una retribución o por contrato, servicios de recuperación.

Factores clave	Ponderación	ANFREC		COMP AÑIA CIVIL THANK U	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	2	0,2	2	0,20
Finanzas	0,15	3	0,45	2	0,30
Administración	0,15	3	0,45	3	0,45
Tecnología	0,15	2	0,3	3	0,45
Innovación	0,25	3	0,75	2	0,50
Marca	0,2	2	0,4	2	0,40
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,55</b>		<b>2,3</b>

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

### Análisis:

Las empresas analizadas no se encuentran registradas en la Superintendencia de Compañía Valores y Seguros además no poseen página web, sin embargo, la empresa que obtuvo un puntaje alto es Anfrec inició sus actividades en el 2018, la cual brinda diversas actividades de apoyo a actividades empresariales.

**Tabla 3. 35.** MPC Servicios de Hornos para procesos industriales, maquinaria metalúrgica, herramientas y accesorios para cortar metales a cambio de una retribución o contrato

Factores clave	Ponderación	KIOTOSYSTEM S.A.		SERVICIOS DE CONSTRUCCION INGENIERIA Y PROYECTOS SECOINPRO	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	2	0,2	3	0,30
Finanzas	0,15	3	0,45	3	0,45
Administración	0,15	3	0,45	3	0,45
Tecnología	0,15	2	0,3	3	0,45
Innovación	0,25	3	0,75	2	0,50
Marca	0,2	2	0,4	3	0,60
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,55</b>		<b>2,75</b>

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Valencia Paola

**Análisis:**

La empresa de servicios de construcción Ingeniería y Proyectos Secoinpro S.A obtuvo un puntaje de 2,75 siendo el más alto, se fundó en el año 2015 brindando servicios de construcción ingeniería y Proyectos Secoinpro S.A., para el año 2020 sus ingresos netos registraron un aumento de 17,6% por otro lado la empresa Kiotosystem S.A se encuentra liquidada.

**Tabla 3. 36.** Servicios de tasación inmobiliaria

Factores clave	Ponderación	INGENIERIA PARA EL DESARROLLO ACURIO Y		INTEGRAL INMOBILIARIA LTDA.	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	4	0,4	3	0,30
Finanzas	0,15	4	0,6	1	0,15
Administración	0,15	3	0,45	3	0,45
Tecnología	0,15	4	0,6	3	0,45
Innovación	0,25	3	0,75	2	0,50
Marca	0,2	3	0,6	2	0,40
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>3,4</b>		<b>2,25</b>

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Análisis:**

La entidad Ingeniería para el Desarrollo y Asociados tiene 17 años en el mercado, también se encuentra situado en 5 países latinoamericanos puesto que cuenta con un

equipo innovador, gran capacidad para brindar asesoramiento personalizado a sus clientes, por otra parte, Integrainmovalor CIA. LTDA obtuvo un puntaje de 2,25 se encuentra registrada en la página de la Superintendencia de Valores y Seguros, pero no posee información contable para la respectiva valoración.

**Tabla 3. 37.** MPC Servicios de vehículos blindados

Factores clave	Ponderación	PROTECSA	PROTECCIÓN PROFESIONAL CIA.	AMBASG	AMBATO	SEGURIDAD C	PANTERA	SEGURIDAD	PHANTERSEG	TRANSPORTADORA	ECUATORIANA	RIANA VIGILANCIA	ELECTRONICA
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	2	0,2	4		0,40	2	0,20	4	0,40	2	0,20	
Finanzas	0,15	1	0,15	3		0,45	2	0,30	4	0,60	3	0,45	
Administración	0,15	2	0,3	3		0,45	2	0,30	3	0,45	3	0,45	
Tecnología	0,15	2	0,3	2		0,30	2	0,30	3	0,45	3	0,45	
Innovación	0,25	2	0,5	3		0,75	2	0,50	3	0,75	2	0,50	
Marca	0,2	2	0,4	3		0,60	2	0,40	3	0,60	2	0,40	
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>1,85</b>			<b>2,95</b>	<b>0</b>	<b>2</b>		<b>3,25</b>		<b>2,45</b>	

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

### Análisis:

La empresa Protecsa Protección Profesional Cía, Ltda., reportó disminución en sus ingresos netos por ventas de -17,7% con respecto al año 2019, por otro lado, Pantera de seguridad Phanterseg Compañía limitada obtuvo -4,27% en sus ingresos netos por ventas, -1,81% en el Total ingreso operativo, -0,19% con respecto a la prueba ácida es por ello que estas empresas poseen puntajes bajos, sin embargo, la empresa Transportadora Ecuatoriana de Valores Tevcol Cía. Ltda, cuenta con empresas con oficinas en todo el Ecuador, sus ingresos son \$34.451.803, utilidad bruta de \$1.077.982 con respecto al año 2020 se encuentra dentro de la mejor puntuada en el sector de servicios de vehículos blindados.

**Tabla 3. 38.** MPC Servicios sociales de asesoramiento, de bienestar social, de remisión y bienestar social a personas de edad y con discapacidad

Factores clave	Ponderación	ASOCIACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD		ASOCIACION DEL PERSONAL DE LOS ADULTOS MAYORES SAN JACINTO		FUNDACION PROYECTO FORTALEZA		ASOCIACION DOXA		FUNDACION COMUNES		ASOCIACION DE SERVICIOS DE ATENCION	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	2	0,2	2	0,20	2	0,20	0	0,00	2	0,20	2	0,20
Finanzas	0,15	3	0,45	3	0,45	3	0,45	0	0,00	3	0,45	3	0,45
Administración	0,15	2	0,3	3	0,45	3	0,45	0	0,00	2	0,30	3	0,45
Tecnología	0,15	2	0,3	2	0,30	2	0,30	0	0,00	3	0,45	3	0,45
Innovación	0,25	2	0,5	3	0,75	3	0,75	0	0,00	2	0,50	3	0,75
Marca	0,2	3	0,6	2	0,40	3	0,60	0	0,00	3	0,60	2	0,40
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,35</b>		<b>2,55</b>	<b>0</b>	<b>2,75</b>		<b>0</b>		<b>2,5</b>		<b>2,7</b>

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

### **Análisis:**

Los proyectos de fundación, cuyo objetivo es aportar a la sociedad, apoyar al desarrollo socio-económico mediante el apoyo a personas de tercera edad y discapacitados y mejorar las condiciones de vida de los sectores más desprotegidos, las empresas analizadas son sin fines de lucro y su patrimonio depende de las aportaciones que los donantes contribuyan a la empresa.

**Tabla 3. 39.** Servicios de Asistencia

Factores clave	Ponderación	Corporación Corfopym		Arkos CIA. LTDA		Umarla S.A		IBM Consultores CIA. LTDA		Cisneros & villacis/D Empresarial		Corpocalza S.A		Eco Tungurahua CIA.		Aristago CIA. LTDA.		Acosta Morales Asociados		Vulcatech S.A		Corpineken CIA. LTDA		Consultores Talentpoli		Atiempo access y Accesos		FOPE CIA. LTDA		FOSBIL		Consultoría Barrio Nuevo Sociedad Civil		Colectiva Comany Isa Company S.A					
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje						
Publicidad	0,1	3	0,3	4	0,40	2	0,2	2	0,2	3	0,3	2	0,2	1	0,10	1	0,1	2	0,2	2	0,2	2	0,2	4	0,4	3	0,3	3	0,3	2	0,2	2	0,2	2	0,2				
Finanzas	0,15	3	0,45	3	0,45	4	0,6	2	0,3	2	0,3	4	0,6	2	0,30	1	0,2	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	3	0,5	2	0,3	3	0,45	3	0,45	1	0,2	3	0,5	3	0,45
Administración	0,15	3	0,45	4	0,60	3	0,5	3	0,45	2	0,3	3	0,45	3	0,45	1	0,2	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	2	0,3	3	0,5	3	0,45		
Tecnología	0,15	3	0,45	4	0,60	3	0,5	2	0,3	3	0,45	2	0,3	2	0,30	1	0,2	3	0,45	2	0,3	3	0,45	3	0,45	3	0,5	3	0,45	2	0,3	2	0,3	3	0,5	3	0,45		
Innovación	0,25	3	0,75	4	1,00	3	0,8	3	0,75	2	0,5	2	0,5	3	0,75	1	0,3	2	0,5	2	0,5	2	0,5	3	0,75	3	0,8	3	0,75	2	0,5	2	0,5	3	0,8	3	0,75		
Marca	0,2	3	0,6	4	0,80	3	0,6	2	0,4	2	0,4	2	0,4	2	0,40	1	0,2	2	0,4	2	0,4	2	0,4	3	0,6	2	0,4	3	0,6	2	0,4	2	0,4	3	0,6	3	0,6		
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>3</b>		<b>3,85</b>		<b>3,05</b>		<b>2,4</b>		<b>2,25</b>		<b>2,45</b>		<b>2,3</b>		<b>1</b>		<b>2,45</b>		<b>2,3</b>		<b>2,45</b>		<b>3,1</b>		<b>2,8</b>		<b>2,85</b>		<b>2,3</b>		<b>2</b>		<b>3</b>		<b>2,9</b>		

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Análisis:**

La empresa Arkos Cía. Ltda. maneja un puntaje de 3,85 se ubica entre las mejores entidades puesto que es, una compañía con 28 años en el mercado latinoamericano y 15 años en el mercado nacional es por ello, del primer lugar en servicios de asistencia operativa a empresas de administración pública, así también, tenemos a la empresa Aristago Cía. Ltda. con el puntaje más bajo, por lo se encuentra liquidada, la mayor parte de las empresas no poseen páginas web y por consiguiente su imagen corporativa es nula lo que, repercute en el posicionamiento competitivo de este grupo empresarial.



**Tabla 3. 40.** MPC Servicios de alojamiento prestados por hoteles, Hoteles de suits, Apart hoteles, Complejos Turísticos, Hosterías

Factores clave	Ponderación	Sofgames S.a		Corporación Turística internacional Llerena		Hoteles Florida S.A		Comidas y Servicios S.A Comisersa		Hotel Emperador Hotelemp S.A		JP Paredes CIA. LTDA		Asociación en participación		Promotour CIA. LTDA		Marycar men S.A		Hotel Napoleón		Hotel Ambato		Hotel Versailles		Hotel Colony	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	0	0	2	0,20	2	0,2	4	0,4	4	0,4	2	0,2	2	0,20	2	0,2	3	0,3	4	0,4	4	0,4	2	0,2	2	0,2
Finanzas	0,15	0	0	3	0,45	2	0,3	3	0,45	2	0,3	3	0,45	2	0,30	2	0,3	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	3	0,5
Administración	0,15	0	0	3	0,45	2	0,3	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,5	2	0,3	3	0,45	3	0,5
Tecnología	0,15	0	0	3	0,45	2	0,3	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,30	2	0,3	3	0,45	3	0,5	3	0,45	2	0,3	2	0,3
Innovación	0,25	0	0	3	0,75	2	0,5	3	0,75	3	0,75	2	0,5	2	0,50	2	0,5	3	0,75	3	0,8	3	0,75	2	0,5	2	0,5
Marca	0,2	0	0	3	0,60	2	0,4	3	0,6	4	0,8	2	0,4	2	0,40	2	0,4	3	0,6	3	0,6	3	0,6	2	0,4	2	0,4
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,9</b>	<b>2</b>	<b>3,1</b>	<b>3,15</b>	<b>2,45</b>	<b>2,15</b>	<b>2,15</b>	<b>3</b>	<b>3,1</b>	<b>2,95</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

### **Análisis:**

La empresa Sofgames S.A posee un puntaje de 0 debido a que existe cancelación de la inscripción de la Compañía, por otro lado, el Hotel Emperador ocupa el primer lugar por ser un establecimiento de 4 estrellas en la ciudad de Ambato y la marca que maneja, posicionada en la mente del consumidor, y posee branding, en redes sociales y pagina web con formas de pago, lo que lo hace el mejor de este sector, seguido de Comidas y Servicios S.A Comisersa, “Hotel Ambato”, entre los dos manejan el 60% del mercado de restauración, mientras que el 40% de las

empresas no poseen páginas web lo que implica su bajo porcentaje, por otro lado la empresa Promotour Cía. Ltda., sus ingresos disminuyeron con respecto a períodos anteriores una de las posibles causas la pandemia, ya que el turismo ha disminuido en el año 2020.

**Tabla 3. 41.** MPC Servicios de taxis

Factores clave	Ponderación		COOPERATI VA DE TRANSPORT ES DE PASAJEROS EN TAXIS		COOPERAT IVA DE TAXIS MODELO N.10		COOPERATI VA DE TRANSPORT ES EN TAXIS EL BELEN		COOPERATI VA DE TRANSPORT ES EN TAXIS		COOPERAT IVA DE TRANSPOR TE ESPEJO		COOPERAT IVA DE TAXIS		COOPERATI VA DE TRANSPORT E DE		COOPERATI VA DE TRANSPORT E DE		COOPERAT IVA DE TRANSPOR		COOPERAT IVA DE TRANSPOR TES DE		COOPERAT IVA DE TRANSPOR TE DE		COOPERAT IVA DE TAXIS		COOPERAT IVA DE TRANSPOR TE 12 DE		
	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	
Publicidad	0,1	3	0,3	2	0,20	1	0,1	1	0,1	3	0,3	1	0,1	3	0,30	1	0,1	3	0,3	1	0,1	2	0,2	1	0,1	1	0,1	2	0,2
Finanzas	0,15	2	0,3	3	0,45	1	0,2	1	0,15	3	0,45	1	0,15	3	0,45	1	0,2	3	0,45	1	0,2	3	0,45	1	0,15	1	0,2	2	0,3
Administración	0,15	3	0,45	2	0,30	2	0,3	1	0,15	2	0,3	1	0,15	3	0,45	1	0,2	3	0,45	1	0,2	3	0,45	1	0,15	1	0,2	3	0,45
Tecnología	0,15	2	0,3	3	0,45	1	0,2	1	0,15	3	0,45	1	0,15	2	0,30	1	0,2	3	0,45	1	0,2	3	0,45	1	0,15	1	0,2	3	0,45
Innovación	0,25	2	0,5	2	0,50	1	0,3	1	0,25	3	0,75	1	0,25	3	0,75	1	0,3	2	0,5	1	0,3	2	0,5	1	0,25	1	0,3	3	0,75
Marca	0,2	3	0,6	3	0,60	1	0,2	1	0,2	2	0,4	1	0,2	3	0,60	1	0,2	2	0,4	1	0,2	3	0,6	1	0,2	1	0,2	2	0,4
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,45</b>		<b>2,5</b>	<b>2</b>	<b>1,15</b>		<b>1</b>	<b>2,65</b>		<b>1</b>	<b>2,85</b>		<b>1</b>	<b>2,55</b>		<b>1</b>	<b>2,65</b>		<b>1</b>	<b>2,55</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2,55</b>		

Factores clave	Ponderación	COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE TAXIS SIGLO XX		COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJE		COOPERATIVA DE TRANSPORTE PASAJER		COOPERATIVA DE TAXIS EJECUTIVO		COOPERATIVA EN TAXIS TERMINAL		COOPERATIVA DE TRANSPORTE		COOPERATIVA DE		COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN		COOPERATIVA DE TRANSPORTE		COOPERATIVA DE TRANSPORTE		COOPERATIVA DE TAXIS	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	3	0,3	2	0,20	2	0,2	2	0,2	1	0,1	2	0,2	1	0,10	2	0,2	1	0,1	1	0,1	1	0,1
Finanzas	0,15	3	0,45	3	0,45	3	0,5	2	0,3	1	0,15	3	0,45	1	0,15	3	0,5	1	0,15	1	0,2	1	0,15
Administración	0,15	3	0,45	3	0,45	3	0,5	3	0,45	1	0,15	3	0,45	1	0,15	3	0,5	1	0,15	1	0,2	1	0,15
Tecnología	0,15	2	0,3	3	0,45	3	0,5	2	0,3	1	0,15	2	0,3	1	0,15	3	0,5	1	0,15	1	0,2	1	0,15
Innovación	0,25	2	0,5	2	0,50	3	0,8	3	0,75	1	0,25	2	0,5	1	0,25	3	0,8	1	0,25	1	0,3	1	0,25
Marca	0,2	2	0,4	3	0,60	2	0,4	2	0,4	1	0,2	2	0,4	1	0,20	3	0,6	1	0,2	1	0,2	3	0,6
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,4</b>		<b>2,65</b>		<b>2,7</b>		<b>2,4</b>		<b>1</b>		<b>2,3</b>		<b>1</b>		<b>2,9</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>1</b>

Factores clave	Ponderación	COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN TAXIS LOS GUAYTAMB		COOPERATIVA DE TAXIS RIO MARAÑO		COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN TAXIS		COOPERATIVA DE TAXIS HOSPITAL REGIONAL		COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE		COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE		COOPERATIVA DE TAXIS		COOPERATIVA DE TAXIS LUIS A.		COOPERATIVA DE TRANSPORTE		COOPERATIVA DE TAXIS JUAN		COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN		COOPERATIVA DE TAXIS CIUDADEL			
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje		
Publicidad	0,1	2	0,2	1	0,10	1	0,1	2	0,2	2	0,2	2	0,2	3	0,30	1	0,1	1	0,1	1	0,1	3	0,3	3	0,3	1	0,1
Finanzas	0,15	3	0,45	1	0,15	1	0,2	3	0,45	2	0,3	3	0,45	2	0,30	1	0,2	1	0,15	1	0,2	3	0,45	3	0,45	1	0,15
Administración	0,15	3	0,45	1	0,15	1	0,2	3	0,45	2	0,3	3	0,45	3	0,45	1	0,2	1	0,15	1	0,2	3	0,45	2	0,3	1	0,15
Tecnología	0,15	2	0,3	1	0,15	1	0,2	2	0,3	3	0,45	2	0,3	2	0,30	1	0,2	1	0,15	1	0,2	3	0,45	3	0,45	1	0,15
Innovación	0,25	2	0,5	1	0,25	1	0,3	3	0,75	3	0,75	2	0,5	3	0,75	1	0,3	1	0,25	1	0,3	2	0,5	2	0,5	1	0,25
Marca	0,2	3	0,6	1	0,20	1	0,2	2	0,4	3	0,6	2	0,4	2	0,40	1	0,2	1	0,2	1	0,2	2	0,4	3	0,6	1	0,2
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,5</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>2,55</b>		<b>2,6</b>		<b>2,3</b>		<b>2,5</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>2,55</b>		<b>2,6</b>		<b>1</b>

Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

Elaborado por: Paola Valencia

**Análisis:**

Dentro de las 42 empresas analizadas con la matriz de perfil competitivo se obtuvo como resultado el 50% de empresas se encuentran suspendidas y el 50% restante activas dentro del catastro del Servicio de Rentas Internas, eso significa que la mayor parte de empresas no poseen una página web, plataforma virtual, o app para brindar sus servicios de forma rápida y eficiente, y por otro lado ya cesaron sus operaciones.

**Tabla 3. 42.** Servicio de Autobuses Escolares

Factores clave	Ponderación	Transportes Escolares Alonso Castillo		Transporte jardín de infantes CIA. LTDA		Transportadora personal busccorg CIA. LTDA		Transporte escolar Cimra CIA. LTDA		Ambatrans Estudiantil S.A		Cooperativa de transportes estudiantil volante		Transporte Estudiantil Sacturp CIA. LTDA		Cooperativa de transportes Furgos		Nikas trans CIA.LTDA		Compañía de transporte		Guaytambos Tour S.A	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Publicidad	0,1	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	3	0,3	2	0,20	2	0,2	2	0,2	2	0,2	3	0,3
Finanzas	0,15	2	0,3	3	0,5	3	0,5	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,3	2	0,3	2	0,3	2	0,3
Administración	0,15	2	0,3	3	0,5	3	0,5	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,3	2	0,3	2	0,3	3	0,45
Tecnología	0,15	2	0,3	2	0,3	2	0,3	2	0,3	3	0,45	3	0,45	2	0,30	2	0,3	2	0,3	0	0	3	0,45
Innovación	0,25	2	0,5	2	0,5	2	0,5	2	0,5	2	0,5	2	0,5	2	0,50	2	0,5	2	0,5	2	0,5	3	0,75
Marca	0,2	2	0,4	2	0,4	3	0,6	3	0,6	2	0,4	3	0,6	2	0,40	2	0,4	2	0,4	2	0,4	3	0,6
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2</b>		<b>2,3</b>		<b>2,5</b>		<b>2,5</b>		<b>2,45</b>		<b>2,75</b>		<b>2,3</b>		<b>2</b>		<b>2</b>		<b>1,7</b>		<b>2,85</b>

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

### **Análisis:**

Los sectores más afectados a raíz de la pandemia es el servicio de Autobuses Escolares, debido a que las clases se lo realiza de manera virtual, por lo que se ven obligados a obtener contratos con empresas privadas o entes públicos, o realizar los recorridos a tarifas más bajas, dando como resultado puntajes bajos, esto se debe a que no se ha podido generar ingresos que ayuden a mantener sus costos operacionales, sin embargo

laboraron bajo la modalidad de contrato con empresas privadas, como es el caso de Guaytambos Tour S.A que decidieron optar por incrementar servicios como el de taxis VIP para poder subsistir y mantenerse en el mercado.

**Tabla 3. 43.** MPC Servicio de Instalaciones Deportivas, Cantinas o Cafeterías (por ejemplo, para fábricas, oficinas, hospitales o escuelas) en régimen de concesión).

Factores clave	Ponderación		Asociación de consumo de bienes y productos la tonga estudiantil		Asociación de servicios de alimentación dulce paladar sabor del		Asociación de servicios de Alimentación Albergue del		Asociación de servicios de alimentación Ribene Asoribe		Asociación de Alimentación la casa de		Food lover ASO Food Lover		LOS girasoles Asalligr		Asociación de servicios de Alimentación Asociación		Alimentación Gusto		Servicios de Alimentación primavera		Servicios turísticos Kury Wailla Oro Verde		Natural Y nutritivo Aso Nutri Nat		Alimentación Maki Makuna mano que		Servicio de alimentación Los tres Juanes		Comida perfecta Ascope Nutirse		bien Asoalnuti		Servicio de alimentación Virgen de la Elevación		Servicios de Alimentación Dulce Paladar	
	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje				
Publicidad	0,1	2	0,2	2	0,20	0	0,0	2	0,2	0	0	0	0	2	0,20	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,2	2	0,2	0	0	2	0,2	0	0	2	0,2	
Finanzas	0,15	2	0,3	3	0,45	0	0,0	3	0,45	0	0	0	0	3	0,45	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,5	3	0,45	0	0	3	0,5	0	0	3	0,45	
Administración	0,15	2	0,3	3	0,45	0	0,0	3	0,45	0	0	0	0	2	0,30	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,3	2	0,3	0	0	3	0,5	0	0	2	0,3	
Tecnología	0,15	2	0,3	2	0,30	0	0,0	2	0,3	0	0	0	0	2	0,30	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,5	3	0,45	0	0	2	0,3	0	0	2	0,3	
Innovación	0,25	2	0,5	2	0,50	0	0,0	2	0,5	0	0	0	0	2	0,50	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,5	2	0,5	0	0	2	0,5	0	0	2	0,5	
Marca	0,2	3	0,6	2	0,40	0	0,0	3	0,6	0	0	0	0	2	0,40	0	0,0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,6	2	0,4	0	0	2	0,4	0	0	2	0,4	
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,2</b>		<b>2,3</b>		<b>0</b>		<b>2,5</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>2,15</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>2,5</b>		<b>2,3</b>		<b>0</b>		<b>2,3</b>		<b>0</b>		<b>2,15</b>	

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

**Análisis:**

La mayor parte de las empresas se encuentran en proceso de concesión, sin embargo, la empresa Servicios de Alimentación Maki Makuma mano que alimenta Asoalkimimicuna, inicio sus actividades en el 2017 y brinda sus servicios a fábricas, oficinas, hospitales y posee un puntaje de 2,50 posicionándose en el primer lugar.

**Tabla 3. 44.** Servicios de seguridad

Factores clave	Ponderación		L&M DE SEGURIDAD PRIVADA CIA LTDA		CUSTODI A		PORTUA RIA		CUPORT CIA.		SEGURIDA D FISICA Y EMPRESA RIAL SEFIEM		DINASER DINAMIA EN SERVICIOS C. LTDA.		SEGURIDA D PRIVADA AGUIAS		SEGURPI CIA LTDA		G4S SECURE SOLUTIO		COSESUPA CIA. LTDA		OCAVIP CIA. LTDA		SERVICIOS DE SEGURID		ALERT SECURIT Y		EQUADO ALTA TECNOL OGIA EN SEGURID		JARA SEGURID AD		PROTECS EGURIDA D CIA. LTDA.		PAZVI SEGURID AD		COMPA ÑIA DE SEGURID	
	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje		
Publicidad	0,1	2	0,2	3	0,30	3	0,3	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	3	0,3	3	0,3	3	0,3	3	0,3	3	0,3	3	0,3	
Finanzas	0,15	3	0,45	2	0,30	2	0,3	2	0,3	2	0,3	2	0,3	2	0,3	3	0,45	2	0,3	3	0,45	2	0,3	3	0,45	3	0,45	4	0,6	3	0,45	3	0,45	2	0,3			
Administración	0,15	2	0,3	2	0,30	3	0,5	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,3	2	0,3	2	0,3	2	0,3	2	0,3	2	0,3	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,3	3	0,5	
Tecnología	0,15	3	0,45	3	0,45	2	0,3	2	0,3	2	0,3	2	0,3	2	0,3	3	0,45	2	0,3	2	0,3	2	0,3	2	0,3	2	0,3	3	0,45	3	0,45	4	0,6	2	0,3	3	0,45	
Innovación	0,25	2	0,5	2	0,50	2	0,5	3	0,75	3	0,75	3	0,75	2	0,5	3	0,75	3	0,8	2	0,5	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,8	3	0,75	2	0,5	2	0,5			
Marca	0,2	2	0,4	3	0,60	2	0,4	2	0,4	2	0,4	2	0,4	2	0,4	3	0,60	2	0,4	3	0,6	2	0,4	3	0,6	2	0,4	4	0,8	2	0,4	2	0,4	3	0,6			
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,3</b>		<b>2,45</b>		<b>2,25</b>		<b>2,4</b>		<b>2,4</b>		<b>2,4</b>		<b>2,15</b>		<b>3,1</b>		<b>2,25</b>		<b>2,35</b>		<b>2,1</b>		<b>3</b>		<b>2,8</b>		<b>3,6</b>		<b>2,4</b>		<b>2,3</b>		<b>2,5</b>			

Factores clave	Ponderación	VIGILANCIA PRIVADA DE SEGURIDAD		SW THE SECURITY WORLD C. LTDA.		LAARCO M		COMUN ICACIO NES Y SPECIALS		SPECIALS SEGURIDAD COMPAÑIA		COMPANIA DE SEGURIDAD		COMPAÑIA DE VIGILANCIA, CIVILPR OTECTI ON		PROVISE GURIDAD COMPAÑIA DE EMPRESA DE SEGURIDAD		INVESTI GACION VIGILANCIA		COMPAÑIA DE SEGURIDAD		BETANCOURT & ZAMBRANO		BRILLAN SEG CIA. LTDA.		QUIROG A		SECURIT Y CIA.		COMPAÑIA DE SEGURIDAD			
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje		
Publicidad	0,1	4	0,4	2	0,20	4	0,4	2	0,2	2	0,2	2	0,2	3	0,30	3	0,3	2	0,2	2	0,2	3	0,3	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2		
Finanzas	0,15	3	0,45	2	0,30	3	0,5	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,3	2	0,3	2	0,3	2	0,3	3	0,5	3	0,45	3	0,45	2	0,3		
Administración	0,15	3	0,45	3	0,45	3	0,5	2	0,3	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,3	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,3	2	0,3	3	0,5		
Tecnología	0,15	3	0,45	2	0,30	3	0,5	3	0,45	2	0,3	2	0,3	2	0,30	2	0,3	2	0,3	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,3	3	0,45	3	0,45		
Innovación	0,25	3	0,75	2	0,50	2	0,5	3	0,75	2	0,5	3	0,75	3	0,75	2	0,5	2	0,5	2	0,5	2	0,5	3	0,75	2	0,5	3	0,75	3	0,75		
Marca	0,2	2	0,4	2	0,40	3	0,6	2	0,4	2	0,4	3	0,6	3	0,60	2	0,4	2	0,4	1	0,2	3	0,6	2	0,4	3	0,6	3	0,6	2	0,4		
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,9</b>		<b>2,15</b>		<b>2,85</b>		<b>2,55</b>		<b>2,3</b>		<b>2,75</b>		<b>2,85</b>		<b>2,1</b>		<b>2,15</b>		<b>2</b>		<b>2,6</b>		<b>2,55</b>		<b>2,2</b>		<b>2,75</b>		<b>2,75</b>		<b>2,2</b>

Factores clave	Ponderación	RIVMA NSEG CIA. LTDA.		ECUAT ORIAN A DE VIGILANCIA &		VIGITRACK CIA. LTDA.		VIALPROSECURIDAD CIA.LTDA.		MICMACSEGSURIDAD		ANGEL UZ		SECURIT Y		SEGURIDAD PRIVA		ALFAPA Z		SECURIDAD		DEPARTAMEN TO DE ENTREN		SETEP ROF		SECURIDAD		OCAVI P CIA. LTDA		ARMIL ED		SECURIDAD BERMUDEZ		PUEST O DE VIGILANCIA		SECURIDAD ADM I KGSAR M	
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje		
Publicidad	0,1	3	0,3	2	0,20	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,20	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	3	0,3	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	3	0,3
Finanzas	0,15	3	0,45	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	2	0,3	3	0,45	2	0,3	2	0,3	2	0,3	3	0,45	3	0,45	3	0,5	3	0,45	2	0,3	2	0,3	3	0,5		
Administración	0,15	3	0,45	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	2	0,3	3	0,45	2	0,3	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,5	3	0,45	2	0,3	3	0,5	3	0,5				
Tecnología	0,15	2	0,3	3	0,45	2	0,3	3	0,45	3	0,45	2	0,3	3	0,45	3	0,5	2	0,3	2	0,3	2	0,3	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,5		
Innovación	0,25	2	0,5	2	0,50	2	0,5	3	0,75	2	0,5	2	0,5	3	0,75	2	0,5	2	0,5	2	0,5	2	0,5	2	0,5	3	0,8	2	0,5	2	0,5	2	0,5	3	0,8		
Marca	0,2	2	0,4	3	0,60	2	0,4	2	0,4	2	0,4	2	0,4	3	0,60	3	0,6	2	0,4	2	0,4	2	0,4	2	0,4	3	0,6	3	0,6	2	0,4	2	0,4	3	0,6		
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,4</b>		<b>2,65</b>		<b>2,3</b>		<b>2,7</b>		<b>2,45</b>		<b>2</b>		<b>2,9</b>		<b>2,35</b>		<b>2,15</b>		<b>2,2</b>		<b>2,15</b>		<b>2,75</b>		<b>2,9</b>		<b>2,45</b>		<b>2,15</b>		<b>2,2</b>		<b>3</b>		

Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

Elaborado por: Paola Valencia

### Análisis:

Las empresas de servicio de este grupo son competitivas pues arduamente han brindado el cuidado, las instalaciones de algunas entidades cerraron, además, la empresa Jara Seguridad Jaraseg Cía. Ltda., obtuvo un puntaje de 3,6 ubicándola como la mejor entidad, pues tiene 25 años de experiencia en el mercado de la seguridad, está dentro de las 10 empresas de seguridad privada más grande del Ecuador, la empresa G4S



Secure Solutions Ecuador Cía. Ltda., se ubica en segundo lugar, por otro lado también hay empresas Proviseguridad Compañía de Seguridad Privada Cía. Ltda., Investigación Vigilancia e Instrucción INVIN Cia.Ltda., mismas que deberán establecer nuevas estrategias, proyecciones, financiación para hacer frente a los problemas económicos con el fin de mejorar su rendimiento financiero, y las empresas que poseen un puntaje menor a 2.5 son entidades que no se encuentran registradas en la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros y no poseen una página oficial para dar a conocer sus servicios, lo que, significa la falta de desarrollo en estrategias competitivas adecuadas lo que frena su crecimiento empresarial.

**Tabla 3. 45.** MPC Servicios de correspondencia y paquetes depositados en buzones públicos o en oficinas de correo

		CORRESPONDENCIA Y PAQUETES DEPOSITADOS EN BUZONES PÚBLICOS O EN OFICINAS DE CORREO																																			
Factores clave	Ponderación	RIVMANS EG CIA. LTDA.		LAARCO URIER EXPRESS S.A.		DELGADO COURIER CIA. LTDA.		QUICKSER VICE S.A.		EMPRESA PUBLICA CORREOS DEL		SERVIEN TREGA ECUADO R.S.A.		SERVICI O DE ENTREG		SERVICE EXPRESS ARBOLED A TRAVEL		COOPERA TIVA DE TRANSPOR TES LOJA		URBANO EXPRESS S.A.		TRANSP ORTES		CORPOR ATIVOS ENTREG AS ESPECIALS		RAFSERV IS S.A.		SERVICI OS DE ENCOMI ENDAS		EXPRESB ELTRANS C.L.		BLUE TOURS		SERVICI O DE ENTREG			
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje		
Publicidad	0,1	3	0,3	4	0,40	4	0,4	3	0,3	4	0,4	4	0,4	2	0,20	3	0,3	3	0,3	4	0,4	3	0,3	3	0,3	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2
Finanzas	0,15	3	0,45	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	4	0,6	3	0,45	3	0,5	2	0,3	1	0,2	3	0,45	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	3	0,45	3	0,5	3	0,5
Administración	0,15	3	0,45	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	4	0,6	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,5	2	0,3	3	0,45	3	0,5	3	0,45	2	0,3	3	0,5	3	0,5		
Tecnología	0,15	2	0,3	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	4	0,6	3	0,45	3	0,5	3	0,45	2	0,3	3	0,45	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	2	0,3	3	0,5		
Innovación	0,25	2	0,5	2	0,50	3	0,8	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,75	3	0,8	2	0,5	2	0,5	2	0,5	2	0,5	3	0,8	3	0,75	3	0,75	2	0,5	2	0,5		
Marca	0,2	2	0,4	3	0,60	3	0,6	2	0,4	3	0,6	3	0,6	3	0,60	3	0,6	2	0,4	2	0,4	2	0,4	3	0,6	3	0,6	2	0,4	2	0,4	2	0,4	2	0,4		
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>2,4</b>		<b>2,85</b>		<b>3,1</b>		<b>2,8</b>		<b>3,1</b>		<b>3,55</b>		<b>2,9</b>		<b>3</b>		<b>2,4</b>		<b>2,2</b>		<b>2,4</b>		<b>2,75</b>		<b>2,9</b>		<b>2,7</b>		<b>2,55</b>		<b>2,3</b>		<b>2,5</b>		

CORRESPONDENCIA Y PAQUETES DEPOSITADOS EN BUZONES PÚBLICOS O EN OFICINAS DE CORREO																																			
Factores clave	Ponderación	COOPERATIVA DE TRANSPORTES SANTA		ENCOMIENDAS CONDOR ACITO SA		VODI-EXPRESS-PAQUETERIA S.A.		SERVIENTREGAS EGFUGAS C.L.		COURIER MONTALVINOSEXPEDIT		MEGAXPRESS S.A.		PUERTAS DEL SOL TRANSOL		COOPERATIVA DE TRANSPORTES		COOPERATIVA DE TRANSPORTES		EMPRESA DE TRANSPORTE		SUDAMERICANA DE CARGA TANQUE ROS VELASTE GUIE		TRAVYSA		TRANSPORTE MOTRAR EGS		MUDANZAS TAPIA CIA.		CARGA PESADA TRANSVE		COMPANIA DE TRANSPORTE			
		Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje		
Publicidad	0,1	4	0,4	3	0,30	0	0,0	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,20	3	0,3	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	2	0,2	1	0,1	2	0,2
Finanzas	0,15	3	0,45	1	0,15	0	0,0	3	0,45	2	0,3	1	0,15	3	0,45	2	0,3	2	0,3	2	0,3	1	0,15	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	1	0,2	1	0,2
Administración	0,15	3	0,45	2	0,30	0	0,0	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,30	2	0,3	3	0,45	3	0,5	2	0,3	3	0,45	3	0,5	2	0,3	2	0,3	2	0,3	2	0,3
Tecnología	0,15	3	0,45	2	0,30	0	0,0	3	0,45	3	0,45	2	0,3	3	0,45	3	0,5	2	0,3	2	0,3	2	0,3	3	0,45	3	0,5	3	0,45	3	0,45	2	0,3	3	0,5
Innovación	0,25	3	0,75	2	0,50	0	0,0	2	0,5	3	0,75	2	0,5	2	0,50	3	0,8	2	0,5	2	0,5	2	0,5	2	0,5	2	0,5	2	0,5	3	0,75	2	0,5	2	0,5
Marca	0,2	3	0,6	2	0,40	0	0,0	2	0,4	3	0,6	2	0,4	3	0,60	3	0,6	2	0,4	2	0,4	2	0,4	3	0,6	2	0,4	2	0,4	2	0,4	2	0,4	2	0,4
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>3,1</b>		<b>1,95</b>		<b>0</b>		<b>2,45</b>		<b>2,75</b>		<b>2</b>	<b>2,5</b>		<b>2,7</b>		<b>2,15</b>		<b>2,2</b>		<b>1,85</b>		<b>2,65</b>		<b>2,5</b>		<b>2,3</b>		<b>2,55</b>		<b>1,8</b>		<b>2</b>	

Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

Elaborado por: Paola Valencia

**Análisis:**

La Cooperativa de transportes Santa es la que mayor puntaje tiene tras la aplicación del método de perfil competitivo, tiene 76 años en el servicio de transporte de pasajeros y servicio de encomiendas, en la actualidad cuenta con unidades modernas, horarios cómodos y responsabilidad en el servicio, la última en ranking es la de carga pesada Transvendaval S.A esto se debe a que en el año 2020 sus ingresos disminuyeron por problemas económicos financieros generando una pérdida neta de -22,23%.

En cuanto entrega de paquetes Servientrega Ecuador S.A es la empresa con mayor puntaje 3,55 pues posee una utilidad de \$8'227.712,53 en el año 2020, por otro lado, la empresa Urbano Express S.A Rapiexx es la que tiene el puntaje más bajo una de las causas se debe a que su baja utilidad 2020, lo que se recomienda a la empresa implementar nuevas estrategias de forma rápida y eficiente, proyecciones financieras para un mejor control y toma de decisiones.

**Tabla 3. 46.** MPC Servicios de correspondencia y paquetes depositados en buzones públicos o en oficinas de correo

Factores clave	Ponderación		Banqueo y teñido de fibras de tejidos		Destilación rectificación de mezclas alcohólicas		Productos Alimenticios NCPA		Apoyo a la elaboración de productos lácteos		Fábrica de cubiertas y cámaras de caucho		Fabricación de equipo Eléctrico de comunicación		Fabricación de productos metálicos		Convalecencia Psiquiátrica		Prevención y extinción de incendios		Equipo de Irradiación y equipo Eléctrico de Máquinas Y herramientas de oficina y Contabilidad.		
	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	
	TEXTREN CIA. LTDA.		GAMBOA CASTILLO PROFESIONALES ASOCIADOS CIA LTDA		GRUPO JIMEVI		PASTEURIZADORA QUITO S.A.		REENCADO HADORA DE LA SIERRA, CALICHOSI		SELEFLO CIA. LTDA.		ASOCIACION 28 DE MARZO DE ARTESANO		FUNDACION DIVINA MISERICORDIA		FIRE&SECURITY C.L		GRUPOME DIC		DIGITAL SERVICE SOLUCIONES TECNICAS		
Publicidad	0,1	3	0,3	2	0,20	2	0,20	3	0,30	2	0,20	2	0,20	2	0,20	3	0,30	2	0,20	4	0,40	2	0,20
Finanzas	0,15	4	0,6	2	0,30	3	0,45	3	0,45	2	0,30	3	0,45	2	0,30	3	0,45	2	0,30	3	0,45	3	0,45
Administración	0,15	2	0,3	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,30	3	0,45	2	0,30	2	0,30	2	0,30	3	0,45	2	0,45
Tecnología	0,15	3	0,45	2	0,30	2	0,30	3	0,45	3	0,45	3	0,45	2	0,30	2	0,30	2	0,30	4	0,60	2	0,30
Innovación	0,25	3	0,75	3	0,75	3	0,75	2	0,50	2	0,50	3	0,75	2	0,50	3	0,75	2	0,50	3	0,75	3	0,75
Marca	0,2	3	0,6	2	0,40	2	0,40	2	0,40	3	0,60	3	0,60	3	0,60	2	0,40	2	0,40	3	0,60	2	0,40
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>3</b>		<b>2,4</b>	<b>0</b>	<b>2,55</b>		<b>2,55</b>		<b>2,35</b>		<b>2,9</b>		<b>2,2</b>		<b>2,5</b>		<b>2</b>		<b>3,3</b>		<b>2,55</b>

**Fuente:** Banco Interamericano de Desarrollo Matriz de perfil competitivo empresarial

**Elaborado por:** Paola Valencia

### Análisis:

El Equipo de Irradiación y equipo Eléctrico de uso médico y terapéutico Grupo Medic: es un grupo corporativo con más de 14 años de experiencia en el mercado Nacional e Internacional dirigidos al sector de salud en más de 52 capitales y municipios de todo el país, es por ello el puntaje de 3.3 por otro lado dentro de la actividad tanto las máquinas y herramientas de oficina y contabilidad está la empresa Digital Service Soluciones Técnicas Profesionales Cía. Ltda. presenta -63,02% con ingresos netos por ventas registrando disminución con respecto al año 2019, la empresa Ernesto Gamboa Asociados Cía. Ltda., los ingresos disminuyeron en -43,33%, lo que generó una pérdida neta de -84,81%, la entidad se encuentra en Destilación de rectificación de mezclas alcohólicas.