



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

**“OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
RENTABILIDAD DE LAS PYMES CONTABLES EN GUAYAQUIL,
AÑO 2024”**

AUTOR

Cpa. Moncada Andrade José Eduardo

TRABAJO DE TITULACIÓN

**Previo a la obtención del grado académico en
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN GESTIÓN DE
LAS PYMES**

TUTORA

PhD. Sabando Mendoza Estela

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

**Mgtr. María Daniela García García
COORDINADORA DEL PROGRAMA**

**PhD. Estela Sabando Mendoza
TUTOR**

**PhD. Néstor Montalván Burbano
ESPECIALISTA**

**PhD. Elsita Chávez García
ESPECIALISTA**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE**



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
APROBACIÓN DE LA TUTORA

Yo, Estela Rossana Sabando Mendoza

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “Optimización del desempeño laboral en la rentabilidad de las Pymes Contables en Guayaquil, año 2024”, bajo la modalidad de titulación Informe de Investigación, elaborado por el maestrante CPA. JOSÉ EDUARDO MONCADA ANDRADE, de la **Maestría en Administración de Empresas mención Gestión de las PYMES**, cohorte IV de la Universidad Estatal Península de Santa Elena previo a la obtención del Título de Magíster en Administración de Empresas mención Gestión de las Pymes, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

PhD. Estela Sabando Mendoza.

TUTORA



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, José Eduardo Moncada Andrade

DECLARACIÓN DEL AUTOR

Yo, **CPA. José Eduardo Moncada Andrade**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente informe de investigación, como requerimiento previo para la obtención del título de **Magíster en Administración de Empresas Mención Gestión de las Pymes**, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

CPA. José Eduardo Moncada Andrade

AUTOR



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO

CERTIFICADO SISTEMA ANTIPLAGIO

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “Optimización del desempeño laboral en la rentabilidad de las Pymes Contables en Guayaquil, año 2024” bajo la modalidad de titulación INFORME DE INVESTIGACIÓN, elaborado por el maestrante CPA. José Eduardo Moncada Andrade, de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN GESTIÓN DE LAS PYMES, COHORTE 4, de la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema anti plagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente trabajo de investigación, se encuentra con el **5%** de la estimación permitida, por consiguiente se procede a emitir el informe.



PhD. ESTELA SABANDO MENDOZA
TUTORA



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, José Eduardo Moncada Andrade

DERECHOS DEL AUTOR

Yo, **CPA. José Eduardo Moncada Andrade**, autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que 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 del Informe de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

CPA. José Eduardo Moncada Andrade

AUTOR

VI

Dedicatoria

A mi esposa Tabata, por ser mi compañera incondicional, por su amor, paciencia y apoyo constante en cada paso de este camino.

A mis hijas Rafaela, Ivanna y Adisson, mi motor, mi inspiración y la mayor razón para seguir creciendo.

Esta tesis es también de ustedes, porque sin su amor y comprensión, nada de esto habría sido posible.

Con todo mi amor.

José Eduardo Moncada Andrade

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todos los docentes que me acompañaron durante este año de estudios, por compartir generosamente sus conocimientos, su tiempo y su vocación. Cada clase fue una oportunidad para crecer, cuestionar y aprender con una nueva perspectiva.

En especial, agradezco a mis tutores, por su guía constante, sus orientaciones oportunas y su compromiso con mi formación académica y profesional. Su apoyo fue clave en este proceso y su ejemplo deja una huella duradera en mi camino.

Gracias por motivarme a dar siempre lo mejor de mí y por ser parte fundamental de este logro.

José Eduardo Moncada Andrade

ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	1
Capítulo I.....	9
Marco teórico.....	9
Antecedentes investigativos	9
Bases conceptuales y teóricas.....	12
Fundamentación Legal.....	21
Capítulo II.....	23
Marco Metodológico	23
Diseño de la investigación.....	23
Alcance descriptivo	23
Métodos de investigación.....	23
Población y muestra.....	24
Población.....	24
Muestra	24
Técnicas e instrumento de investigación	25
Capítulo III.....	27
Resultados y discusión.....	27
Análisis de entrevista	27

Análisis de encuesta.....	31
Discusión	73
Capítulo IV	89
Propuesta	89
Introducción	78
Perspectivas del Cuadro de Mando Integral	78
Conclusiones.....	89
Recomendaciones.....	101
Referencias	102

Índice de tablas

Tabla 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
Tabla 2 Plan para el procesamiento y análisis de la información.....	26
Tabla 3 Respuestas de los entrevistados.....	27
Tabla 4 Funciones y responsabilidades	33
Tabla 5 Asignación de tareas eficiente.....	34
Tabla 6 Cambios en los procesos contables o normativas	35
Tabla 7 Fomenta capacitación	36
Tabla 8 Autonomía para tomar decisiones	37
Tabla 9 Decisiones empresariales.....	38
Tabla 10 Efectividad de la productividad.....	39
Tabla 11 Productividad de los empleados	40
Tabla 12 Ambiente laboral positivo.....	41
Tabla 13 Conflictos laborales.....	42
Tabla 14 Colaboradores empoderados	43
Tabla 15 Desarrollo profesional	44
Tabla 16 Retroalimentación	45
Tabla 17 Retroalimentación para el desempeño laboral.....	46
Tabla 18 Colaboradores satisfechos.....	47
Tabla 19 Equilibrio en la vida personal y laboral	48
Tabla 20 Colaboración del equipo de trabajo	49
Tabla 21 Sinergia	50
Tabla 22 Recursos eficientes.....	51
Tabla 23 Implementan estrategias	52
Tabla 24 Margen de ganancias	53

Tabla 25 Estrategias empresariales.....	54
Tabla 26 Utilidad.....	55
Tabla 27 Decisiones gerenciales.....	56
Tabla 28 Crecimiento sostenible	57
Tabla 29 Inversiones.....	58
Tabla 30 Recursos financieros.....	59
Tabla 31 Políticas financieras.....	60
Tabla 32 Equilibrio en la rentabilidad económica.....	61
Tabla 33 Gestión integral.....	62
Tabla 34 Margen de beneficio.....	63
Tabla 35 Acciones efectivas.....	64
Tabla 36 Utilización de los activos.....	65
Tabla 37 Gestión de activos	66
Tabla 38 Rentabilidad sobre el patrimonio.....	67
Tabla 39 Las estrategias mejoran el patrimonio.....	68
Tabla 40 Prueba de Rho de Spearman, hipótesis general	69
Tabla 41 Prueba de Rho de Spearman, hipótesis específica 1.....	70
Tabla 42 Prueba de Rho de Spearman, hipótesis específica 2.....	71
Tabla 43 Prueba de Rho de Spearman, hipótesis específica 3.....	71
Tabla 44 Prueba de Rho de Spearman, hipótesis específica 4.....	72
Tabla 45 Prueba de Rho de Spearman, hipótesis específica 5.....	72
Tabla 46 Prueba de Rho de Spearman, hipótesis específica 6.....	73
Tabla 47 Análisis FODA.....	76
Tabla 48 Cuadro de Mando Integral	79
Tabla 49 Análisis FODA de Brainbox Solutions.....	90

Tabla 50 Matriz CAME	92
Tabla 51 Acciones tácticas.....	94
Tabla 52 Cronograma y recursos.....	96
Tabla 53 Indicadores de seguimiento y evaluación.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Funciones y responsabilidades.....	33
Figura 2 Asignación de tareas eficiente.....	34
Figura 3 Cambios en los procesos contables o normativas.....	35
Figura 4 Fomenta capacitación.....	36
Figura 5 Autonomía para tomar decisiones.....	37
Figura 6 Decisiones empresariales.....	38
Figura 7 Efectividad de la productividad	39
Figura 8 Productividad de los empleados.....	40
Figura 9 Ambiente laboral positivo	41
Figura 10 Conflictos laborales.....	42
Figura 11 Colaboradores empoderados.....	43
Figura 12 Desarrollo profesional.....	44
Figura 13 Retroalimentación.....	45
Figura 14 Retroalimentación para el desempeño laboral.....	46
Figura 15 Colaboradores satisfechos	47
Figura 16 Equilibrio en la vida personal y laboral.....	48
Figura 17 Colaboración del equipo de trabajo	49
Figura 18 Sinergia.....	50
Figura 19 Recursos eficientes.....	51
Figura 20 Implementan estrategias.....	52
Figura 21 Margen de ganancias.....	53
Figura 22 Estrategias empresariales.....	54
Figura 23 Utilidad	55
Figura 24 Decisiones gerenciales	56

Figura 25 Crecimiento sostenible.....	57
Figura 26 Inversiones	58
Figura 27 Recursos financieros	59
Figura 28 Políticas financieras	60
Figura 29 Equilibrio en la rentabilidad económica	61
Figura 30 Gestión integral.....	62
Figura 31 Margen de beneficio.....	63
Figura 32 Acciones efectivas	64
Figura 33 Utilización de los activos.....	65
Figura 34 Gestión de activos.....	66
Figura 35 Rentabilidad sobre el patrimonio	67
Figura 36 Las estrategias mejoran el patrimonio	68
Figura 37 Mapa Estratégico (Cuadro de Perspectivas y Objetivos)	86
Figura 38 Mapa Estratégico (Cuadro de evaluación de Perspectivas).....	87



OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA RENTABILIDAD DE LAS PYMES CONTABLES EN GUAYAQUIL, AÑO 2024.

AUTOR

CPA. José Eduardo Moncada Andrade

TUTORA

PhD. Estela Sabando Mendoza

Resumen

El presente trabajo de investigación, titulado “Optimización del desempeño laboral en la rentabilidad de las Pymes Contables en Guayaquil”, tuvo como objetivo determinar de qué manera la optimización del desempeño laboral influyó en el mejoramiento de la rentabilidad de las Pymes. La metodología utilizada en el estudio fue de diseño exploratorio, con enfoque cuantitativo y cualitativo, alcance descriptivo, y métodos deductivo y analítico. La población correspondió a 207 Pymes contables de Guayaquil. Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron la entrevista y la encuesta, las cuales fueron procesadas mediante el programa SPSS. Los resultados de la investigación mostraron la importancia de la optimización del desempeño laboral, ya que la gestión del talento humano influyó directamente en la productividad y competitividad. Por otro lado, el análisis FODA permitió examinar la situación interna y externa de las empresas, identificando fortalezas y debilidades. Asimismo, el Cuadro de Mando Integral se utilizó como un enfoque estratégico basado en las perspectivas financiera, del cliente, de procesos internos, aprendizaje y crecimiento. En conclusión, el Cuadro de Mando Integral tuvo como fin optimizar el desempeño laboral para una mayor rentabilidad de las Pymes contables activas; este enfoque ayudó a medir el desempeño, potenciar y perfeccionar las acciones con el propósito de alinear correctamente las estrategias y garantizar un crecimiento razonable de las Pymes en Guayaquil.

Palabra clave: Optimización, desempeño laboral, rentabilidad y Pymes contables.



OPTIMIZING WORK PERFORMANCE IN THE PROFITABILITY OF ACCOUNTING SMEs IN GUAYAQUIL, YEAR 2024.

AUTHOR

CPA. José Eduardo Moncada Andrade

TUTOR

PhD. Estela Sabando Mendoza

Abstract

This research work, entitled "Optimization of work performance in the profitability of Accounting SMEs in Guayaquil", aimed to determine how the optimization of work performance influenced the improvement of the profitability of SMEs. The methodology used in the study was exploratory, with a quantitative and qualitative approach, descriptive scope, and deductive and analytical methods. The population corresponded to 207 accounting SMEs in Guayaquil. The techniques used for data collection were the interview and the survey, which were processed through the SPSS program. The results of the research showed the importance of optimizing work performance, since human talent management directly influenced productivity and competitiveness. On the other hand, the SWOT analysis made it possible to examine the internal and external situation of the companies, identifying strengths and weaknesses. Likewise, the Balanced Scorecard was used as a strategic approach based on financial, customer, internal process, learning, and growth perspectives. In conclusion, the Balanced Scorecard aimed to optimize work performance for greater profitability of active accounting SMEs; this approach helped to measure performance, enhance and refine actions in order to correctly align strategies and guarantee reasonable growth of SMEs in Guayaquil.

Keywords: Optimization, work performance, profitability, accounting SM

Introducción

El desempeño laboral conlleva un vínculo de acciones y comportamientos que muestran los empleados dentro de un puesto de trabajo con el propósito de cumplir con responsabilidad los objetivos, además de ser un aspecto crucial en la gestión de recursos humanos que facilita medir el cumplimiento de las expectativas, eficiencia y efectividad en cuestión de actividades de la organización, por otra parte, al exigir los empleados puede generar estrés o agotamiento en los trabajadores, afectando la productividad a largo plazo (González & Vilchez, 2021). Por lo general, abarca el compromiso, la interacción con equipo de trabajo y adaptación de demandas.

La rentabilidad de las Pymes se basa en medir la capacidad de cómo opera una organización para generar beneficios o utilidades en cuestión de los recursos, con este aspecto se evalúa si la empresa es viable, dado que si no lo es llegaría a enfrentar desafíos en crecer, ocasionando no estar dentro del mercado (Ramírez & Toalombo, 2024). Con este término los inversionistas pueden determinar si deben o no invertir para nuevas oportunidades, por lo tanto, la rentabilidad garantiza la sostenibilidad y un margen de ganancia suficiente.

La optimización del desempeño laboral en la rentabilidad en las pequeñas y medianas empresas contables de Guayaquil llega a fomentar una mejor eficiencia operativa, contribuyendo a mejorar la productividad y el rendimiento de los empleados, esto influyen en los estados financieros. Cabe mencionar que, si el personal está desmotivado e ineficiente, sobrellevaría a empeorar la competitividad.

Los autores Castañeda & Buchelli (2024), indican que, a nivel mundial la competencia en mercados exigentes demanda a menudo que las empresas pequeñas y medianas (PYMES), ingresen a segmentos donde la gestión de recursos humanos juega un papel crucial. Las Pymes, habitualmente, enfrentan restricciones financieras y flujos de caja más volátiles que las grandes empresas, lo que amplifica la importancia de un buen manejo en el desempeño laboral. Así mismo, el escaso de habilidades directivas y de personal cualificado puede agravar estas limitaciones, llevando a estrategias que no se alinean con la dinámica competitiva del mercado.

En el ámbito regional, los autores Laitón & López (2018), consideran que existe factores críticos que afectan a la rentabilidad de las empresas, por ejemplo, el acceso limitado del financiamiento (por garantías y tasas altas de interés), el cual resulta algo abusivo para las Pymes contables, cabe mencionar que en Perú, las personas han notado una tendencia en la optimización de los procesos internos, lo cual ayuda a las empresas a priorizar la eficiencia operativa para una buena rentabilidad. Sin embargo, en Costa Rica se determina una buena lesividad para las operaciones, al mismo tiempo se adaptan a nuevas tecnologías, por lo tanto, les permite incrementar la productividad. Además, en Colombia las empresas se han mantenido competitivas por las inversiones de innovación y automatización.

Según el estudio de Zambrano et al. (2021), resalta que en Ecuador en la provincia del Guayas las empresas poseen endeudamiento, el cual llega a sobrepasar dos puntos porcentuales a Pymes que se encuentran en otras regiones, por ende, el endeudamiento llega a presentar problemas en la rentabilidad y sobre en la sostenibilidad financiera, es decir la poseer un endeudamiento alto provoca una mayor carga financiera en las Pymes contables, conllevando limitar la capacidad de inversión en actividades estratégicas.

Por último, el autor Mendieta et al. (2022) menciona una de las dificultades que enfrentan muchas Pymes contables, por ejemplo “la resistencia al cambio” (dificultad en adaptarse a los desafíos). Sin embargo, existe empresas que han efectuado un sistema de control interno para identificar y mitigar riesgos de manera efectiva y correcta, de igual forma para una mejor optimización de procesos operativos y financieros que contribuyen al desarrollo y crecimiento de las organizaciones. En contraste, un bajo desempeño laboral puede dejar a las Pymes vulnerables con disminución de la productividad y pérdidas financieras, impactando la rentabilidad y competitividad en el mercado, además, un equipo de trabajo que no cumple con los estándares de rendimiento genera retrasos en la entrega de productos o servicios, afectando los ingresos de la empresa.

Situación problemática

Por parte de Claire et al. (2023), señala que en la fuente oficial de International Labour Organization, existe un estancamiento del crecimiento de la productividad laboral, ya que refleja tendencias en la economía a nivel mundial, es decir, en el 2021, tuvo un porcentaje inferior del 2,4% tras el desplome de la pandemia Covid-19, produjo en el 2022

la ralentización al 0,5% reflejando que persiste la disminución en cuestión del trabajo laboral, desde el 2000-2014 fue de 1,8% y entre 2015-2022 al 1,4%, sin embargo el crecimiento de la productividad es esencial para mejorar el poder adquisitivo, el bien estar social y la sostenibilidad ecológica.

En la información de las Naciones Unidas (2022), recalca, que existe elevados niveles de igualdad, diversidad e inclusión, lo cual van de la mano con la innovación, productividad y rendimiento laboral, sin embargo, en la pandemia los empleados bajaron su rendimiento, provocando preocupación en diversas actividades, por ende, es importante que los empleados dentro de una organización o empresa deben ser valorados, respetados y capacitados para un mayor rendimiento, competitividad y productividad en el ámbito laboral.

A escala América Latina según la Organización Internacional del trabajo (2024), indica, un severo problema que impacta a la rentabilidad y en el crecimiento económico, en este punto las mujeres se van levantando y recuperando los niveles de participación laboral después de la pandemia covid-19 pero no fue lo suficiente ya que la tasa de participación de mujeres fue de 51.8%, mientras los hombres tuvieron un 74,4%, esto provocó que el género femenino reduzca la capacidad de integrarse al mercado laboral, pero en sí limita el potencial productivo, competitividad y rendimiento económico. En el estudio es fundamental mejorar el desempeño y rentabilidad, adecuando políticas correctas que fomenten la responsabilidad y ocupación de los empleados.

Por otra parte, Pérez et al. (2024), señala, que en Latinoamérica abordan el problema de la rentabilidad empresarial por la baja producción de conocimientos y habilidades en elaborar las actividades de una empresa, en esta parte, los factores internos, estructura de activos, pasivos, productiva y ambientales influyen en la rentabilidad, por ende, al no implementar nada para mejorar el desempeño laboral se verán con implicaciones, provocando fluctuaciones e desigualdades en el entorno macroeconómico por la falta de políticas y estrategias.

La Organización Internacional del Trabajo (2023), menciona que el Ecuador tiene diversas implicaciones en la rentabilidad de las Pymes, el cual, la regulación de las tasas de interés llegó estar afectando la inclusión financiera, en general, el desempeño laboral tiene que ver, puesto que es clave para el crecimiento económico en la región, sin embargo, al

enfrentarse a mayores costos de financiamiento las organizaciones llegan a contar con menos capacidad de invertir en tecnologías, formación en la fuerza laboral; limitando la productividad y rentabilidad, además se recalca que el sistema financiero no está utilizado de forma correcta para el desarrollo económico.

Mediante la revisión exhaustiva de diversas fuentes académicas y documentales, se conoció una perspectiva de cómo se encuentran las Pymes contables, tanto en el contexto mundial, América Latina, y Ecuador. En base a los conocimientos de diversos autores, se destaca el problema de insuficiente control del desempeño laboral y como este afecta negativamente en la rentabilidad en el sector contable, por ende, enfrentan desafíos como la escasa capacitación, baja motivación, alta rotación de empleados y deficiencias en la implementación de tecnologías de gestión. Cabe mencionar que las deficiencias mencionadas afectan significativamente en la productividad, calidad del servicio y sobre todo provoca el aumento de los costos operativos, causando disminución en la competitividad. El estudio se orienta en analizar y proponer estrategias para mejorar del desempeño laboral en la rentabilidad de las pymes contables de Guayaquil.

Las Pymes contables en Guayaquil son esenciales para la economía local, sin embargo, su problemática se basa en los desafíos en cuestión al desempeño laboral en la rentabilidad, esto es a causa del escaso de estrategias para optimizar el rendimiento personal, ya que al no poseer capacitaciones continuas se limita a ofrecer servicios de calidad. El estudio comprende en abordar factores que afectan directamente a la productividad de las Pymes contables.

Entre las principales **causas** que afectan el desempeño laboral en las Pymes contables se encuentran la escasa inversión en programas de capacitación y desarrollo profesional, así como la carencia de políticas efectivas de gestión del talento humano. Además, la comunicación interna deficiente y la falta de claridad en la asignación de roles y responsabilidades generan un ambiente laboral que limita la motivación y el compromiso de los empleados. Por otra parte, la alta carga de trabajo sin herramientas tecnológicas adecuadas incrementa los niveles de estrés laboral y disminuye la eficiencia operativa.

Entre las **consecuencias**, se encuentra la falta de optimización en el desempeño laboral lo que genera múltiples consecuencias negativas para las Pymes contables.

En primer lugar, reduce la calidad de los servicios ofrecidos, lo que repercute en la satisfacción y retención de clientes. Además, impacta en los indicadores de rentabilidad al incrementar costos asociados con la rotación de personal, errores en la ejecución de tareas y retrasos en los plazos de entrega. A largo plazo, estas deficiencias dificultan la competitividad de estas empresas en el mercado, comprometiendo su capacidad para crecer y sostenerse en un entorno económico dinámico.

Asimismo, al realizar una exhaustiva revisión de teorías de otros autores, el estudio del desempeño laboral en la rentabilidad facilita abordar el impacto del rendimiento de los empleados en las pequeñas y medianas empresas. A partir del análisis se identificará los principales problemas y causas. En el estudio se espera que la optimización del desempeño laboral impacte de una forma favorable en la rentabilidad con el fin de perfeccionar la eficacia de los servicios e incrementar la productividad en las Pymes contables generando un impacto medible en los resultados financieros.

Con lo indagado, se **formula el problema** de investigación con la siguiente interrogante: ¿De qué manera la optimización del desempeño laboral influye en la rentabilidad de las Pymes contables de Guayaquil en el año 2024?

Además, se detalla la **sistematización del problema** que permite analizar el desempeño laboral del servidor público descrito a continuación:

1. ¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral y la rentabilidad de las PYMES contables de Guayaquil?
2. ¿Cómo puede aplicarse el Cuadro de Mando Integral para evaluar los indicadores clave del desempeño laboral y su relación con la rentabilidad en las Pymes contables de Guayaquil?
3. ¿Qué elementos debe contener un plan estratégico enfocado en la optimización del desempeño laboral para la Pyme Brainbox Solutions?
4. ¿Qué indicadores de seguimiento y evaluación permiten medir el impacto del plan estratégico de la Pyme Brainbox Solutions?

Justificación

Justificación teórica

La justificación teórica está basada de fuentes como tesis, libros y artículos, puesto a que aportan directamente con el tema del estudio, contribuyendo a mejorar el desempeño laboral en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas contables.

Según Falcon (2018), indica que el desempeño laboral conlleva a un mejor rendimiento en la productividad, aportando resultados favorables en la rentabilidad financiera, esto representa la capacidad de generar nuevos ingresos, mejores condiciones laborales y entre otros. Por tal razón, la rentabilidad en el estudio es primordial ya que proporciona la confianza a los socios de una empresa, además de asegurar el flujo de capital para la operatividad, permitiendo aprovechar nuevas oportunidades en la Pymes.

De acuerdo con la información de Instituto Universitario Quito Metropolitano (2024), considera que la optimización del desempeño laboral es un factor crucial para el éxito organizacional, en cierto modo la aplicación de estrategias de gestión beneficiaría a la rentabilidad de las empresas dado que aporta en la reducción de costos y mejora en la eficiencia operativa. En referencia al estudio la optimización del desempeño laboral es factible de analizar, dado a que influye factores importantes de una empresa, además puede medirse a través de indicadores, permitiendo una evaluación rigurosa y objetiva, es decir, esto ayuda a evaluar la competitividad e identificar estrategias sostenibles a largo plazo.

De acuerdo con lo mencionado, al proporcionar herramientas, recursos y capacitaciones en los empleados, llegaría a reducir errores, optimización de recursos, y maximizar el rendimiento laboral dando así una mayor eficiencia en la gestión financiera y operativa en las Pymes contables de Guayaquil. El estudio proporciona evidencia empírica sobre la aplicabilidad de estas teorías en el contexto de las Pymes contables, enriqueciendo así el cuerpo de conocimiento académico en este campo.

Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, la investigación sobre la optimización del desempeño laboral en la rentabilidad de las Pymes contables de Guayaquil contribuye al entendimiento de cómo las teorías del desempeño laboral pueden ser aplicadas en contextos

específicos para mejorar la rentabilidad empresarial. La optimización del desempeño laboral en las Pymes contables de Guayaquil tiene un impacto directo en la rentabilidad y competitividad de estas empresas.

La solución en cuestión de la optimización del desempeño laboral en la rentabilidad en las pequeñas y medianas empresas consiente mejorar efectivamente el rendimiento de los empleados, el cual se da mediante una gestión efectiva del personal por ende contribuye a la sostenibilidad y crecimiento de la productividad, asimismo favorece en el desarrollo y motivación del personal operativo. Finalmente, este enfoque contribuirá a la creación de un entorno de trabajo más innovador y adaptable, preparado para enfrentar los desafíos futuros del mercado, consolidando así la posición de las Pymes contables en Guayaquil como actores clave en la economía local.

La investigación tiene como **objetivo general**: Determinar de qué manera la optimización del desempeño laboral influye en el mejoramiento de la rentabilidad de las Pymes contables de la ciudad de Guayaquil, año 2024.

Acto seguido se exponen los **Objetivos específicos** para su consecución:

1. Analizar la situación actual del desempeño laboral y la rentabilidad de las Pymes contables en Guayaquil.
2. Aplicar el Cuadro de Mando Integral para evaluar los indicadores clave del desempeño laboral y la rentabilidad en las Pymes contables de Guayaquil.
3. Diseñar un plan estratégico enfocado en la optimización del desempeño laboral para la Pyme Brainbox Solutions.
4. Establecer indicadores de seguimiento y evaluación para el plan estratégico en el de la Pyme Brainbox Solutions.

Con respecto al planteamiento de las hipótesis se determinó como **hipótesis general**: La optimización del desempeño laboral influye en el mejoramiento de la rentabilidad de las Pymes contables de la ciudad de Guayaquil.

Y posteriormente las **hipótesis específicas** se derivaron del análisis de las dimensiones de las dos variables principales del estudio: desempeño laboral y rentabilidad.

1. La gestión laboral influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.
2. El ambiente de trabajo influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.
3. La evaluación del desempeño laboral influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.
4. El desempeño financiero influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.
5. La sostenibilidad financiera influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil
6. La eficiencia financiera influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.

Capítulo I

Marco teórico

Antecedentes investigativos

Se realizó una revisión exhaustiva de trabajos previos al estudio de investigación “Optimización del desempeño laboral en la rentabilidad de las Pymes”.

En el ámbito internacional el artículo científico “Los costos laborales y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa MEPCO S.A.C Provincia Trujillo Año 2021”, el autor Alayo et al. (2022), presenta como objetivo determinar los costos laborales y su incidencia en la rentabilidad, elaborado en la ciudad de México. Se empleo una metodología con el enfoque cuantitativo de nivel correlacional, diseño no experimental, además, tuvo la población de 14 trabajadores, el cual se dio por el muestreo no probabilístico del método de conveniencia, las técnicas para la recolección de información fue la encuesta y revisión documentada. Los resultados se basan que costos laborales, bonificaciones y beneficios adicionales, no impactan significativamente la rentabilidad, con una correlación del 43%. Aunque no se observe un efecto inmediato, el desempeño laboral está emparentado al bienestar y motivación del personal, lo que puede llegar a influir en la rentabilidad. En conclusión, el menoscabo de equidad en la distribución de beneficios desmotiva al personal, reduciendo su eficiencia, por ende, afecta directamente a los resultados financieros.

Mientras tanto el autor Flores (2019), señala en su artículo “Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno”, posee como objetivo Analizar la incidencia de la gestión del talento humano en la rentabilidad económica y financiera, Universidad privada San Calor, Perú. La metodología fue el método cuantitativo, diseño no experimental y la población correspondió a organizaciones hosteleras de 2,3,4 y 5 estrellas, en donde la muestra dio a un total de 38 hoteles. Los resultados resaltan que la gestión del talento humano en las empresas ha impactado significativamente la rentabilidad económica, es decir, que la gestión del talento humano, la admisión y compensación del personal cuentan con mayor rentabilidad en el ámbito financiero, incluyendo el reclutamiento y selección. Los hosteleros deben mejorar la eficiencia de procesos y dar más seguimiento en la gestión efectiva en los colaboradores desde la admisión permitiendo contar con un buen desarrollo en organizaciones.

A nivel nacional, el artículo “Factores determinantes del capital de trabajo que influyen en la rentabilidad de las pequeñas empresas en Guayaquil, Ecuador” del autor Jara et al. (2019), indica como objetivo Analizar como influyen los factores del capital de trabajo en la rentabilidad de las PEC de Guayaquil. La metodología implementada fue la investigación descriptiva, el diseño experimental, enfoque cuantitativo. La población fue dirigida a 11 pequeñas empresas, además el instrumento consistió en una encuesta a los gerentes, dueños o administradores que se dedican a las actividades comerciales. Los resultados resaltan en las cuentas por pagar y el ciclo de conversión del efectivo influyen en la rentabilidad en las empresas, es esencial que las empresas maximicen el tiempo desde la adquisición de materias primas hasta el pago a los proveedores, garantizando así un plazo más amplio que el tiempo de cobro a clientes, así mismo menciona una gestión adecuada de las cuentas por pagar es vital para evitar recurrir a financiamiento externo, que implicaría costos adicionales y difíciles condiciones de acceso, por lo general, el capital de trabajo es importante, así como los factores, por ejemplo; la competencia, avances tecnológicos, falta de capital, dificultades de financiamiento y capacitación financiera el cual estos puntos impactan la rentabilidad de las pequeñas empresas.

En el proyecto de maestría de Maguiña (2024), titulado “desempeño laboral y la rentabilidad económica de la empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima 2018-2022, elaborado en Perú, Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, presenta como objetivo Describir las limitaciones del desempeño laboral y la rentabilidad económica. En la metodología utilizó el enfoque cuantitativo aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental, por otro lado, para la recolección de datos se utilizó la encuesta y una guía de revisión documental a los 177 trabajadores. Los resultados señalan que la insuficiencia en el desempeño laboral limita la mejora de la rentabilidad económica de la empresa, puesto que el personal no está apto para el puesto que ocupan, además, por el escaso de habilidades, el atraso de actividades no relacionadas a los objetivos limita el rendimiento de la empresa. Los factores internos operativos no han sido suficientes para los gastos, el cual se deriva por la disminución de ventas, falta de innovación. Por lo general, la caída de la rentabilidad se basa del 5,42% al 2,36% del 2018 y 2022, reflejando una pérdida de eficiencia en la gestión de recursos disponibles, siendo así un factor crítico de la eficiencia operativa y financiera de la empresa

y para abordar este enlace deben de optimizar las operaciones, mejorar las habilidades de los trabajadores y fortalecer la posición dentro del mercado.

En el trabajo de investigación de maestría por parte del autor García (2022), “Influencia del clima laboral en la rentabilidad de las empresas familiares del sector comercial de Guayaquil año 2019, en el Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, posee como objetivo identificar la rentabilidad de las empresas familiares del sector comercial en base a las emociones e intereses en el clima laboral. El estudio se basó en el enfoque mixto, método descriptivo no experimental. La población corresponde a 40 empresas familiares en Guayaquil, la muestra se dio por conveniencia, para la recolección de información utilizaron la encuesta y entrevista a los representantes con el fin de conocer las opiniones de cada una de las empresas mediante el uso de la herramienta SPSS. Los resultados muestran que la responsabilidad de los superiores tiene impacto directo con el desempeño de los empleados, además la participación activa de la familia en la toma de decisiones puede agilizar procesos, y llegar limitar la inclusión de perspectivas externas el cual afecta la capacidad de adaptación y crecimiento. Por lo general, el ambiente de las empresas llega a crear tensiones en cuestión de conflictos que no se resuelven de manera justa o profesional, asimismo en mezclar lo personal con lo profesional consigue afectar en la motivación y productividad en los empleados, provocando un clima organizacional menos eficiente.

Por último, el trabajo de maestría de Ponce (2021) titulada “Gestión de inventarios para la optimización de la rentabilidad y rendimiento en empresas Pymes, sector ferretero” tuvo como objetivo analizar la gestión de inventarios en el sector ferretero durante el período 2018 - 2019 con la finalidad de aportar conocimientos que ayuden a las empresas, el cual fue encontrada en el Repositorio Institucional de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. El método aplicado fue el enfoque mixto, diseño descriptivo, método deductivo, inductivo y análisis sintético. Para la recolección de información se usó la técnica documental, campo, encuesta, entrevista y análisis financiero. La población fue 44 unidades productivas, el cual se tomó en cuenta a 2 personas del área de administración, 2 contabilidad, 2 de almacén y 1 de propietario de PYC. Los resultados resaltan el manejo ineficiente de inventarios por las decisiones incorrectas en que afectan a los costos financieros en la rentabilidad, este problema no solo impacta los costos sino que refleja una falta de control y afecta el desempeño laboral, la ineficiencia de estos aspectos genera

presión en el personal aumentando el margen de error y disminuye la productividad lo cual tiene repercusiones directas en la rentabilidad del negocio, por lo general es esencial mejorar el desempeño laboral en las áreas de control y manejo de inventarios para optimizar la rentabilidad a largo plazo en las empresas Pymes.

Bases conceptuales y teóricas

Desempeño laboral

Los autores Mora & Mariscal (2019) mencionan aspectos importantes relacionados al desempeño laboral, donde para muchas organizaciones el personal que tengan compromiso, eficiencia y habilidades aportan a que las empresas tengan éxito, el autor mismo indica que el desempeño ayuda que los trabajadores a incrementar la productividad, asimismo en mejorar la motivación y un buen clima laboral, por lo general un buen desempeño laboral contribuye al crecimiento profesional y de la empresa misma.

Por parte de Castro & Delgado (2020), relata que el desempeño laboral es cuando los empleados cumplen adecuadamente con las actividades asignadas por alguna empresa, para una buena tarea es esencial que los colaboradores tengan proactividad y capacidad de trabajar en equipo, ya que deben resolver los inconvenientes que se le presente de forma eficiente para cumplir con los objetivos.

Gestión laboral

Colorado & Paulo (2024), mencionan que la gestión laboral es un factor sustancial en el ámbito laboral ya que es utilizado para tomar las decisiones correctas según las métricas y modelos estructurados conllevando a interpretar la complejidad de adaptarse a los cambios, por ende, la gestión laboral implica armonizar las relaciones y perspectivas de los trabajadores de una organización.

Chávez (2021), indica que la gestión laboral es clave en una organización, dado que facilita regularizar de forma adecuada las actividades de cada uno de los empleados, por ende, al poseer una buena estructura ayuda a las personas a obtener claros sus cargos y responsabilidad con el propósito de evitar inconvenientes. Al poseer una buena gestión laboral llega a influir en fortalecer el trabajo y la motivación.

Funciones laborales. Según el autor León & Jiménez (2015), señalan que las funciones laborales contribuyen al éxito de cualquier organización, para ello es fundamental que los colaboradores establezcan compromisos para cumplir actividades y ejecución de procesos eficientes, para llevar a cabo un buen manejo en la organización es esencial que se tenga una buena planificación y seguimiento de control de actividades.

Las funciones laborales dependen del puesto que desempeñen los colaboradores de una organización, es decir, cada área tiene sus propios objetivos e implica tareas y responsabilidades diferentes, es esencial que los cargos sean adaptables a los cambios, en general, una buena gestión en las funciones puede impactar significativamente en la calidad de los servicios (Asencio, 2023).

Adaptabilidad. Daruich (2024), menciona que la adaptabilidad es cuando los trabajadores se ajustan a nuevos cambios y circunstancias del entorno, por ende, la capacidad de adaptación conlleva a enfrentar obstáculos de una organización. No obstante, cuando los trabajadores se adaptan a situaciones complejas pueden encontrar soluciones rápidas y efectivas, gestionando un mejor desarrollo laboral.

Según la opinión de Tuneu (2023), indica que la adaptabilidad se refiere a la capacidad que tiene las personas para adaptarse y responder a los cambios del entorno, ya sea personal o profesional, en general la adaptabilidad implica la flexibilidad para ejecutar estrategias, aprender habilidades para establecer las tareas de forma efectiva.

Toma de decisiones. El autor Castillo (2024), considera que la toma de decisiones es fundamental en cualquier tipo de organización, puesto que, decisiones influyen en el desempeño laboral. Las decisiones efectivas se dan a partir de un análisis profundo de los factores internos y externos, esto podría impulsar a obtener resultados positivos en el crecimiento organizacional. Una buena decisión contribuye al éxito.

Los autores Martínez et al. (2024), indican que la toma de decisiones son ideas claves que tiene una persona o un equipo de trabajo, y para buscar las decisiones correctas se involucran procesos que requieren análisis y evaluación con la intención de comprender si son las correctas, no obstante, las decisiones no se toman al alzar, sino que se debe considerar los factores que pueden causar a corto o a largo plazo.

Ambiente laboral

De acuerdo con el autor Guerrero et al. (2006), considera que el ambiente laboral es cuando un trabajador realiza alguna actividad, en esto puede influir elementos materiales que promuevan una mayor productividad en el trabajo, cabe mencionar que el ambiente laboral está relacionado con el puesto de trabajo y elementos del medio físico para un excelente proceso fructífero.

El autor Pardo et al. (2023), señala que el ambiente laboral abarca diferentes aspectos que influyen en el rendimiento de empleados, ya sea en el aspecto físico como emocional. No obstante, en el ambiente laboral contribuye efectivamente en la creatividad del personal.

Productividad. El autor Ramírez et al. (2022), indica que la productividad es cuando un equipo de trabajo se encarga de brindar bienes o servicios a un mercado establecido, asimismo la productividad se ve cuando una organización gestiona una buena producción por ejemplo “recursos humanos” y “materiales”, y para ello es esencial la mano de obra, capital y administración.

En la opinión de Franco et al. (2021), señalan que la productividad es un aspecto esencial en cualquier organización, puesto que si no hay productividad no se podrían alcanzar los objetivos y propósitos, por ello es crucial obtener los mejores estándares para efectos positivos, siendo así que la competitividad es un elemento que ayuda al crecimiento y desarrollo de una empresa.

Clima laboral. Delgado & Villacreses (2023), mencionan que el clima laboral es conocido como el clima organizacional, siendo así un tema sustancial en una empresa, no obstante, la empresa y un trabajador son componentes claves para se pueda efectuar los estándares de calidad permitiendo un buen ambiente de trabajo para cumplir con los objetivos de una empresa.

Asimismo, el autor Salazar et al. (2021), considera que el clima laboral es esencial porque llega a implicar aspectos claves como el comportamiento, la motivación, la responsabilidad, y el trabajo en equipo, esto contribuye a desarrollar una mayor productividad y satisfacción. En general el clima laboral hace referencia a las actividades que realizan los empleados dentro de una oficina.

Empoderamiento. Los autores Montero & Espinoza (2024), señalan que el empoderamiento es un factor sustancial para una buena gestión organizacional, dado que facilita a los trabajadores obtener mayor autonomía, independencia y responsabilidad en los cargos según el área que le corresponda.

Cabe mencionar que el empoderamiento contribuye al fortalecimiento en pertenencia, no obstante, el compromiso aumenta cuando los trabajadores o empleados llegan a tener la oportunidad de tomar decisiones que pueda favorecer en la empresa, por ende, ayuda a que los empleados a tener seguridad para adaptarse a los cambios de manera eficiente y dinámico aportando al desarrollo de la empresa.

Evaluación del desempeño laboral

El autor Alveiro (2009), indica la evaluación del desempeño laboral es una herramienta de la gestión de recurso humano, por ende, depende de las actitudes de los empleados en el puesto de trabajo, asimismo, la efectividad de la evaluación está orientada a la alineación de los objetivos estratégicos de la organización. Para que este indicador sea efectivo se necesita de una estrategia más amplia en el desarrollo organizacional en el que fomente la comunicación abierta y crecimiento personal.

En relación con Carranza & Cedeño (2023), señalan el proceso de evaluación del desempeño laboral en instituciones del Estado enfrenta el desafío de seleccionar factores de evaluación que reflejen las competencias clave, es decir, en caso que se enfoque en métricas cuantitativas como satisfacción de usuarios o cumplimiento de normas, puede perder de vista habilidades cualitativas como liderazgo o innovación, además, el éxito depende de un balance entre ambos tipos de indicadores y una retroalimentación efectiva que fomente el desarrollo integral del personal.

Retroalimentación. De acuerdo con Vera (2022), la retroalimentación es un elemento que permite a las personas comprender mejor sobre alguna actividad o trabajo que tienen inconcluso, cabe mencionar que este aspecto llega ser beneficiosa y proyectiva, el cual facilita una mejor autorreflexión de lo que están haciendo mal y lo puedan ejecutar de mejor forma, no obstante, la retroalimentación se da en una empresa o institución donde los docentes se encargan de brindar información a estudiantes (diálogo).

El autor Morales et al. (2023), indica que la retroalimentación contribuye a mejorar de forma efectiva el proceso de orientación, capacitación y desarrollo intelectual con la intención de que las personas puedan realizar los trabajos de manera correcta sin presentar inconvenientes en el ámbito laboral o educativo, de igual forma, resalta que este elemento es sustancial para llegar a corregir posibles errores y comprenderlos.

Satisfacción laboral. Soledispa et al. (2022), mencionan que la satisfacción laboral se da cuando los empleados de una organización se encuentran motivados para realizar las actividades laborales, es decir el personal llega a actuar con responsabilidad y compromiso, no obstante, la satisfacción influye en el bienestar del personal para que puedan brindar mayor productividad en la organización.

En relación con Saavedra & Delgado (2020), señalan que la satisfacción laboral comprende en cómo se encuentra los colaboradores en una organización, puesto que si los empleados tienen bajo rendimiento podrían causar inconvenientes en el ámbito laboral, por ello es esencial que estén motivados y satisfechos en el área que se especializan para un mejor rendimiento.

Sinergia. Desde la opinión de Dorado (2023), indica que la sinergia se da cuando los individuos en un ámbito laboral se unen y se comprometen para conseguir un mismo objetivo, permitiendo a la organización obtener resultados positivos, por lo general esto contribuye al crecimiento de la empresa y fortalece la integración estructural para el éxito a largo plazo.

La sinergia conlleva en mejorar variedades de enfoques, criterios y capacidades con el propósito de fomentar una ventaja competitiva en la organización, por ende, al aplicar este elemento podría obtener resultados significativos.

Rentabilidad

De acuerdo con los autores Condor & Alvarado (2023), consideran que la rentabilidad de una inversión conlleva en enfocarse a evaluar el rendimiento de las empresas, por otra parte, indican que el porcentaje del capital invertido se llega a ganar o recuperar. En el contexto industrial, la rentabilidad se exterioriza cuando los ingresos superan significativamente a los gastos, generando una diferencia aceptable en las empresas.

Desde el punto de vista de Chafloque (2022), señala la rentabilidad se refiere a la capacidad de la empresa para obtener ganancias, generalmente expresada como la cantidad y el nivel de los ingresos de la empresa en un período, además se señala que la menor rentabilidad también puede deberse a la ineficiencia técnica o a la amplia competencia entre bancos, lo cual requiere una respuesta adecuada de los encargados de formular políticas para equilibrar la competencia y mejorar la habilidad gerencial. Sumando a ello, el riesgo es otro factor importante que puede afectar la rentabilidad de cualquier manera.

Desempeño Financiero

De acuerdo con Unuzungo (2023), el “desempeño financiero” contribuye al desarrollo y evolución de una organización, dado que refleja vigor en la administración de recursos, sin embargo, para analizar este elemento es sustancial que la empresa presente indicadores claves que permitan estudiar adecuadamente la rentabilidad y liquidez en que se encuentra, con el propósito de que el personal pueda tomar decisiones estratégicas.

Desde la opinión de Haro et al. (2023), menciona que el desempeño financiero es un elemento fundamental en todas las entidades tanto en empresas como instituciones, dado a que lo utilizan para evaluar la estabilidad económica en que se encuentra, por ende, con este aspecto se analizan las variaciones y factores que podrían influir en los resultados.

Optimización de recursos. El autor González et al. (2020), considera que la optimización de recursos conlleva en mejorar la eficacia y sostenibilidad de una empresa, por lo general, los recursos tanto financiero como humanos deben utilizarse de mejor forma posible para no pasar a los límites, al poseer recursos suficientes permite a la empresa a obtener mayores beneficios.

En el informe el Fondo Mundial (2019), subraya que la optimización de recursos es un elemento sustancial en la gestión empresarial, por lo tanto, se basa en reducir costos, mejorando la eficiencia operativa, facilitando garantizar la calidad de los productos y servicios. Por ende, la optimización de recursos está orientada en poder mejorar la atención de clientes, sin embargo, representa el menor uso de “tiempo”, “dinero”, “personal”, “materiales” y entre otros factores.

Margen de ganancias. Desde la opinión de Parra & Navarrete (2023), señalan que el margen de ganancia es conocido como un “indicador financiero”, el cual permite a las

organizaciones desarrollar decisiones estratégicas para proporcionar una mejor sostenibilidad financiera..., así mismo el margen de ganancia influye en mantener un equilibrio en los ingresos y egresos en las instituciones.

No obstante, el margen de ganancia facilita medir la rentabilidad de una empresa y a la vez garantiza la viabilidad de un emprendimiento, por lo tanto, con este indicador se derivan la ganancia “operativa, bruto y neto”.

Utilidad. En el portal de la Plataforma del Estado peruano (2024), señalan que existen algunos tipos de utilidad por ejemplo (utilidad bruta, operativa y neta), el cual son esenciales para evaluar el desempeño de las organizaciones tanto empresarial como institucional.

Cabe mencionar que cuando una empresa muestra una utilidad significativa en cuestión de los ingresos ayudaría a la empresa a cubrir los costos, no obstante, si los ingresos fueran bajos ocasionaría problemas económicos y financieros, originando una baja productividad.

Sostenibilidad financiera

De acuerdo con el autor Luzpa et al. (2023), considera que la sostenibilidad financiera es un aspecto primordial para un buen proceso en la administración de recursos, y sobre todo en la maximización de utilidades sostenibles a largo plazo para las empresas e instituciones, este enfoque optimiza los recursos económicos.

Por parte de Peláez et al. (2022), menciona que en la sostenibilidad financiera se refiere a garantizar la permanencia, crecimiento y desarrollo de las empresas, pero para ello es fundamental que se mantenga una buena gestión de recursos con el propósito de sobrellevar entidades activas y viabilidad a largo plazo.

Rentabilidad empresarial. De acuerdo con Ordoñez et al. (2021), indica que la rentabilidad empresarial comprende en el potencial que tienen las organizaciones para crear beneficios económicos a partir de sus actividades comerciales. Este aspecto llega a ser esencial para evaluar la eficacia en cuestión de los recursos y capital para generar ingresos, y se calcula comparando los ingresos totales con los costos y gastos asociados.

Teniendo en cuenta Luna et al. (2021), señala que la rentabilidad empresarial se maneja para medir la eficiencia y efectividad de las compañías en la generación de beneficios a partir de sus activos, de igual forma este indicador ayuda a ver si la empresa genera mayores ganancias.

Rentabilidad económica. Citando a Flores & Blanco (2021), señala que la rentabilidad económica es fundamental, dado a que se refiere a la capacidad de una inversión para generar capital en relación con los recursos manejados, este indicador financiero ayuda a evaluar la eficiencia con la que se emplean los activos y el capital en la generación de beneficios.

Por otro lado, Parrales et al. (2021), señala que este indicador puede medir la capacidad de una empresa, ya que genera beneficios en cuestión del total de activos utilizados, sin embargo, con este indicador las empresas pueden generar ganancias por su estructura financiera.

Rentabilidad integral. Empleando las palabras de Hernández (2002), al evaluar los beneficios económicos y financieros, se evidencia que la conexión entre ambas perspectivas converge en la rentabilidad global. Esto significa que casi todas las decisiones financieras, de inversión y de gestión adoptadas por la compañía impactan su rentabilidad total. Además, las ganancias pueden ser influenciadas directamente por factores ambientales y por la gestión efectiva de los recursos privados.

Eficiencia financiera

Por parte del autor Zurita (2018), menciona los factores que inducen a la rentabilidad y utilidad de las organizaciones es la intervención en el mercado comercial, estrategias proactivas para incrementar ingresos y contribución en el mercado para una mejor eficiencia financiera. De igual forma, para obtener una posición de superioridad conlleva a una mayor distinción de los consumidores y, en consecuencia, a mayores niveles de rentabilidad, con una disminución de costos y gastos.

Mientras el autor Mariño (2023), resalta que la rentabilidad consiente en lograr el éxito a largo plazo, y para el éxito las organizaciones o Pymes deben invertir tiempo y recursos, con la intención de analizar la rentabilidad, facilitando menorar los riesgos, por ende, los factores que influyen son los costos, demanda del mercado y el entorno competitivo.

Margen de beneficio. En la opinión de Palacin & Rodriguez (2024), señala que el margen de beneficio es un indicador financiero que muestra la cadencia de las ventas que se convierte en ganancias u logros.

Para un buen manejo de este indicador primero se calcula el beneficio neto por los ingresos y el resultado se expresa como un porcentaje, por ende, con este indicador se evalúa correctamente la rentabilidad de las Pymes. Un margen de beneficio alto indica que una empresa es capaz de mantener una gran parte de sus ingresos como ganancias, después de cubrir todos sus costos y gastos.

Retorno sobre activos. Dicho con palabras de Gaytán (2021), indica que el retorno sobre el activo es un indicador financiero que conlleva en medir la eficiencia que tienen las pequeñas y medianas empresas, el cual utilizan sus activos para generar beneficios. Se calcula dividiendo el beneficio neto de la empresa entre el total de activos que posee.

Empleando las palabras de Andino (2022), indica que este indicador es ventajoso para los directivos de las organizaciones puesto que favorece en la toma de decisiones estratégicas financieras, por ejemplo, en cuestión de asignación de recursos y la inversión en activos, cabe mencionar que un retorno sobre el activo consigue resguardar las inversiones y expansiones.

Retorno sobre el patrimonio. Guardiola et al. (2020), señala que este indicador tiene la finalidad de evaluar la rentabilidad de las organizaciones, generada por los accionistas, este indicador se mide según el beneficio neto entre el patrimonio neto total, lo cual permite entender cuanto beneficio se genera por cada patrimonio invertido.

Por último, los autores Gómez et al. (2022), indica que este indicador es fundamental para los inversores y analistas, dado que provee indagación valiosa sobre la rentabilidad de la inversión en acciones de una sociedad, por lo general, un retorno sobre el patrimonio puede llegar a influir significativamente en la percepción de los inversores sobre la empresa.

Fundamentación Legal

Código de trabajo

Art. 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren (Código del trabajo, 2005).

Art. 133.1.- Límites a Brechas Remunerativas. - El ministerio rector del trabajo podrá establecer a través de acuerdo ministerial límites a las brechas salariales entre la remuneración máxima de gerentes generales o altos directivos -cualquiera sea su denominación- y la remuneración más baja percibida dentro de la respectiva empresa, pudiéndose considerar para el efecto escalas y subescalas dependiendo de la aplicación, entre otros, de los siguientes parámetros: 1. Naturaleza y sector económico de la empresa; 2. Rentabilidad, ingresos, costos y gastos y tamaño de activos de la empresa; 3. Número de personas trabajadoras; 4. Responsabilidad empresarial; y 5. Aquellos adicionales que establezca la autoridad administrativa de trabajo competente (Código del trabajo, 2005).

Norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño

Art. 12.- De los factores de evaluación del desempeño. - Constituyen criterios de medición que permiten evaluar el desempeño institucional de manera cuantitativa y cualitativa, determinados a través de niveles de logro de metas grupales de cada unidad o proceso interno; así como, los niveles de eficiencia de los servidores públicos en la entrega de productos y servicios de demanda interna y externa (Norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño , 2018).

Art. 14.- De los niveles de eficiencia del desempeño individual. - Este factor mide el valor cualitativo de los niveles de eficiencia de los servidores públicos en la generación de productos y/o servicios, para lo cual el jefe inmediato se insumirá del Formato Asignación de Responsabilidades al momento de evaluar este factor (Norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño , 2018).

Art. 16.- De los niveles de satisfacción de usuarios internos. - Este factor mide los niveles de satisfacción de los usuarios internos, considerando a aquellas unidades o procesos con los que la unidad evaluada coordina de forma frecuente y directa para la consecución de sus productos y/o servicios internos o externos (Norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño , 2018).

Art. 17.- Del cumplimiento de normas internas. - Este factor evalúa el nivel de cumplimiento de normas internas a través del número de sanciones disciplinarias imputables a los servidores dentro del periodo de evaluación, como efecto de la determinación de responsabilidades administrativas (Norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño , 2018).

Capítulo II

Marco Metodológico

Diseño de la investigación

Se utilizó el **diseño exploratorio** ya que permitió una exploración inicial y amplia de la problemática, brindando una comprensión inicial de los factores que influyen en la rentabilidad de las Pymes. El alcance exploratorio aporta al estudio la capacidad de identificar posibles variables relevantes y áreas clave de interés.

La investigación se orientó en el **enfoque cuantitativo** por la recolección de información en relación del desempeño laboral en la rentabilidad de las Pymes contables en Guayaquil. La recopilación de datos se basó en saber cómo los empleados de estas empresas se encuentran en su rendimiento, y así aportar con estrategias que ayuden mejorar la productividad y rendimiento para una mayor rentabilidad.

Por otro lado, el **enfoque cualitativo** complementó al análisis cuantitativo al proporcionar una comprensión más profunda y detallada de las experiencias, percepciones y contextos de las Pymes en relación con el desempeño laboral en la rentabilidad. Por otro lado, se llevó a cabo entrevistas con preguntas abiertas a los especialistas al tema de optimización del desempeño laboral en la rentabilidad, por ende, el método cualitativo permitió obtener información valiosa para el estudio.

Alcance descriptivo

El alcance descriptivo permitió describir de manera precisa la relación que posee el desempleo laboral y la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas contables de Guayaquil, proporcionando una visión exhaustiva de las variables, incluyendo la efectividad en la productividad laboral, por lo general, el alcance descriptivo se perfecciona con el exploratorio brindando una comprensión precisa y fundamentalmente detallada.

Métodos de investigación

En el estudio de investigación se implementó el **método deductivo** con la intención de desarrollar y probar hipótesis basadas en teorías existentes sobre la relación del desempeño laboral y la rentabilidad de las Pymes contables en Guayaquil.

Con este método se utilizó teorías y marcos conceptuales de acuerdo a la matriz de consistencia implementada en el estudio de investigación, por otro lado, para saber sobre las hipótesis específicas, se sometió a pruebas mediante la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Gracias al método deductivo se obtiene conclusiones validas sobre las variables.

Por otro lado, **el método analítico** fue empleado para examinar las variables del estudio de investigación en cuestión de las Pymes contables y para ello fue necesario optar por un análisis exhaustivo de los datos recopilados, facilitando identificar las tendencias y relaciones significativas. Además, se pudo analizar los resultados obtenidos en relación con las teorías existentes y la literatura relevante, con el fin de proporcionar una interpretación profunda y fundamentada de los hallazgos. Este enfoque analítico permitió obtener una comprensión completa y matizada de la problemática investigada, y contribuye a generar conocimiento útil y aplicable en el contexto empresarial de las Pymes contables en Guayaquil.

Población y muestra

Población

Para el estudio, se consideró a las Pymes que se dedican al área contable en la ciudad de Guayaquil, Para aquello se respaldó del Servicio de Rentas Internas (2024) , en el que se detalla en su base de datos que existe una población de 448 Pymes contables activas, representando un eje primordial del sector. Su contribución a la economía local es significativa, ya que no solo generan empleo y contribuyen al desarrollo económico, sino que también desempeñan un papel fundamental en el apoyo a otras empresas en la gestión de sus finanzas y cumplimiento de obligaciones legales.

Muestra

En el estudio se utilizó el muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{(p \times q) \times Z^2 \times N}{(E)^2 (N - 1) + (p \times q) Z^2}$$

$$n = \frac{(0,5 \times 0,5) \times 1,96^2 \times 448}{(0,05)^2 (448 - 1) + (0,5 \times 0,5) 1,96^2}$$

$$n = \frac{(0,25) \times (3,8416) \times 448}{(0,0025) \times (447) + (0,25) \times (3,8416)}$$

$$n = \frac{430,2592}{1,1175 + 0,9604}$$

$$n = \frac{440,2592}{2,0779}$$

$$n = 207,06$$

$$n = 207$$

Técnicas e instrumento de investigación

El acopio de información y la aplicación de pruebas como el cuestionario y la encuesta se consideran técnicas fundamentales de recolección de datos (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, para obtener información relevante se empleó el **acopio de información** proveniente de libros, artículos científicos, tesis, páginas web especializadas, permitiendo contextualizar teóricamente el estudio. Por otro lado, la **aplicación de pruebas** como cuestionarios y encuestas ayudó al estudio de investigación ya que permitió obtener datos directos facilitando el análisis empírico de la realidad investigada.

Además, se llevó a cabo la aplicación de **encuestas y entrevistas** a propietarios, gerentes y empleados de Pymes contables en Guayaquil. Estas técnicas permiten recopilar información de primera mano sobre las experiencias, percepciones y prácticas relacionadas al desempeño laboral en la rentabilidad, enriqueciendo el análisis y la interpretación de los resultados.

El uso de las encuestas y entrevistas ayudó a fomentar una comprensión profunda sobre la problemática de la investigación, de igual forma contribuye en generar conocimientos significativos en el contexto de las pequeñas y medianas empresas contables activas del Guayas. Las fuentes, enfoques y datos recopilados facilitaron al estudio tener conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Tabla 1*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Guía de cuestionario
Entrevista	Guía de entrevista

Nota. Técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados dentro de la investigación

Procesamiento de datos

Una vez obtenidos los datos de las encuestas, se los tabuló, analizó y se redactaron las conclusiones correspondientes.

Tabla 2*Plan para el procesamiento y análisis de la información*

ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES
Revisión de los cuestionarios aplicados.	Investigador/a Encuestas	José Moncada
Tabulación de los resultados enmarcados en una matriz.	Investigador/a	
Análisis e interpretación de los resultados y elaboración de gráficos estadísticos.	Investigador/a	
Comprobación de los objetivos	Investigador/a	
Elaboración de conclusiones y recomendaciones.	Investigador/a	

Capítulo III

Resultados y discusión

Análisis de entrevista

Resultados de las entrevistas. Los datos que se presentan se obtuvieron mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información. A continuación, se presenta las entrevistas realizadas a expertos, que brindaron información fundamental para conocer como el desempeño influye en la rentabilidad de las Pymes contables en Guayaquil.

Tabla 3

Respuestas de los entrevistados

Pregunta	Ing. María Cristina Tenorio Parales	Ing. Adrián Alberto Murillo Espinoza	Ing. Larry Steven Mosquera Salazar
¿Cuáles son las principales estrategias que considera efectivas para optimizar la organización y el desempeño del personal en las Pymes contables?	“Las principales estrategias comprenden en definir de manera clara y concisa las funciones que debe cumplir cada colaborador, calendarizar las actividades de cada miembro del equipo, capacitar de forma continua al personal con la finalidad de mantenerlo actualizado de las diversas actualizaciones financieras y por último promover una cultura de eficiencia y servicio al cliente para fortalecer la reputación de la Pyme contable”.	“Para mejorar la organización y el rendimiento del personal es fundamental implementar una comunicación interna efectiva y establecer roles claramente definidos. La capacitación continua también juega un papel clave, ya que mantiene al equipo actualizado en sus competencias técnicas y habilidades blandas. Además, fomentar la participación del personal en la toma de decisiones contribuye a fortalecer	“En términos generales las estrategias con mayor efectividad comprenden en la definición de roles y responsabilidades , así mismo la capacitación continua permite que el equipo de trabajo se encuentre actualizado de las normativas tributarias y contables. Por otra parte, la automatización de procesos reduce las tareas manuales y finalmente la estrategia de implementación de KPIs aportaría en identificar los tiempos de entrega de reportes y precisión en los registros”.

	su compromiso y sentido de pertenencia”.		
¿Qué factores influyen de manera positiva o negativa en el clima laboral de una Pyme contable, y cómo pueden ser gestionados para mejorar el desempeño del equipo?	“Los factores que influyen de manera negativa son la distribución desequilibrada de la carga laboral, la falta de adaptación a los procesos y la ausencia de comunicación entre departamentos. Para ser gestionados dichos factores se debe establecer una correcta distribución de la carga laboral, aplicar incentivos para los miembros e implementar espacios de encuentros entre miembros para mejorar la relación interpersonal”.	“El clima laboral está influenciado por factores como la calidad del liderazgo, la comunicación entre los equipos, la carga de trabajo y el reconocimiento del esfuerzo individual. Para mantener un ambiente positivo, es vital promover una cultura organizacional basada en el respeto, la transparencia y la motivación. Asimismo, gestionar adecuadamente los conflictos y ofrecer espacios de retroalimentación para mejorar la dinámica del equipo”.	“Los factores influyentes en las empresas son: comunicación, liderazgo y estructura organizacional, sin embargo, el ambiente laboral positivo se da por un buen liderazgo y canales abiertos (comunicación) mientras que la sobrecarga laboral y la falta de reconocimiento afectan al clima laboral, no obstante, es notable fomentar la motivación y el reconocimiento del trabajo”.
¿Qué métodos o herramientas recomienda para evaluar el desempeño de los colaboradores en una empresa contable?	“Los métodos a aplicar comprende en tener una buena herramienta informática de control interno y gestión de funciones de cada puesto de la empresa, automatizar las tareas recurrentes y, por último, implementar un adecuado software contable”.	“Recomiendo el uso de evaluaciones por competencias, revisiones de objetivos SMART y retroalimentación 360 grados. Estas metodologías permiten obtener una visión integral del desempeño de cada colaborador, identificando tanto sus fortalezas como las áreas de mejora. Además, es importante que estos procesos sean periódicos y estén alineados con los objetivos estratégicos de la empresa”.	“Para evaluar el desempeño en una empresa contable, deben utilizar indicadores como el cumplimiento de plazos y la precisión en los reportes. Las encuestas internas ayudan a identificar percepciones sobre el ambiente laboral y la carga de trabajo. La revisión de calidad de entregables garantiza el cumplimiento normativo. Por último, el feedback 360° comprende en realizar una evaluación integral”.

¿Qué indicadores considera esenciales para evaluar el desempeño financiero de las Pymes contables y cómo se deben interpretar?	“Los indicadores esenciales para una buena evaluación del desempeño financiero de las empresas contables son: la rentabilidad (ejem. ROI y margen de utilidad), liquidez (ejem. razón corriente), endeudamiento (ejem. relación deuda-capital) y eficiencia operativa (ejem. rotación de cuentas). Además, se mide el rendimiento del equipo mediante KPIs, como productividad y cumplimiento de objetivos, para impulsar la sostenibilidad del negocio”.	“Para evaluar el desempeño financiero de las Pymes contables, considero fundamental los indicadores relacionados con el margen de ganancia neta, la rentabilidad sobre la inversión (ROI), el flujo de caja y la relación existe entre los ingresos y egresos. Mediante el análisis de estos datos, se identifica la eficiencia operativa y a su vez la solidez financiera, aportando en la toma de decisiones para el crecimiento sostenible de las Pymes contables”.	“Para la evaluación del desempeño financiero, utilizan indicadores para medir la estabilidad y rentabilidad, no obstante, la rentabilidad neta mide adecuadamente la eficiencia en generación de beneficios, sin embargo, la liquidez conlleva la capacidad que tienen las empresas para cumplir con sus obligaciones, por otro lado, en la rotación de cuentas por cobrar mejora el flujo de caja y sobre todo los costos e ingresos, garantizando un uso correcto de los recursos.
¿Qué prácticas financieras considera claves para garantizar la sostenibilidad económica de las Pymes contables a largo plazo?	“Para poder garantizar una buena sostenibilidad económica, las empresas contables deben gestionar correctamente el flujo de caja mediante una inspección de ingresos y proyecciones financieras. De igual forma, para una mejor práctica, es crucial diversificar ingresos, optimizar costos y eliminar gastos innecesarios, por último, las tarifas competitivas y planes flexibles, mejora la cobranza.”.	“Las practicas financieras son fundamentales para avalar una buena sostenibilidad económica en las Pymes contables a largo plazo, asimismo comprenden en la gestión sensata de los recursos, la diversificación de las fuentes de ingreso y la proyección financiera. De igual manera, mantener una adecuada gestión de riesgos y establecer reservas financieras para enfrentar imprevistos”.	“Para asegurar la sostenibilidad de las Pymes contables, es esencial diversificar servicios y optimizar la gestión financiera, además de un adecuado control de cuentas por cobrar y pagar mantiene un flujo de caja estable, evitando riesgos operativos. La digitalización de procesos reduce costos y mejora la eficiencia. Además, contar con reservas de capital permite afrontar períodos de baja actividad sin afectar la estabilidad del negocio”.

¿Cuáles son las mejores estrategias para optimizar el uso de los recursos financieros en las Pymes contables sin comprometer la calidad del servicio?	“Si bien es cierto la optimización del uso de los recursos financieros en las Pymes contables, requiere de la gestión adecuada de diversos aspectos, por tal razón, se recomienda que se contrate profesionales externos, reduciendo de esta manera los costos laborales fijos. Así mismo, digitalizar los procesos mediante el uso de softwares contables, negociar con los proveedores y por último capacitar al personal en nuevas herramientas digitales que contribuyan a reducir y optimizar las gastos y mejoras en el servicio.”	“Para llevar a cabo una adecuada optimización del uso de los recursos financieros, sin que lleguen afectar a la calidad del servicio, sugiero que se implementen dentro de las Pymes un control del presupuesto de forma rigurosa y a su vez automatizar aquellos procesos administrativos que consumen tiempo y recursos. La negociación con proveedores para obtener mejores condiciones comerciales y la inversión en tecnología también pueden mejorar la eficiencia operativa”.	“Optimizar el uso de recursos financieros sin afectar la calidad del servicio requiere combinar tecnología, planificación y control de gastos. Implementar software contable y automatización, permitiendo reducir costos operativos y mejorando la precisión, asimismo en, invertir en capacitación continua aumenta la productividad sin ampliar la plantilla y de negociar con proveedores y clientes para obtener mejores condiciones y tercerizar procesos no esenciales permite concentrar los recursos en áreas clave.”
¿De qué manera considera que la optimización del desempeño laboral, a través de la mejora en la gestión del personal y las condiciones laborales, contribuye al incremento de la rentabilidad en las Pymes contables de Guayaquil?	“Respecto a la optimización del desempeño laboral, es fundamental precisar que es una de las principales claves que exista una mejora en la rentabilidad, dado que el desarrollo a tiempo y la calidad del servicio hacia el cliente, será crucial para que exista una adecuada satisfacción y fidelización con la Pyme contable. Al existir un mejor desempeño, existe un mejor servicio, mejor calidad, mayor nivel de satisfacción.	“Me encuentro convencido de que al mejorar la gestión del personal y las condiciones laborales se impacta de forma directa en la rentabilidad de las Pymes contables. Al existir un equipo motivado y bien gestionado se tiende a una mayor productividad, a su vez se ratifica el compromiso con los objetivos y metas de la organización. Al traducir aquello, se evidencia una mejor eficiencia y calidad en los servicios y por consecuencia un crecimiento en la rentabilidad.”	Además, fomenta la innovación y la mejora continua, lo que impulsa la competitividad y abre nuevas oportunidades de negocio”. “Mediante la optimización del desempeño laboral se mejora la rentabilidad, ya que al incrementar la eficiencia operativa es posible que exista una gestión eficaz en el personal. Si bien es cierto, un equipo motivado y totalmente capacitado, reduce los costos de rotación y a su vez eleva la calidad del servicio brindado, fortaleciendo la relación con los clientes”.

Análisis cualitativo de las entrevistas

A continuación, se presenta un análisis cualitativo de las entrevistas realizadas a tres profesionales del ámbito contable: Ing. María Cristina Tenorio Parales, Ing. Adrián Alberto Murillo Espinoza e Ing. Larry Steven Mosquera Salazar. Este análisis destaca los puntos en común, divergencias y matices que emergen de sus respuestas, con el objetivo de identificar tendencias y consensos sobre la gestión organizacional y financiera en las Pymes contables de Guayaquil.

Respecto a las estrategias efectivas para optimizar la organización y el desempeño del personal, los tres entrevistados coinciden en la importancia de definir con claridad los roles y responsabilidades, así como en la necesidad de implementar procesos de capacitación continua. No obstante, cada uno aporta elementos complementarios: Tenorio resalta la calendarización de actividades y la cultura de eficiencia; Murillo destaca la participación del personal en la toma de decisiones; mientras que Mosquera añade la automatización de procesos y la implementación de indicadores de desempeño (KPIs), reflejando una visión más técnica y orientada al control de gestión.

En cuanto a los factores que influyen en el clima laboral, se identifican coincidencias significativas. Todos los entrevistados reconocen el impacto de la comunicación interna, el liderazgo y la carga laboral como elementos clave. Tenorio enfatiza la redistribución equitativa del trabajo y la creación de espacios de encuentro; Murillo se enfoca en la motivación, el respeto y la retroalimentación continua; y Mosquera destaca la importancia del reconocimiento y la estructura organizacional. En conjunto, los tres coinciden en que un entorno laboral positivo repercute directamente en el desempeño del equipo.

En relación con los métodos para evaluar el desempeño de los colaboradores, se evidencian visiones complementarias. Tenorio propone el uso de herramientas informáticas y software contable como medios de control interno. Murillo aboga por evaluaciones basadas en competencias, objetivos SMART y retroalimentación 360°, mientras que Mosquera también menciona esta última, pero además incorpora indicadores específicos como cumplimiento de plazos y calidad de entregables. Aunque las metodologías difieren, los tres coinciden en la necesidad de evaluaciones periódicas e integrales.

En lo que respecta a los indicadores financieros esenciales, los tres entrevistados convergen en señalar la rentabilidad, liquidez, endeudamiento y eficiencia operativa como

fundamentales. Tenorio y Murillo mencionan el ROI y la relación entre ingresos y egresos, mientras que Mosquera complementa con el análisis de la rotación de cuentas por cobrar como una herramienta para mejorar el flujo de caja. Esta coincidencia sugiere un consenso en el uso de métricas tradicionales como base para la toma de decisiones financieras.

En cuanto a las prácticas financieras para garantizar la sostenibilidad económica, los tres entrevistados concuerdan en la importancia de diversificar ingresos, optimizar costos y mantener una adecuada gestión del flujo de caja. Tenorio enfatiza la proyección financiera y el uso de planes flexibles, Murillo introduce la gestión de riesgos y reservas financieras, mientras que Mosquera resalta el control de cuentas por cobrar/pagar y la digitalización de procesos. Todos coinciden en la necesidad de adoptar una gestión financiera preventiva y estratégica.

En lo relativo a la optimización del uso de los recursos financieros sin comprometer la calidad del servicio, se observa una visión compartida sobre la automatización, la negociación con proveedores y la capacitación del personal. Tenorio sugiere la contratación de profesionales externos y el uso de software contable; Murillo propone un riguroso control presupuestario; mientras que Mosquera complementa con la tercerización de procesos no esenciales. Estas opiniones reflejan una clara orientación hacia la eficiencia operativa mediante el uso inteligente de recursos tecnológicos y humanos.

Finalmente, en la pregunta sobre la relación entre el desempeño laboral y la rentabilidad, existe una concordancia sustancial entre los tres entrevistados. Todos afirman que un equipo bien gestionado, motivado y capacitado incrementa la eficiencia, reduce costos y mejora la calidad del servicio, lo cual incide directamente en la rentabilidad. Tenorio destaca la fidelización del cliente; Murillo enfatiza el compromiso del equipo con los objetivos; y Mosquera resalta la reducción de la rotación y el fortalecimiento de la relación con los clientes.

Análisis de encuesta

1. Los colaboradores comprenden claramente sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa.

Tabla 4

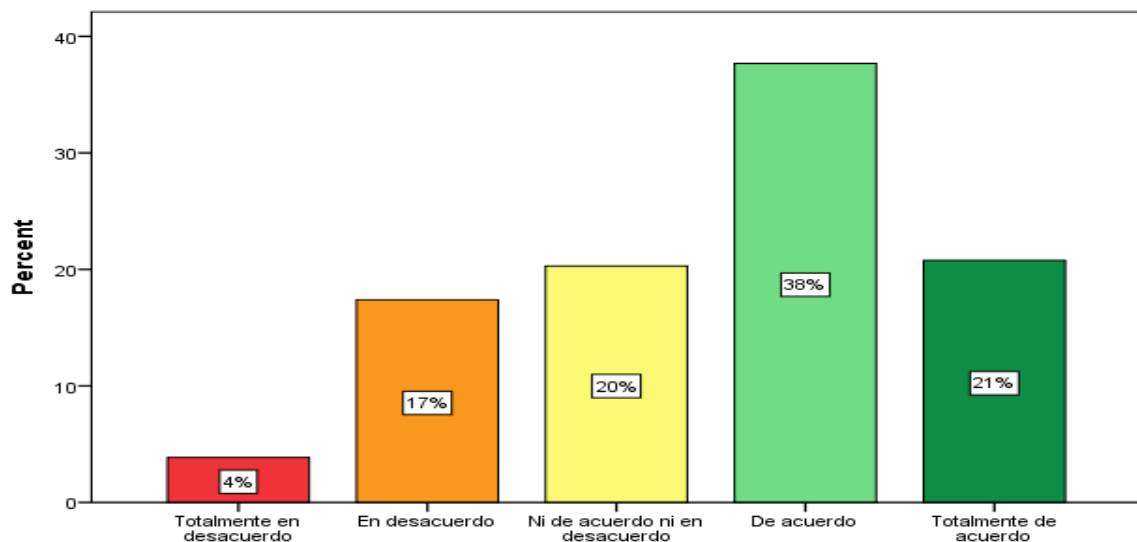
Funciones y responsabilidades

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	3,9
En desacuerdo	36	17,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	20,3
De acuerdo	78	37,7
Totalmente de acuerdo	43	20,8
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 1

Funciones y responsabilidades



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Según la Tabla 4 y Figura 1, el 38% y 20% de las empresas contables de Guayaquil mencionan que están de acuerdo que los colaboradores comprenden sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, aunque otro 20% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, no obstante, el 17% de están en desacuerdo, pero el menor porcentaje 4% están en total desacuerdo. En conclusión, la mayor parte de las empresas están de acuerdo que sus colaboradores comprender adecuadamente sus funciones.

2. La asignación de tareas se realiza de manera eficiente y sin duplicidad de funciones.

Tabla 5

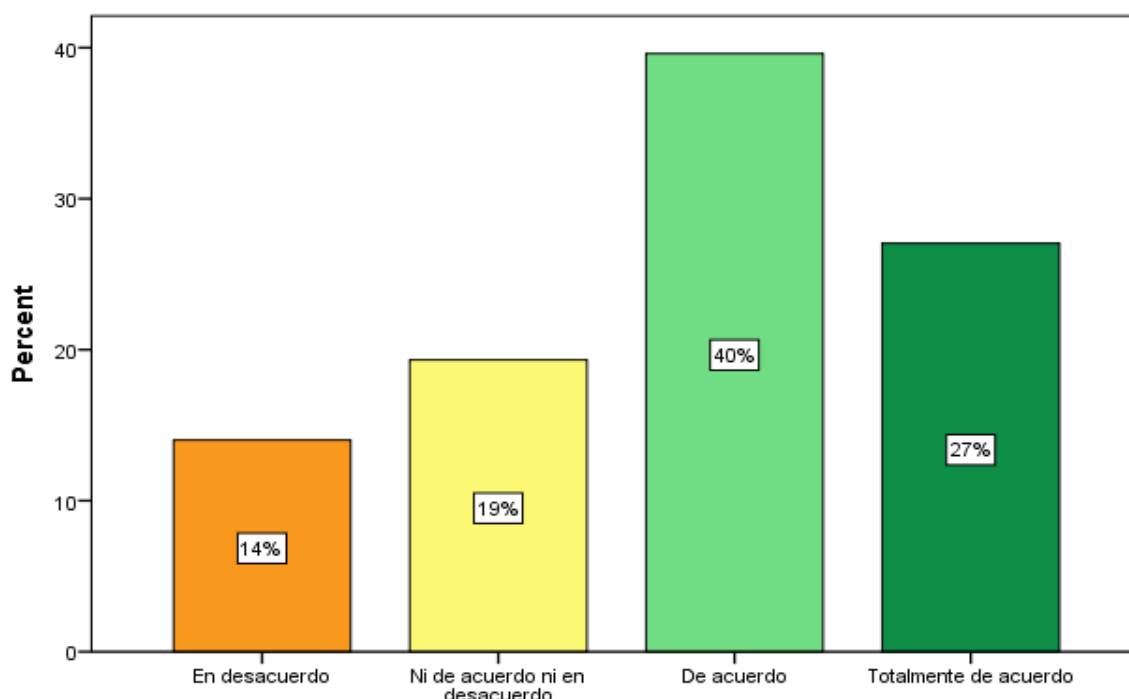
Asignación de tareas eficiente

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	29	14,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	19,3
De acuerdo	82	39,6
Totalmente de acuerdo	56	27,1
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 2

Asignación de tareas eficiente



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Conforme los resultados de la Tabla 5 y Figura 2 el 40% de las empresas contables activas de Guayaquil estuvieron de acuerdo que la asignación de tareas se ha realizado de forma eficiente y sin duplicidad de funciones, asimismo el 27% están totalmente de acuerdo, sin embargo, el 19% no están de acuerdo ni en desacuerdo, aunque el 14% están en desacuerdo que dichas tareas que se realicen de manera eficiente. En conclusión, en la mayor parte de las empresas, los trabajadores si realizan sus actividades sin problemas.

3. Los colaboradores se adaptan rápidamente a cambios en los procesos contables o normativas legales.

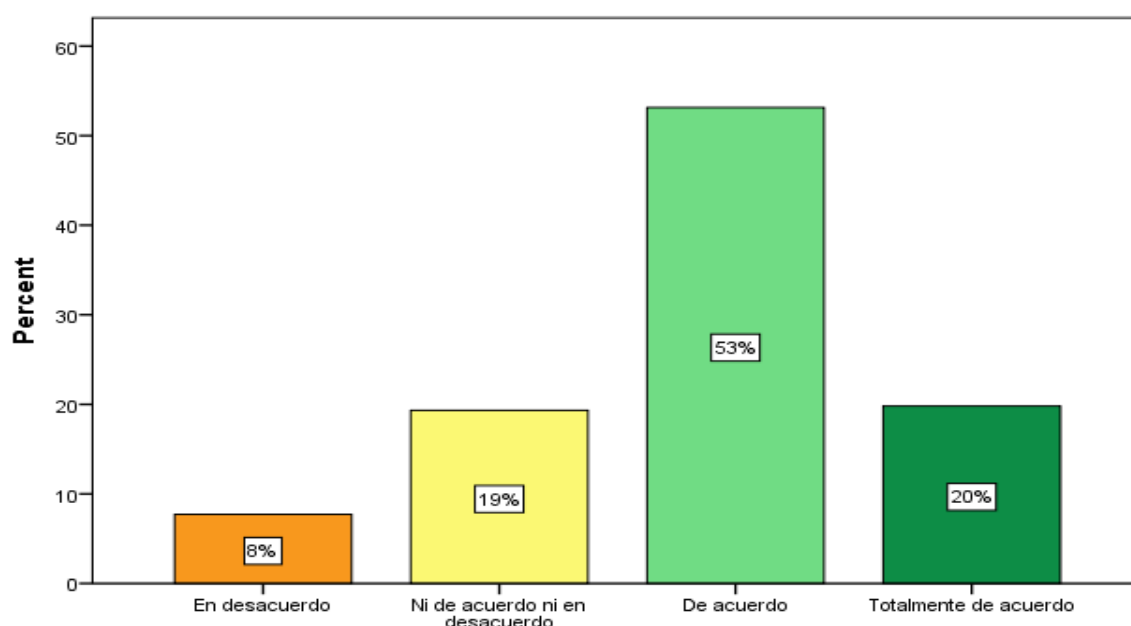
Tabla 6

Cambios en los procesos contables o normativas

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	16	7,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	19,3
De acuerdo	110	53,1
Totalmente de acuerdo	41	19,8
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 3



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

De acuerdo con la información Tabla 6 y Figura 3, el mayor porcentaje 53% de las empresas contables activas mencionan que están de acuerdo, ya que los colaboradores se han adaptado a los cambios en cuanto a los procesos contables y normativas legales, de igual forma, el 20% respondieron totalmente de acuerdo, aunque el 19% no han estado ni de acuerdo ni en desacuerdo, no obstante, el 8% están en desacuerdo ya que los colaboradores no se adaptan fácilmente a los cambios. En conclusión, la mayoría de las empresas resaltan que sus trabajadores si se adaptan a lo cambios.

4. La empresa fomenta la capacitación para enfrentar cambios en el entorno contable.

Tabla 7

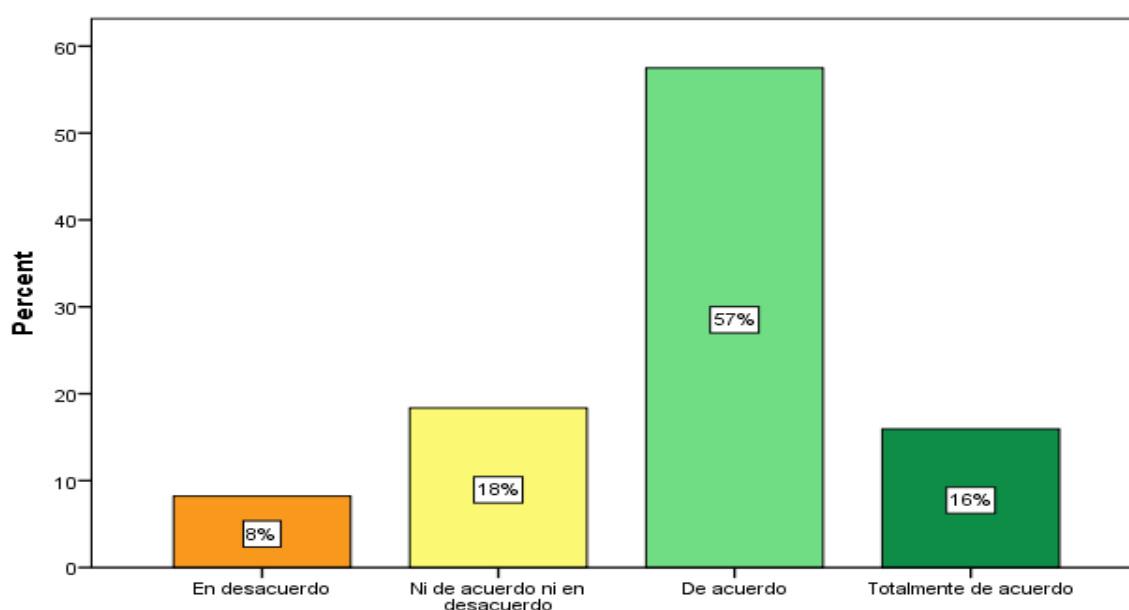
Fomenta capacitación

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	17	8,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	18,4
De acuerdo	119	57,5
Totalmente de acuerdo	33	15,9
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 4

Fomenta capacitación



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Los resultados de la Tabla 7 y Figura 4, el 57% de las empresas contables activas de Guayaquil mencionaron que están de acuerdo, puesto que las empresas fomentan capacitaciones para enfrentar los cambios en el entorno contable, de igual forma el 15% estuvieron totalmente de acuerdo, pero el 18% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo de esta situación, sin embargo, el 8% de las empresas respondieron en desacuerdo. Se concluye, que la mayor parte de las empresas si realizan capacitaciones para evitar los problemas.

5. Los colaboradores tienen autonomía para tomar decisiones dentro de sus áreas de trabajo.

Tabla 8

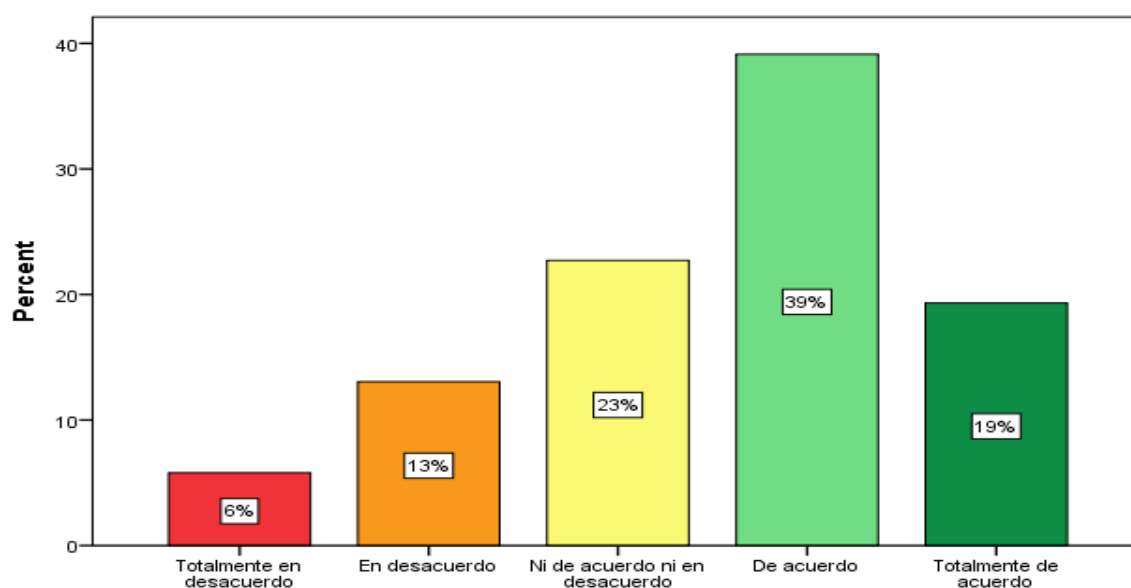
Autonomía para tomar decisiones

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	5,8
En desacuerdo	27	13,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	22,7
De acuerdo	81	39,1
Totalmente de acuerdo	40	19,3
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 5

Autonomía para tomar decisiones



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Según la información de la Tabla 8 y Figura 5, el 39% de las empresas contables activas han mencionado que están de acuerdo en que sus colaboradores tienen autonomía para tomar decisiones en sus áreas de trabajo, asimismo el 19% respondieron totalmente de acuerdo, por otro lado, el 23% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. En contraste, el 13% estuvieron en desacuerdo, y el porcentaje menor del 6% manifestaron totalmente en desacuerdo. Se concluye que el 39% de las empresas activas sus colaboradores si tienen derecho de tomar sus propias decisiones.

6. Las decisiones empresariales se toman de manera ágil y fundamentada.

Tabla 9

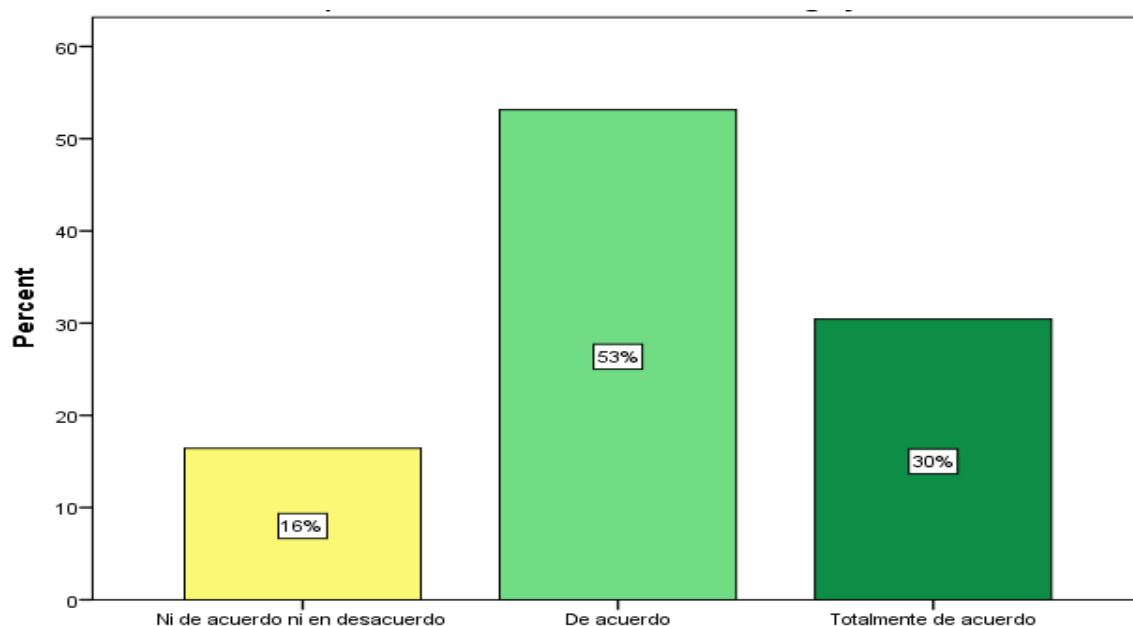
Decisiones empresariales

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	16,4
De acuerdo	110	53,1
Totalmente de acuerdo	63	30,4
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 6

Decisiones empresariales



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Según los resultados de la Tabla 9 y Figura 6, el 53% de las empresas contables activas de Guayaquil estuvieron de acuerdo que las decisiones empresariales se han tomado de manera ágil y fundamentada, de igual forma, el 30% están totalmente de acuerdo de esta situación, sin embargo, el 16% de las empresas encuestadas no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye que la mayoría de las empresas de Guayaquil si toman las decisiones correctas, pero para ello realizan análisis para evitar inconvenientes.

7. La empresa mide de manera efectiva la productividad de sus colaboradores.

Tabla 10

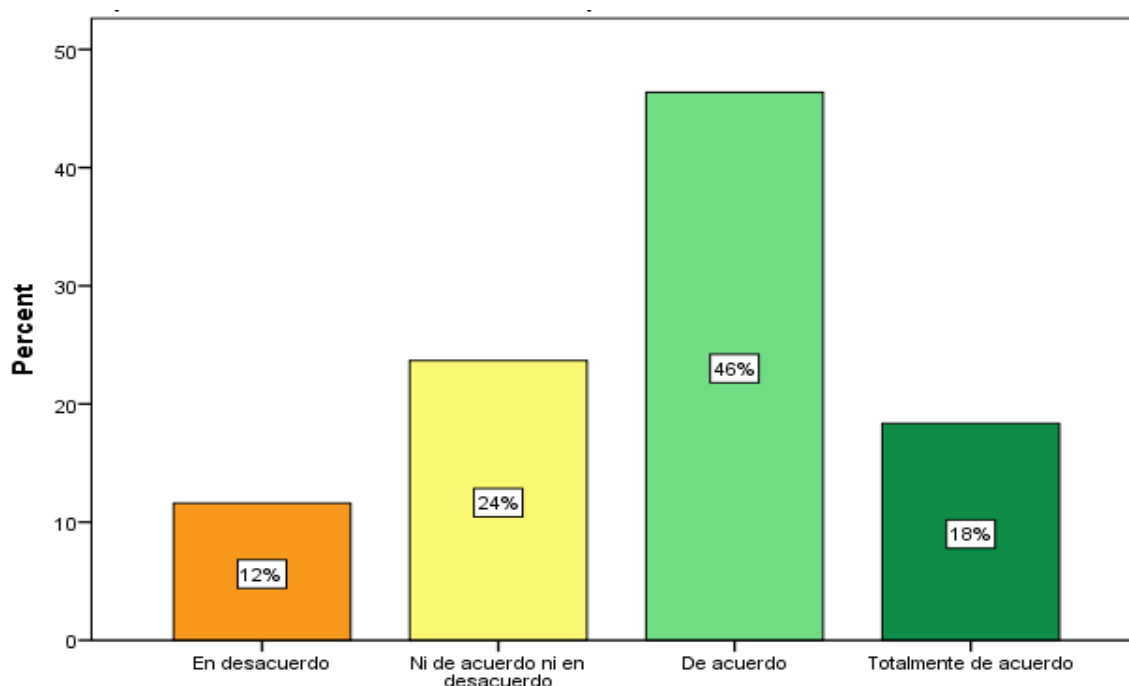
Efectividad de la productividad

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	24	11,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	23,7
De acuerdo	96	46,4
Totalmente de acuerdo	38	18,4
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 7

Efectividad de la productividad



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Según los resultados de la Tabla 10 y Figura 7, el 46% de las empresas contables activas de Guayaquil encuestadas han mencionado que están de acuerdo que miden de manera efectiva la productividad de sus colaboradores, asimismo el 18% estuvieron totalmente de acuerdo, pero el 24% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, no obstante, el 12% estuvieron en desacuerdo. Se concluye, que la mayor parte de las empresas miden la productividad de los trabajadores.

8. La productividad de los empleados ha mejorado en el último año.

Tabla 11

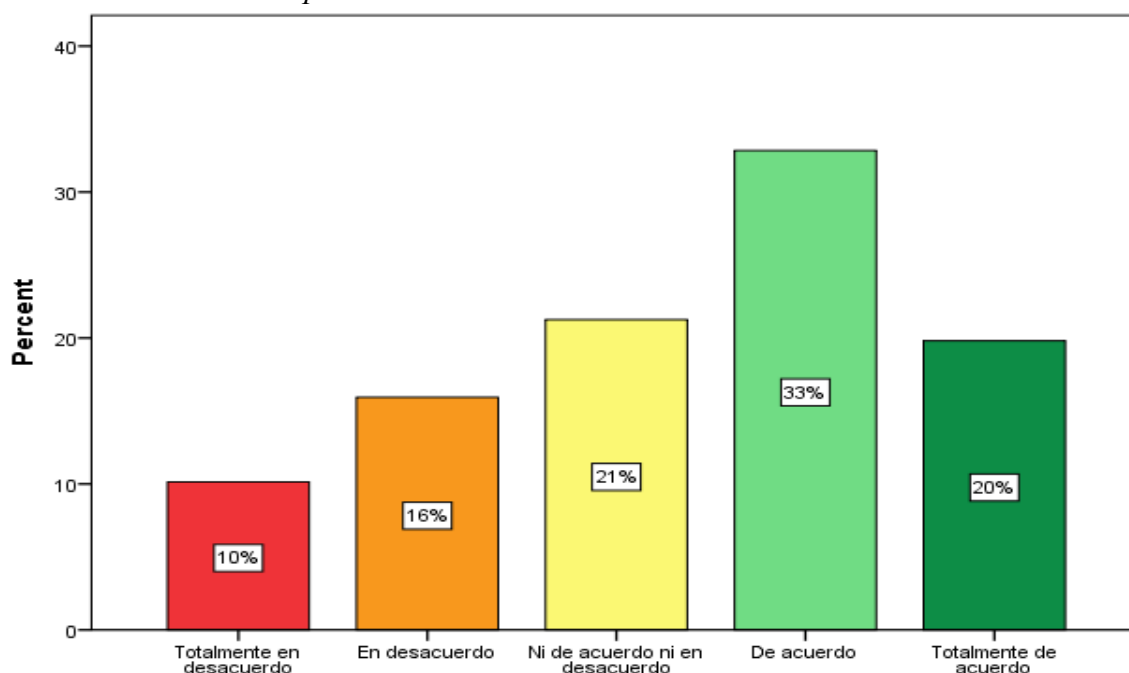
Productividad de los empleados

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	10,1
En desacuerdo	33	15,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	21,3
De acuerdo	68	32,9
Totalmente de acuerdo	41	19,8
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 8

Productividad de los empleados



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Conforme los resultados de la Tabla 11 y Figura 8, 33% de las empresas encuestadas activas en Guayaquil han mencionado que están de acuerdo que la productividad de sus empleados ha mejorado en el último año, de igual forma, el 20% de las empresas están totalmente de acuerdo, aunque el 21% resaltan ni de acuerdo ni en desacuerdo. No obstante, el 16% respondieron en desacuerdo, y el 10% totalmente en desacuerdo. En conclusión, el porcentaje mayor del 33% consideran que la productividad ha ido mejorando en el último año.

9. Existe un ambiente laboral positivo y de respeto mutuo.

Tabla 12

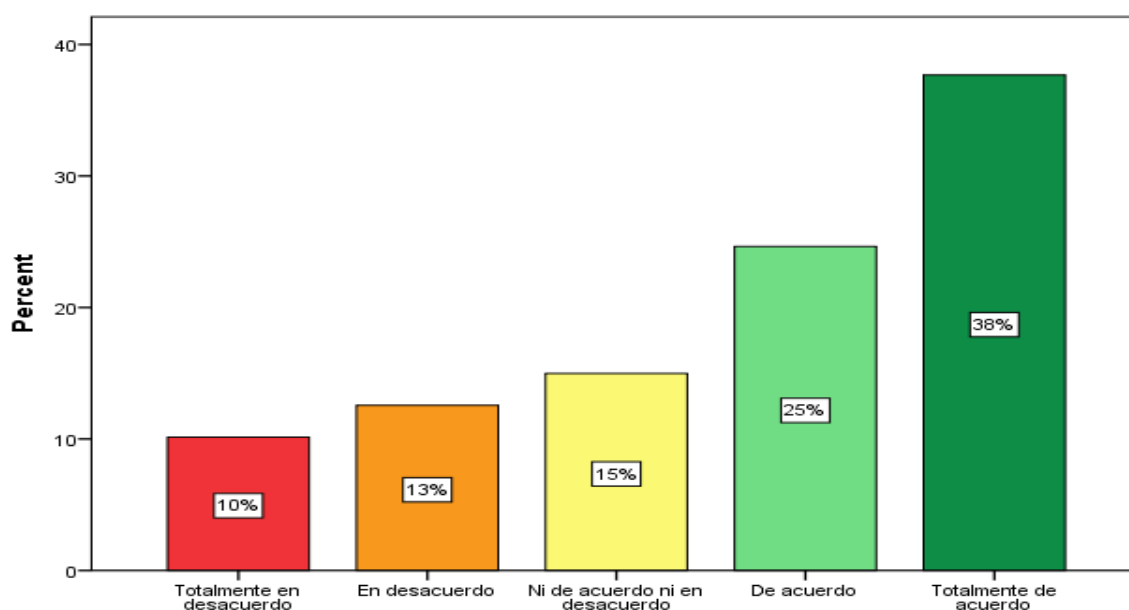
Ambiente laboral positivo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	10,1
En desacuerdo	26	12,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	15,0
De acuerdo	51	24,6
Totalmente de acuerdo	78	37,7
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 9

Ambiente laboral positivo



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Según los resultados de la Tabla 12 y Figura 9, el 38% de las empresas contables activas de Guayaquil encuestadas han mencionado que estuvieron totalmente de acuerdo en que las empresas se mantienen en un ambiente laboral positivo y de respeto mutuo, asimismo el 25% respondieron de acuerdo, pero el 15% de las empresas manifestaron ni acuerdo ni en desacuerdo. No obstante, el 13% estuvieron en desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo. Se concluye que los porcentajes mayores respaldan que las empresas poseen un ambiente laboral auténtico.

10. Los conflictos laborales son gestionados de manera efectiva.

Tabla 13

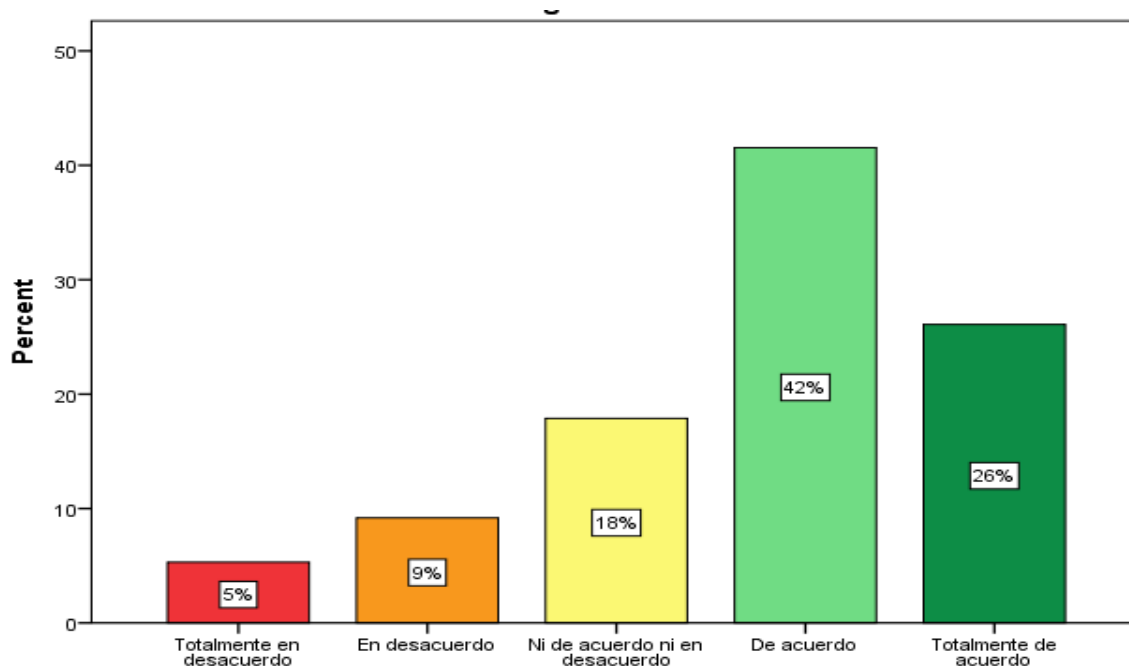
Conflictos laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	5,3
En desacuerdo	19	9,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	17,9
De acuerdo	86	41,5
Totalmente de acuerdo	54	26,1
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 10

Conflictos laborales



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

De acuerdo con los resultados de la Tabla 13 y Figura 10, el 42% de las empresas contables activas de Guayaquil, han mencionado que están de acuerdo que los conflictos laborales son gestionados de manera efectiva, de la misma forma el 26% estuvieron totalmente de acuerdo, a pesar de ello el 18% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, el 9% indicaron en desacuerdo, y el 5% totalmente en desacuerdo. En conclusión, una parte de las empresas encuestadas expresaron que los conflictos son resueltos de manera eficaz.

11. Los colaboradores se sienten empoderados para proponer mejoras en los procesos contables.

Tabla 14

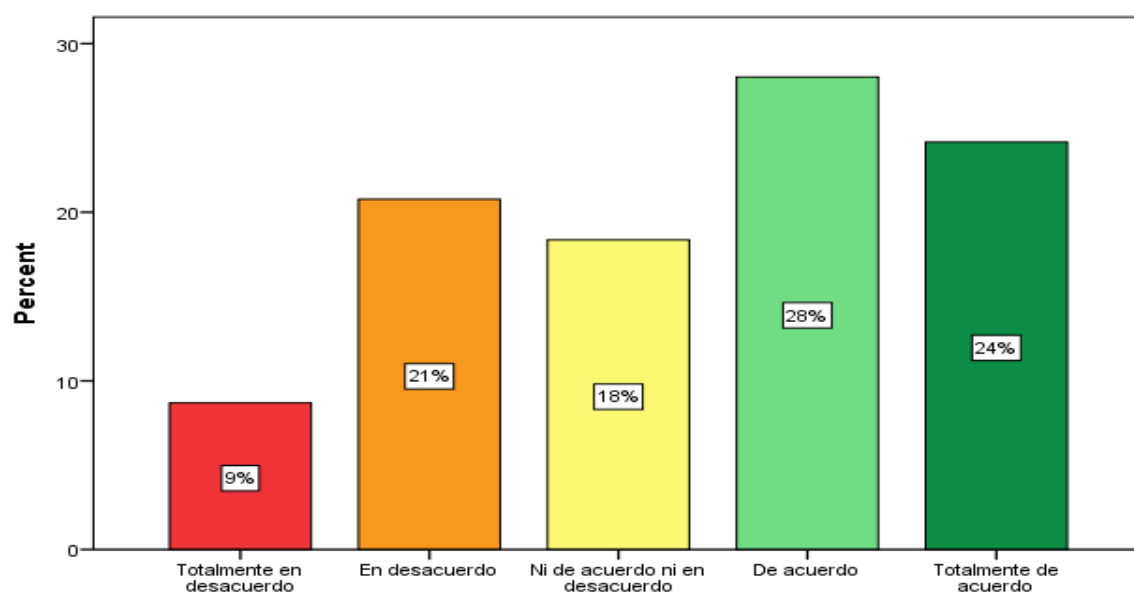
Colaboradores empoderados

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	8,7
En desacuerdo	43	20,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	18,4
De acuerdo	58	28,0
Totalmente de acuerdo	50	24,2
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 11

Colaboradores empoderados



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Conforme los resultados de la Tabla 14 y Figura 11, el 28% de las empresas contables activas de Guayaquil han mencionado que sus colaboradores se sienten empoderados para proponer mejoras en los procesos contables, de igual forma el 24% estuvieron totalmente de acuerdo, no obstante, el 18% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo contrario, el 21% contestaron en desacuerdo, y el 9% totalmente en desacuerdo. En conclusión, una parte de las empresas encuestadas sus colaboradores llegan a proponer mejoras, mientras en otra mitad no lo hacen.

12. La gerencia fomenta el desarrollo profesional del equipo.

Tabla 15

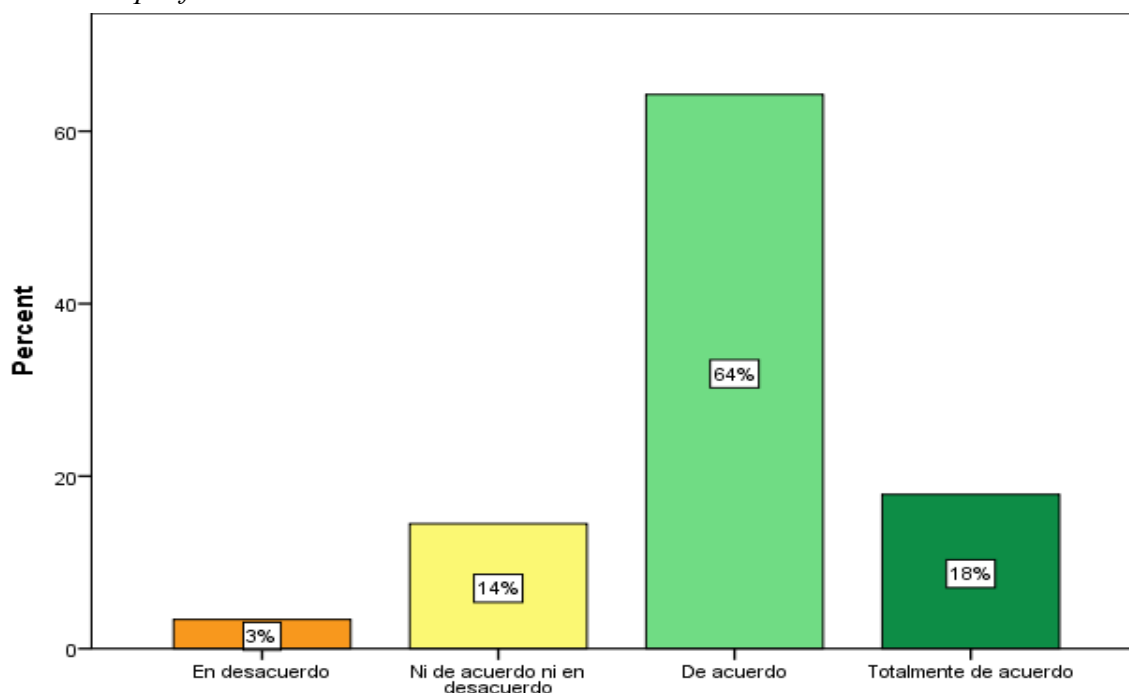
Desarrollo profesional

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	3,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	14,5
De acuerdo	133	64,3
Totalmente de acuerdo	37	17,9
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 12

Desarrollo profesional



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

De acuerdo con los resultados de la Tabla 15 y Figura 12, la mayoría de las empresas contables activas de Guayaquil encuestadas el 64% estuvieron de acuerdo que la gerencia fomenta el desarrollo profesional del equipo, es decir que la empresa impulsa y apoya al crecimiento de los colaboradores con la intención de que puedan mejorar sus habilidades, asimismo el 18% respondieron totalmente de acuerdo. Sin embargo, el 14% y 3% manifestaron que están en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de las empresas proporciona a los colaboradores conocimientos.

13. Los colaboradores reciben retroalimentación constante sobre su desempeño.

Tabla 16

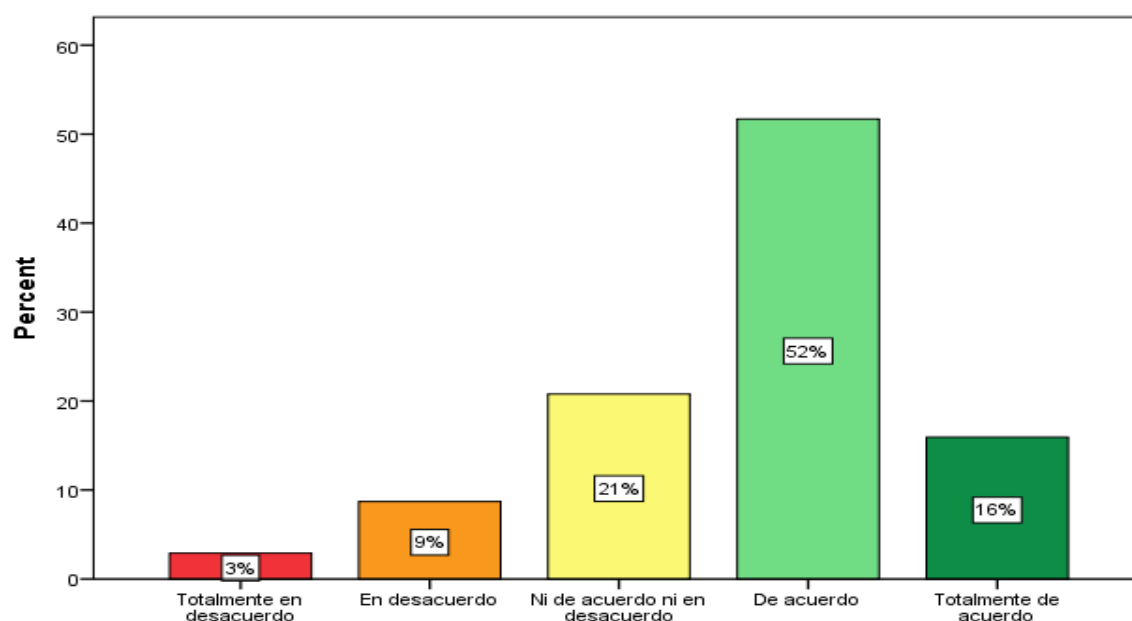
Retroalimentación

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	2,9
En desacuerdo	18	8,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	20,8
De acuerdo	107	51,7
Totalmente de acuerdo	33	15,9
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 13

Retroalimentación



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Conforme a los resultados de la Tabla 16 y Figura 13, el 52% de las empresas contables activas de Guayaquil, estuvieron de acuerdo en que los colaboradores si reciben retroalimentación constante sobre su desempeño, con el propósito de que puedan realizar sus actividades correctas, asimismo el 16% manifestaron totalmente de acuerdo. Mientras tanto, el 21% indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, el 9% y 3% respondieron en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de las empresas contables proporcionan retroalimentación a sus empleados.

14. La retroalimentación contribuye a la mejora del desempeño laboral.

Tabla 17

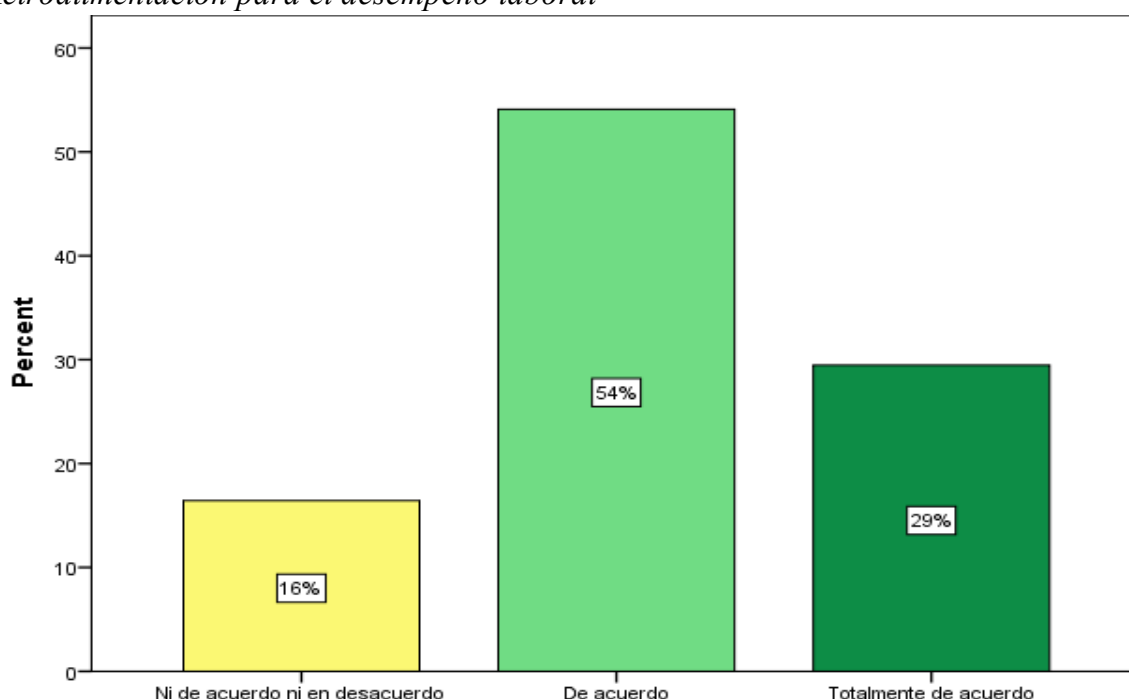
Retroalimentación para el desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	16,4
De acuerdo	112	54,1
Totalmente de acuerdo	61	29,5
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 14

Retroalimentación para el desempeño laboral



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

De acuerdo con los resultados de la Tabla 17 y Figura 14, la mayoría de las empresas contables activas de Guayaquil respondieron que el 54% están de acuerdo que la retroalimentación contribuye en el mejoramiento del desempeño laboral, asimismo el 29% indicaron totalmente de acuerdo. Por lo contrario, el 16% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de las empresas encuestadas mencionan que la retroalimentación es esencial para que los colaboradores tengan mejor desempeño y productividad.

15. Los colaboradores se sienten satisfechos con sus condiciones laborales.

Tabla 18

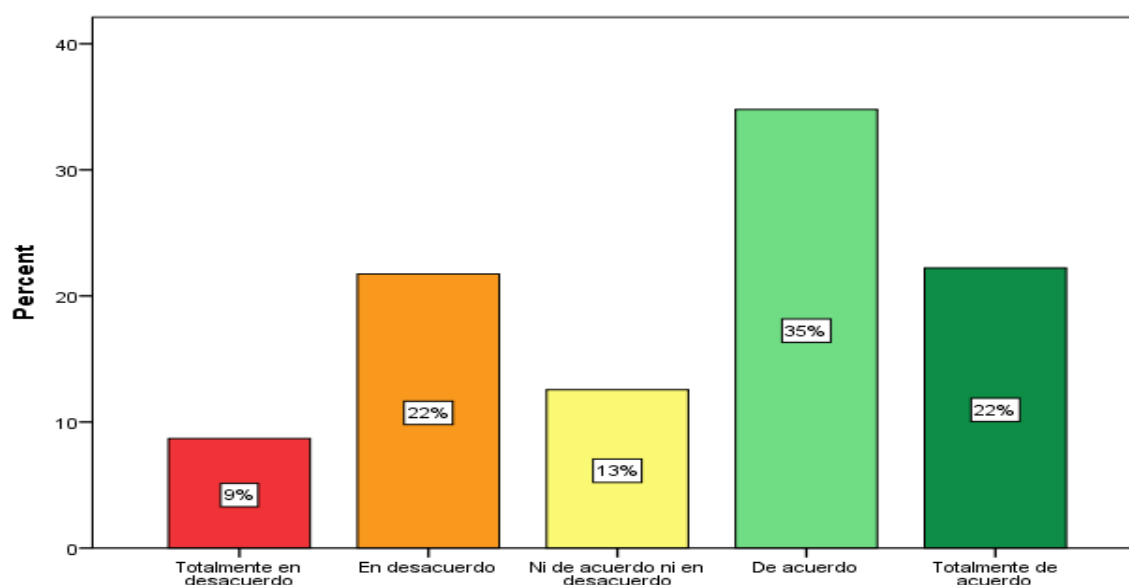
Colaboradores satisfechos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	8,7
En desacuerdo	45	21,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	12,6
De acuerdo	72	34,8
Totalmente de acuerdo	46	22,2
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 15

Colaboradores satisfechos



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Conforme los resultados de la Tabla 18 y Figura 15, el 34% de las empresas contables activas de Guayaquil, respondieron que están de acuerdo en que los colaboradores si se sienten satisfechos con sus condiciones laborales, es decir, se sienten cómodos por un buen ambiente laboral y motivados al realizar sus trabajos, asimismo el 22% se encuentra totalmente de acuerdo. Mientras tanto, el 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo. En contraste, el 22% y 9% respondieron en desacuerdo. Se concluye que una parte de las empresas encuestadas están satisfechos y la otra no, ya sea porque las condiciones que le ponen no son de su agrado.

16. Existe un equilibrio adecuado entre la vida personal y laboral.

Tabla 19

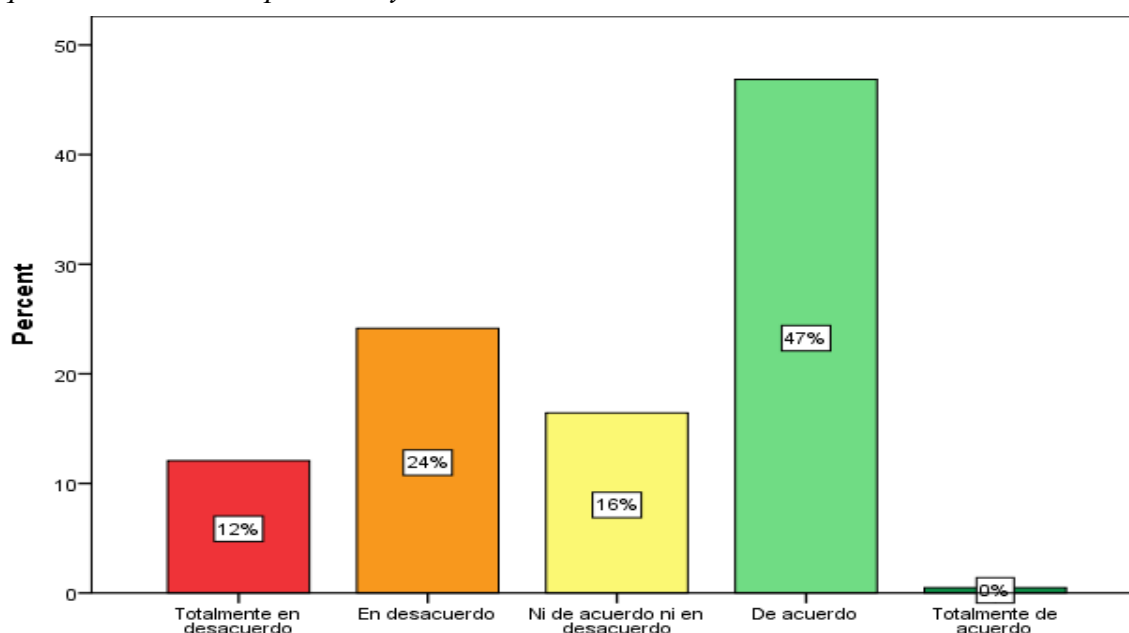
Equilibrio en la vida personal y laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	12,1
En desacuerdo	50	24,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	16,4
De acuerdo	97	46,9
Totalmente de acuerdo	1	,5
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 16

Equilibrio en la vida personal y laboral



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Según los resultados de la Tabla 19 y Figura 16, el 47% de las empresas contables activas de Guayaquil han mencionado que están de acuerdo en que, si existe un equilibrio apropiado entre la vida personal y laboral, es decir los asuntos personales no lo mezclan para que puedan realizar sus actividades sin problema, aunque el 16% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. En contraste, el 24% mencionaron en desacuerdo y el 12% en total desacuerdo. En conclusión, 98 empresas encuestadas han notado que sus colaboradores no mezclan sus asuntos de la vida personal a lo laboral, siendo un punto esencial para las empresas.

17. Los equipos de trabajo colaboran de manera efectiva para alcanzar los objetivos empresariales.

Tabla 20

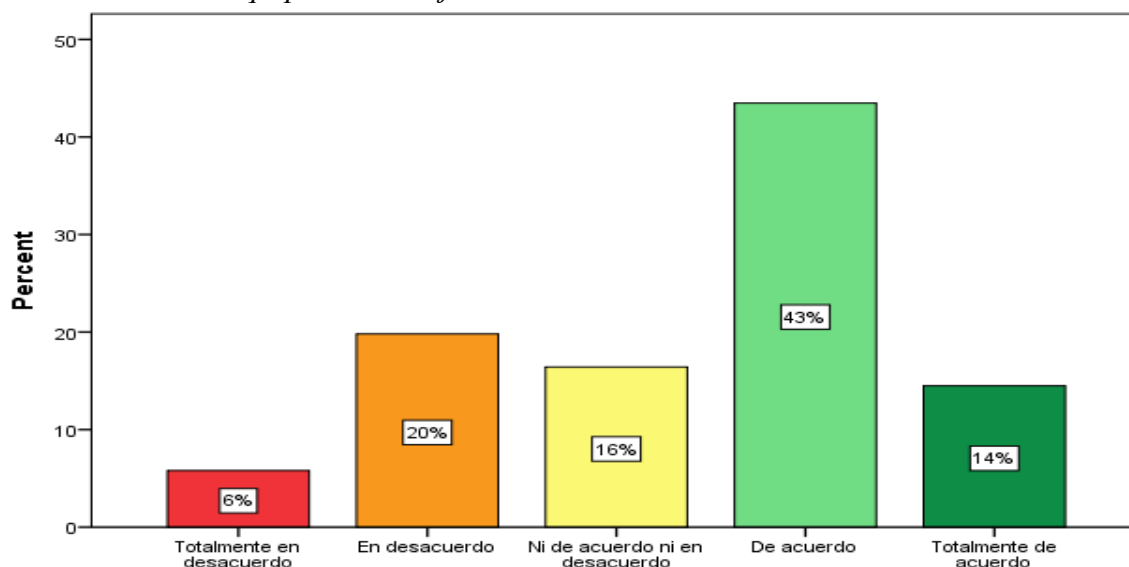
Colaboración del equipo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	5,8
En desacuerdo	41	19,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	16,4
De acuerdo	90	43,5
Totalmente de acuerdo	30	14,5
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 17

Colaboración del equipo de trabajo



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

La Tabla 20 y Figura 17, el 43% de las empresas contables activas de Guayaquil, respondieron que están de acuerdo en que los equipos de trabajo si colaboran de forma adecuada y con responsabilidad para alcanzar los objetivos empresariales, contribuyendo a mejorar la productividad y rentabilidad, asimismo el 14% respondieron en total de acuerdo, pero el 16% de las empresas no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, el 20% manifestaron en desacuerdo y, por último, el 6% en total desacuerdo. Se concluye que 120 empresas están satisfechas que sus equipos de trabajo, si tienen buena comunicación y trabajan en equipo sin problemas.

18. La sinergia entre departamentos contribuye al éxito de la empresa.

Tabla 21

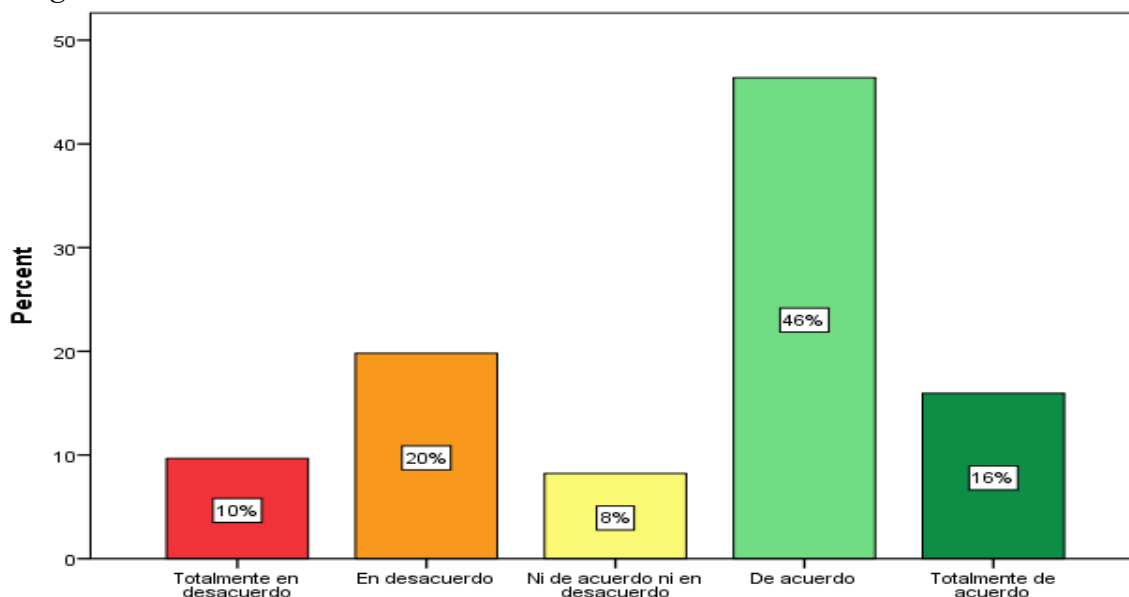
Sinergia

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	9,7
En desacuerdo	41	19,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	8,2
De acuerdo	96	46,4
Totalmente de acuerdo	33	15,9
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 18

Sinergia



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

De acuerdo con los resultados de la Tabla 21 y Figura 18, una parte de las empresas contables activas de Guayaquil respondieron un 46% que están de acuerdo que la sinergia entre departamentos contribuye al éxito de la empresa, es decir que la colaboración entre todos los empleados llega a potenciar la productividad, innovación y la toma de decisiones, contribuyendo la optimización de recursos, asimismo el 16% están en total de acuerdo. Aunque el 8% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. No obstante, el 20% en desacuerdo y 10% en total desacuerdo. En conclusión, en 129 empresas la sinergia contribuye efectivamente en las empresas ya que facilita la comunicación y coordinación.

19. La empresa utiliza sus recursos de manera eficiente para maximizar resultados

Tabla 22

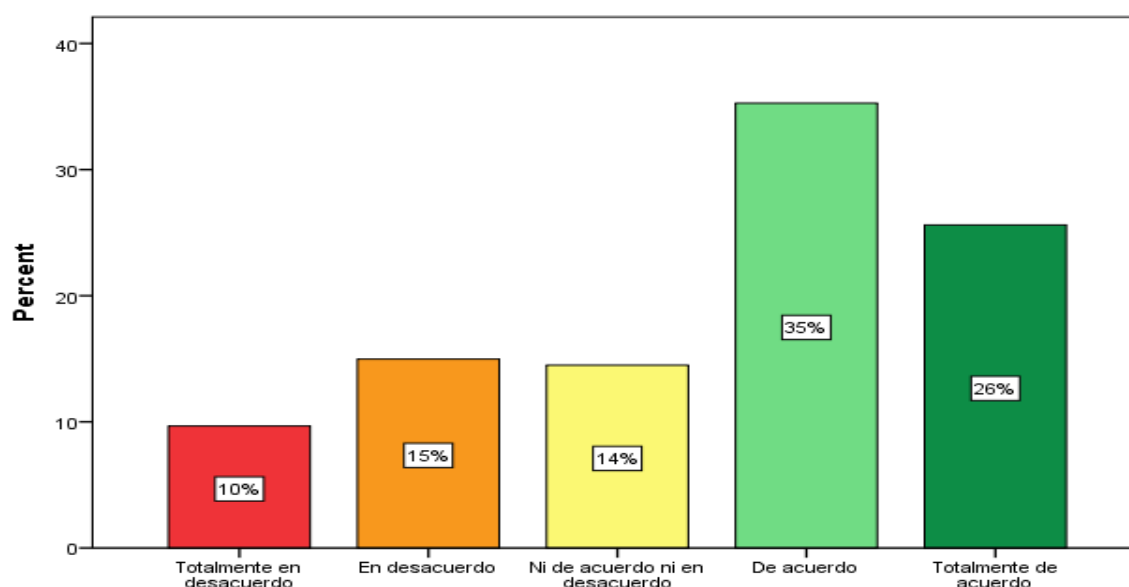
Recursos eficientes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	9,7
En desacuerdo	31	15,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	14,5
De acuerdo	73	35,3
Totalmente de acuerdo	53	25,6
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 19

Recursos eficientes



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Conforme los resultados de la Tabla 22 y Figura 19, el 35% de las empresas contables activas de Guayaquil, respondieron que están de acuerdo que las empresas si utilizan los recursos de manera correcta para maximizar los resultados, dado que les permite reducir costos, optimizar procesos y mejorar la productividad, de igual forma, el 26% están en total de acuerdo, mientras tanto el 14% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Pero el 15% y 10% estuvieron en desacuerdo. Se concluye que 126 empresas administran correctamente su capital y les ayuda a generar beneficios.

20. Se implementan estrategias para reducir costos operativos.

Tabla 23

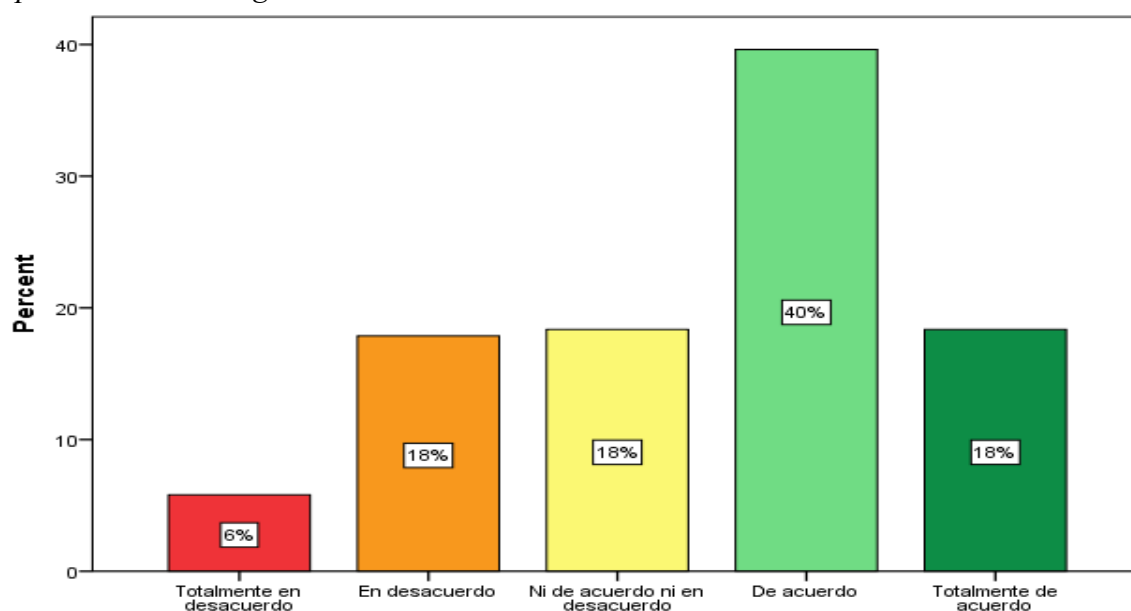
Implementan estrategias

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	5,8
En desacuerdo	37	17,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	18,4
De acuerdo	82	39,6
Totalmente de acuerdo	38	18,4
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 20

Implementan estrategias



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

De acuerdo con los resultados de la Tabla 23 y Figura 20 de las empresas contables activas de Guayaquil encuestadas resaltan un 40% están de acuerdo y 18% en total de acuerdo, dado que las empresas si implementan estrategias para reducir costos operativos con la intención de mejorar la rentabilidad, por ende, al reducir costo les permite mantener precios competitivos, mientras tanto el 18% están ni de acuerdo ni en desacuerdo. No obstante, el 18% y 8% estuvieron en desacuerdo. En conclusión, 120 empresas han desarrollado estrategias para mejorar la operatividad.

21. El margen de ganancias ha mejorado en comparación con años anteriores.

Tabla 24

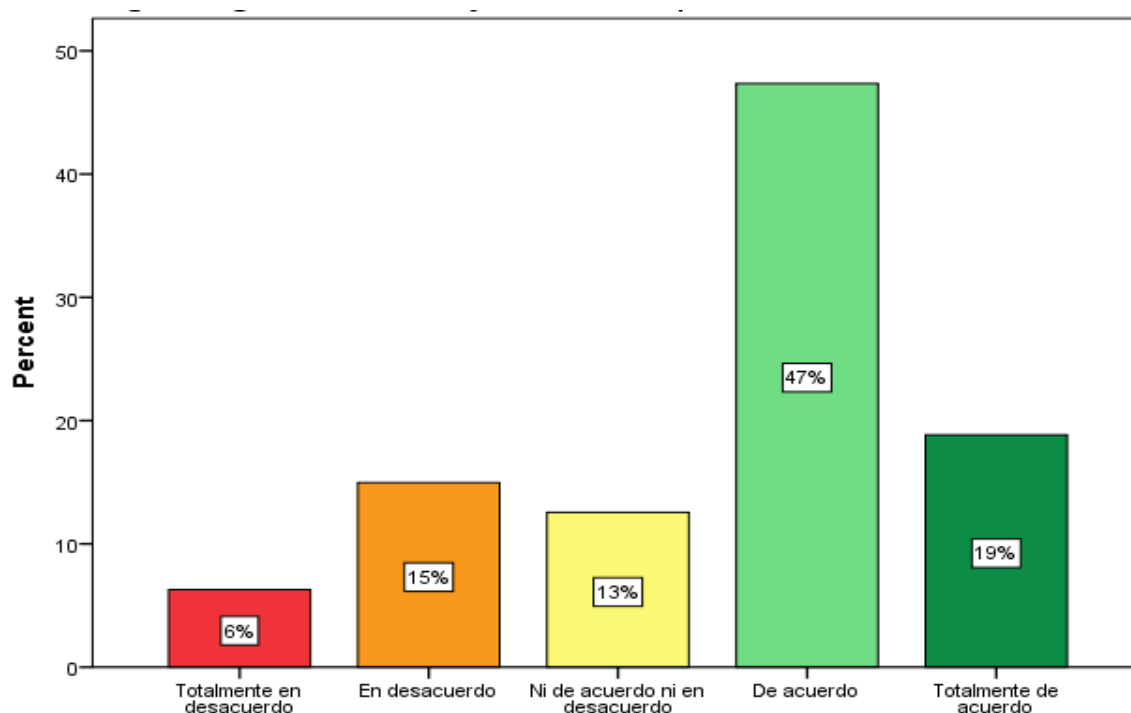
Margen de ganancias

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	6,3
En desacuerdo	31	15,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	12,6
De acuerdo	98	47,3
Totalmente de acuerdo	39	18,8
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 21

Margen de ganancias



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Según los resultados de la Tabla 24 y Figura 21, el 47% mencionaron de acuerdo y 19% en total de acuerdo, resaltando que empresas contables activas de Guayaquil ha mejorado su margen de ganancia en comparación con otros años anteriores, esto se debe por el aumento de ventas, o por la eficiencia operativa. No obstante, el 13% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Aunque el 15% y 6% respondieron en desacuerdo. Se concluye que 137 empresas el margen de ganancias ha sido adecuado.

22. Las estrategias empresariales han incrementado los beneficios netos.

Tabla 25

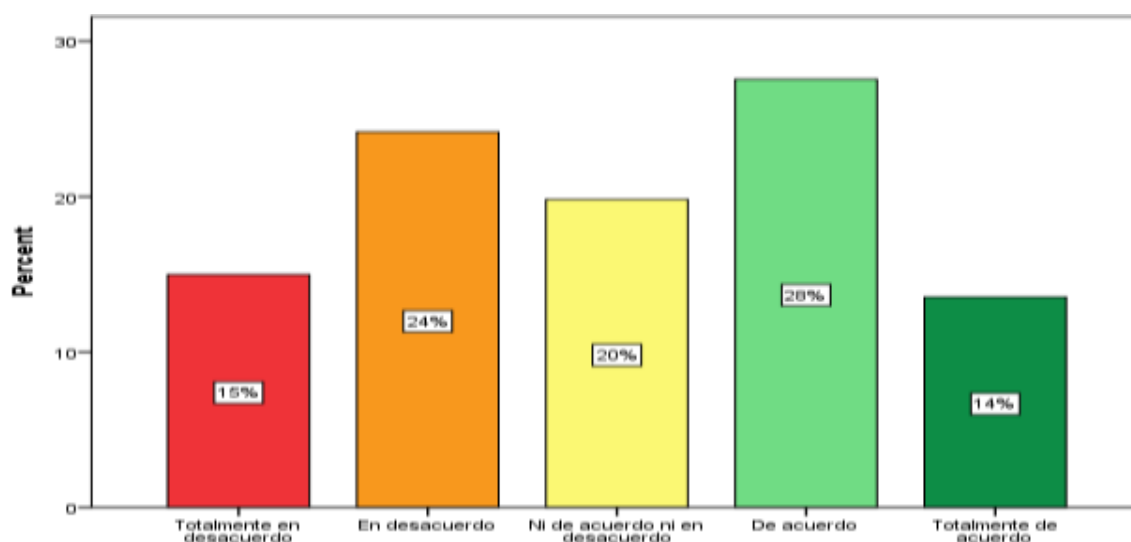
Estrategias empresariales

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	31	15,0
En desacuerdo	50	24,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	19,8
De acuerdo	57	27,5
Totalmente de acuerdo	28	13,5
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 22

Estrategias empresariales



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Los resultados de la Tabla 25 y Figura 22, de las empresas encuestadas el 28% y 14% han mencionado que están de acuerdo que las estrategias empresariales han ayudado a incrementar los beneficios netos, es decir, al poseer un aumento les permiten diferenciarse en el mercado, optimizando la gestión del negocio, además las estrategias les ayuda a mejorar los procesos operativos, sin embargo, el 20% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Pero el 24% y 15% manifestaron en desacuerdo. Se concluye que 85 empresas contables activas han desarrollado estrategias empresariales para generar ingresos.

23. La empresa ha logrado mantener una utilidad positiva en el último año.

Tabla 26

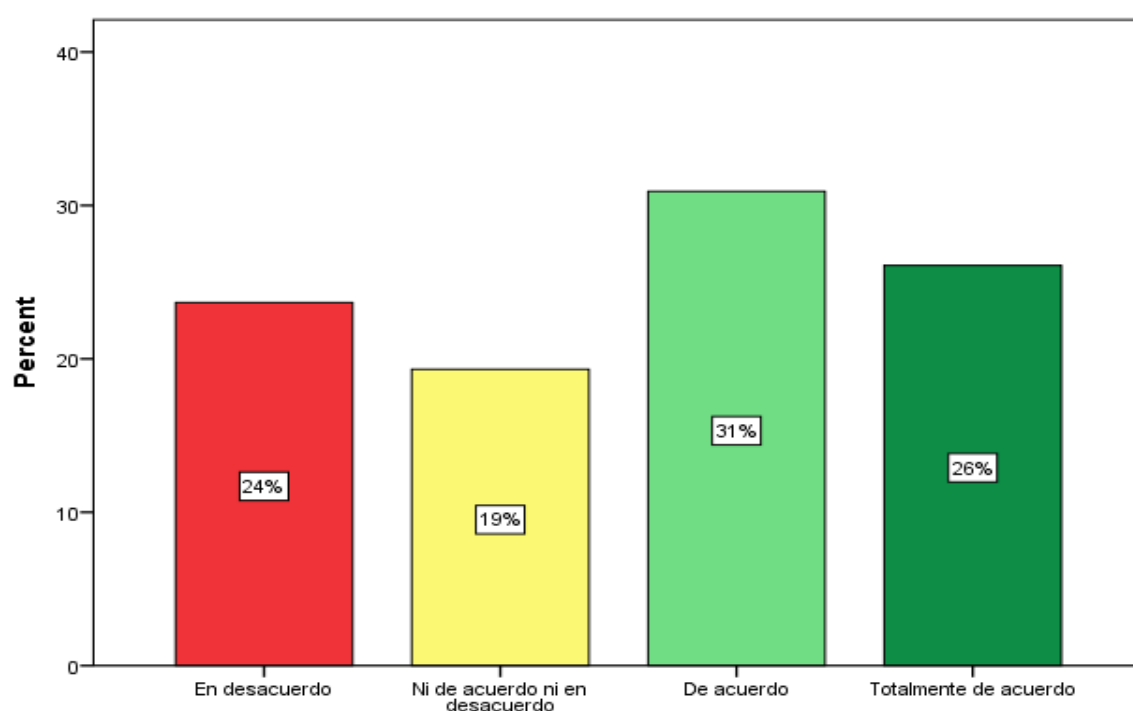
Utilidad

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	49	23,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	19,3
De acuerdo	64	30,9
Totalmente de acuerdo	54	26,1
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 23

Utilidad



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Conforme los resultados de la Tabla 26 y Figura 23, de las empresas encuestadas el 31% y 26% mencionaron que están de acuerdo que las empresas han logrado mantener una utilidad positiva en el último año, sin embargo, el 19% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, aunque el 24% manifestaron en desacuerdo. En conclusión, 118 empresas contables activas de Guayaquil han mantenido sus ganancias en el último año.

24. Las decisiones gerenciales han optimizado la generación de utilidades.

Tabla 27

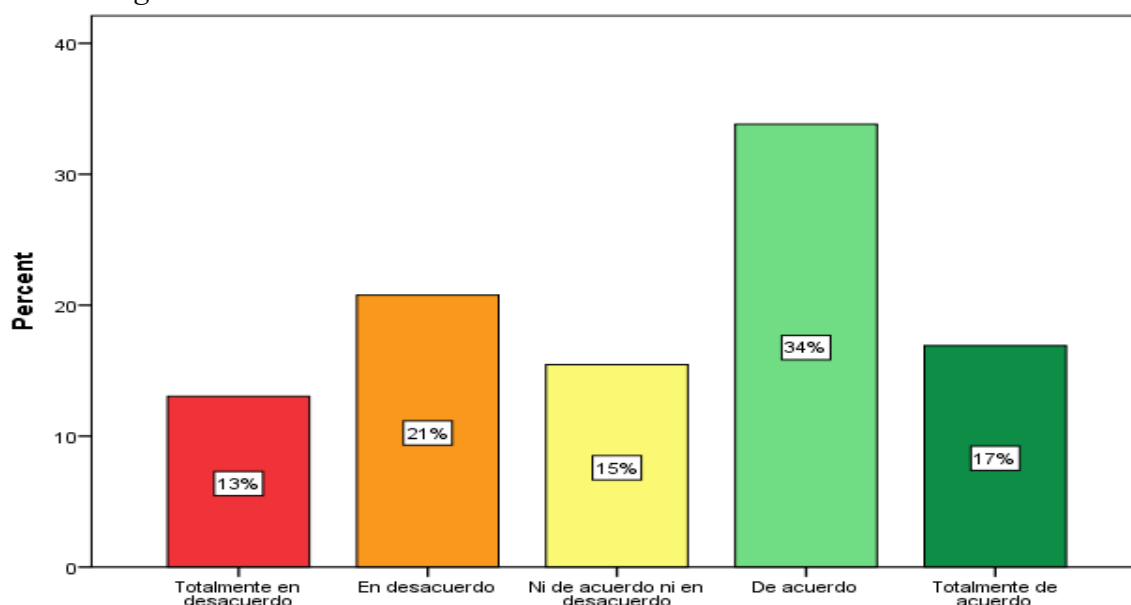
Decisiones gerenciales

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	13,0
En desacuerdo	43	20,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	15,5
De acuerdo	70	33,8
Totalmente de acuerdo	35	16,9
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 24

Decisiones gerenciales



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

De acuerdo con los resultados de la Tabla 27 y Figura 24, el 34% y 17% de las empresas contables activas de Guayaquil, han resaltado que están de acuerdo que las decisiones gerenciales han ayudado a perfeccionar la generación de utilidades, no obstante, el 15% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero el 21% manifestaron en desacuerdo y el 13% en total desacuerdo. Se concluye que 105 empresas, están satisfechos por las decisiones que han tomado los directivos, ya que esto les ha contribuido en mejorar la rentabilidad.

25. La empresa ha experimentado un crecimiento sostenible en su rentabilidad general

Tabla 28

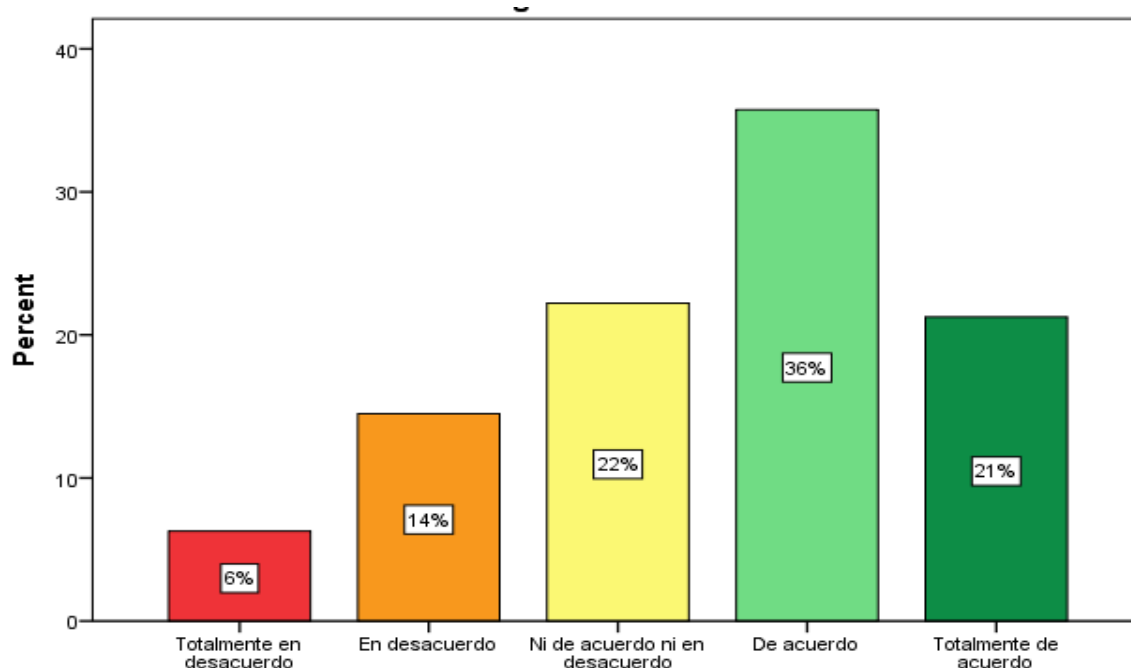
Crecimiento sostenible

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	6,3
En desacuerdo	30	14,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	22,2
De acuerdo	74	35,7
Totalmente de acuerdo	44	21,3
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 25

Crecimiento sostenible



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

De acuerdo con los resultados de la Tabla 28 y Figura 25, el 36% y 21% de las empresas contables activas de Guayaquil, manifiestan que están de acuerdo en que las empresas han experimentado un crecimiento sostenible en la rentabilidad, esto se debe a que la empresa ha llegado a utilizar sus recursos de manera adecuada. Pero el 22% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo de esta situación. Sin embargo, el 14% indico en desacuerdo y 6% en total desacuerdo. En conclusión, las 118 empresas han tenido crecimiento en la rentabilidad por una gestión eficiente de costos.

26. Las inversiones realizadas han generado resultados favorables.

Tabla 29

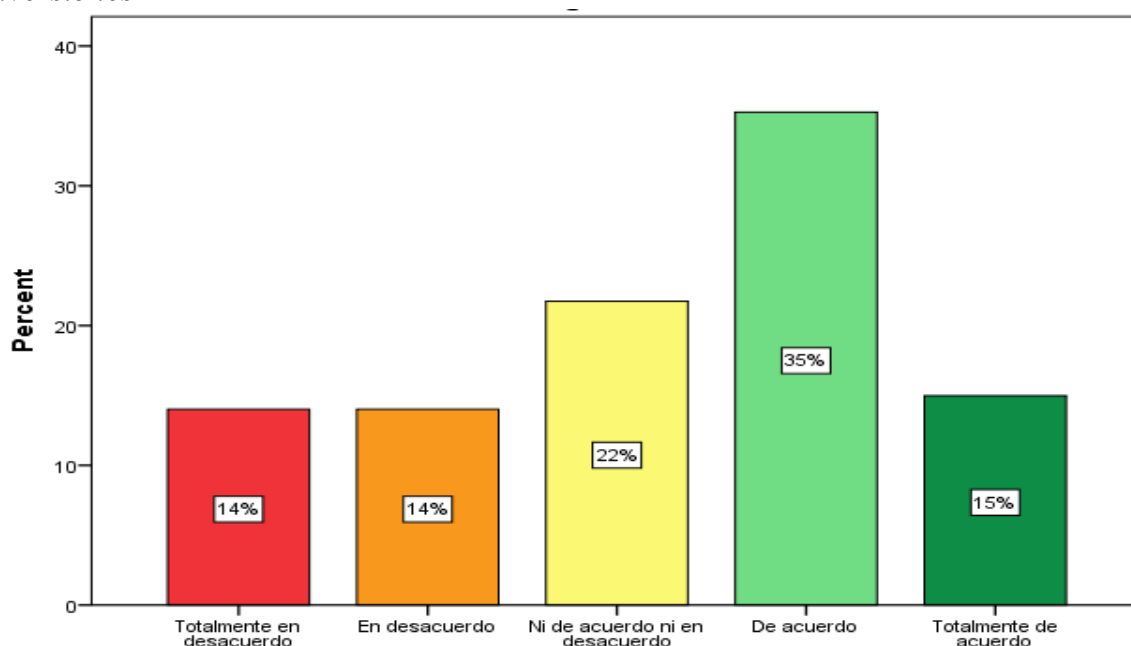
Inversiones

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	29	14,0
En desacuerdo	29	14,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	21,7
De acuerdo	73	35,3
Totalmente de acuerdo	31	15,0
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 26

Inversiones



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Según los resultados de la Tabla 29 y Figura 26, el 35% de las empresas contables activas de Guayaquil, respondieron que están de acuerdo que las inversiones realizadas han generado resultados significativos, puesto que les ha permitido mejorar la infraestructura, por ende, es esencial que al invertirse evalúen los riesgos y oportunidades, asimismo el 15% manifestaron que están en total de acuerdo de esta situación. No obstante, el 22% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Pero el 14% de las empresas indicaron en desacuerdo. En conclusión, 104 empresas han realizado inversiones, pero lo hacen de manera estratégica y bien planificada para evitar inconvenientes.

27. Los recursos financieros se han utilizado de manera eficiente para generar ingresos.

Tabla 30

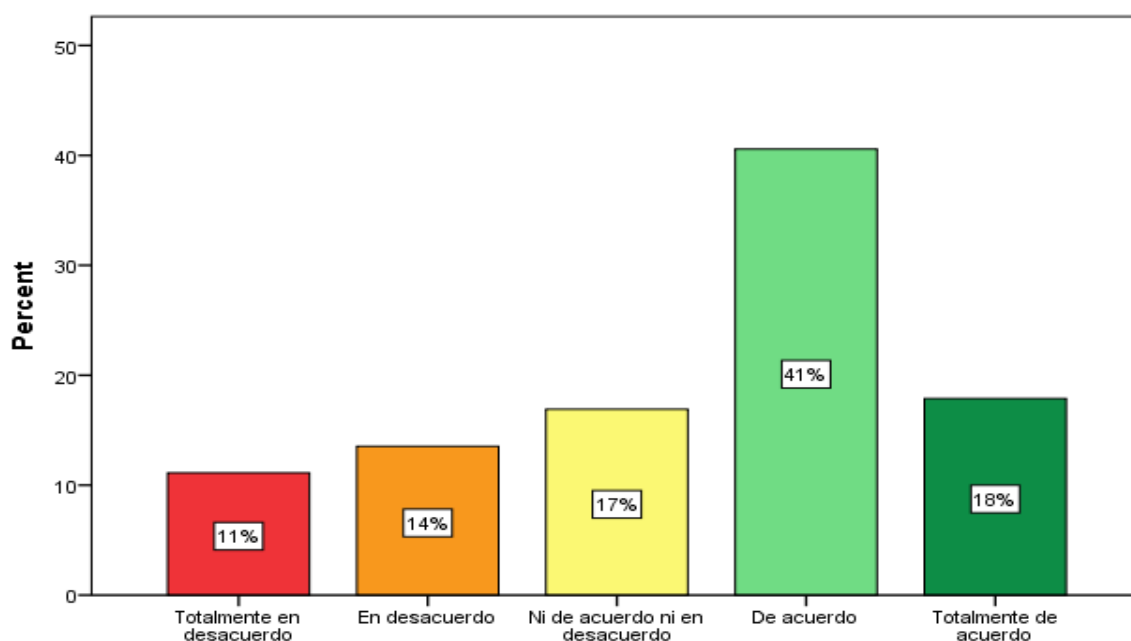
Recursos financieros

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	23	11,1
En desacuerdo	28	13,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	16,9
De acuerdo	84	40,6
Totalmente de acuerdo	37	17,9
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 27

Recursos financieros



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Conforme los resultados de la Tabla 30 y Figura 27, 41% de las empresas contables activas de Guayaquil, respondieron de acuerdo, ya que los recursos financieros se han utilizado de manera eficiente para generar ingresos, asimismo el 18% mencionaron que están en total de acuerdo de este contexto, pero el 17% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, el 14% indicaron en desacuerdo, por último, el 11% en total desacuerdo. Se concluye que a 121 empresas los ingresos financieros son utilizados para incrementar el crecimiento y operatividad de las empresas contables.

28. Las políticas financieras han favorecido la estabilidad económica.

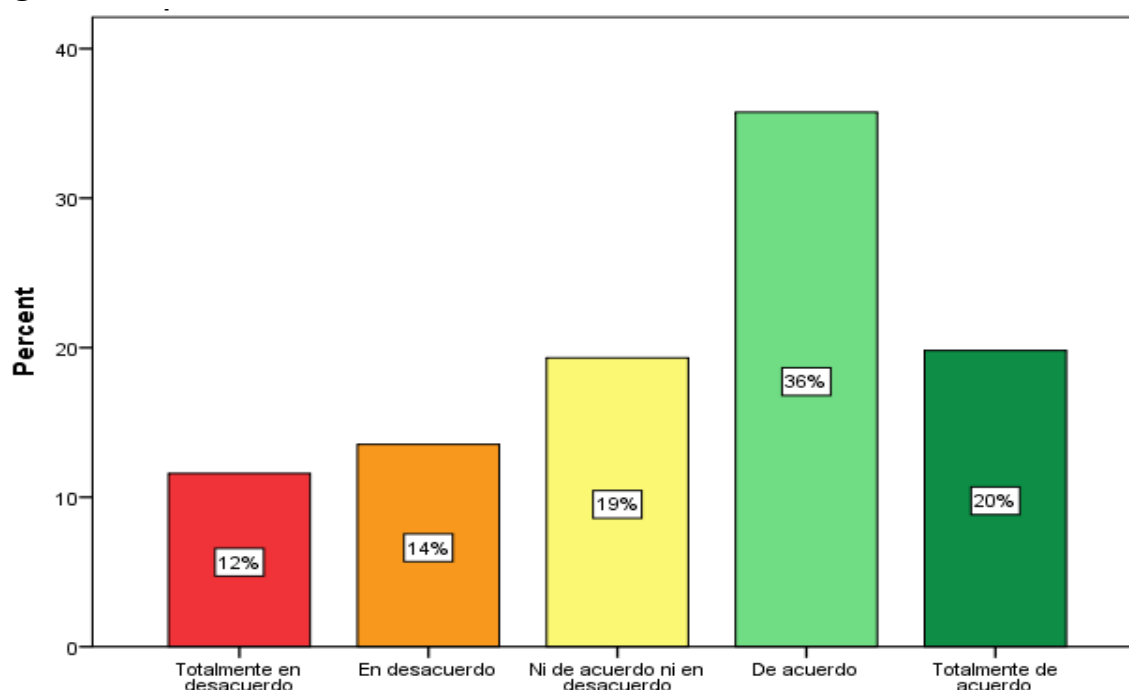
Tabla 31

Políticas financieras

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	11,6
En desacuerdo	28	13,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	19,3
De acuerdo	74	35,7
Totalmente de acuerdo	41	19,8
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 28



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

De acuerdo con los resultados de la Tabla 31 y Figura 28, el 36% y 20% de las empresas contables de Guayaquil han respondido que están de acuerdo en que las políticas financieras han ayudado a mejorar la estabilidad económica, esto se debe a las reglas y estrategias adecuadas para manejar los recursos, evitando crisis y contribuyendo a un mejor control de los costos. Aunque el 19% mencionaron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, el 14% indicó en desacuerdo y 11% en total desacuerdo. En conclusión, las políticas financieras de las empresas contables ayudan a mantener una mejor sostenibilidad económica. Figura 28

29. La empresa ha logrado equilibrar rentabilidad económica, social y operativa.

Tabla 32

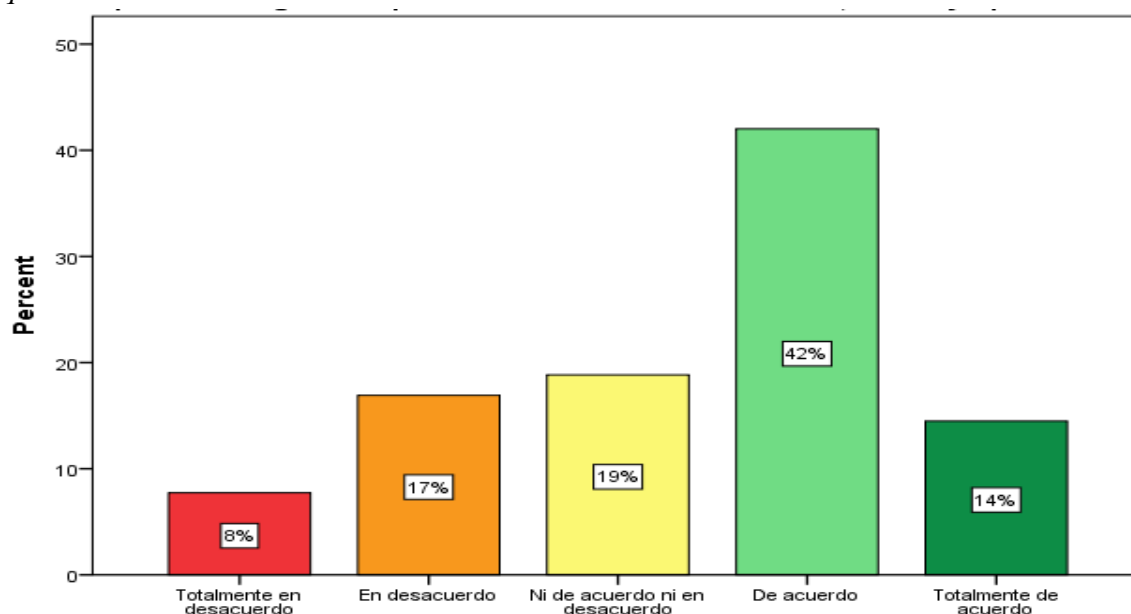
Equilibrio en la rentabilidad económica

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	7,7
En desacuerdo	35	16,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	18,8
De acuerdo	87	42,0
Totalmente de acuerdo	30	14,5
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 29

Equilibrio en la rentabilidad económica



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Según los datos obtenidos de la Tabla 32 y Figura 29, el 42% de las empresas contables activas de Guayaquil, manifestaron que están de acuerdo en que las empresas han logrado tener un equilibrio en la rentabilidad económica, social y operativa, de igual forma el 14% respondieron en total de acuerdo, pero el 19% de las empresas no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. No obstante, el 17% señalaron en desacuerdo y 8% en total desacuerdo. En conclusión, las 117 empresas contables activas de Guayaquil han mantenido constante equilibrio en la rentabilidad, el cual facilita a que tengan mayor productividad en sus actividades.

30. Los resultados obtenidos reflejan una gestión integral exitosa.

Tabla 33

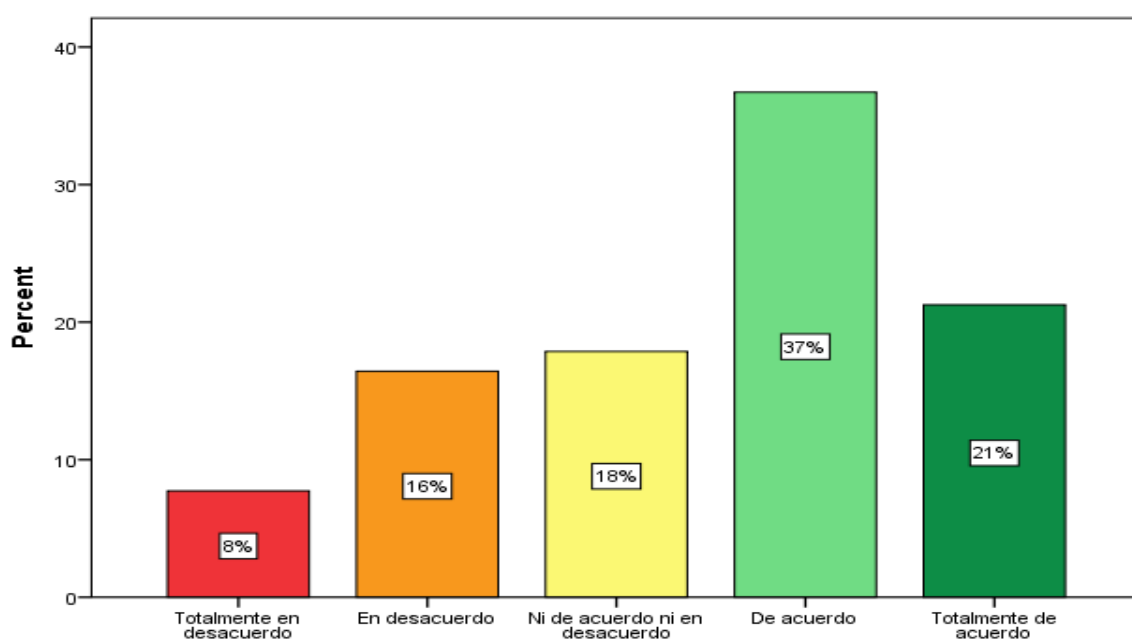
Gestión integral

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	7,7
En desacuerdo	34	16,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	17,9
De acuerdo	76	36,7
Totalmente de acuerdo	44	21,3
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 30

Gestión integral



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Conforme los resultados de la Tabla 33 y Figura 30, el 37% de las empresas encuestadas indicaron que están de acuerdo que los resultados han mostrado una gestión integral exitosa, asimismo, el 21% están en total de acuerdo, sin embargo, el 18% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. No obstante, el 16% manifestaron en desacuerdo, y por último 8% en total desacuerdo. En conclusión, 120 empresas contables activas de Guayaquil han tenido una gestión integral productiva, ya sea por una buena administración, el cual conlleva a obtener una mejor eficiencia operativa y rentabilidad.

31. El margen de beneficio actual es satisfactorio en relación con las expectativas empresariales.

Tabla 34

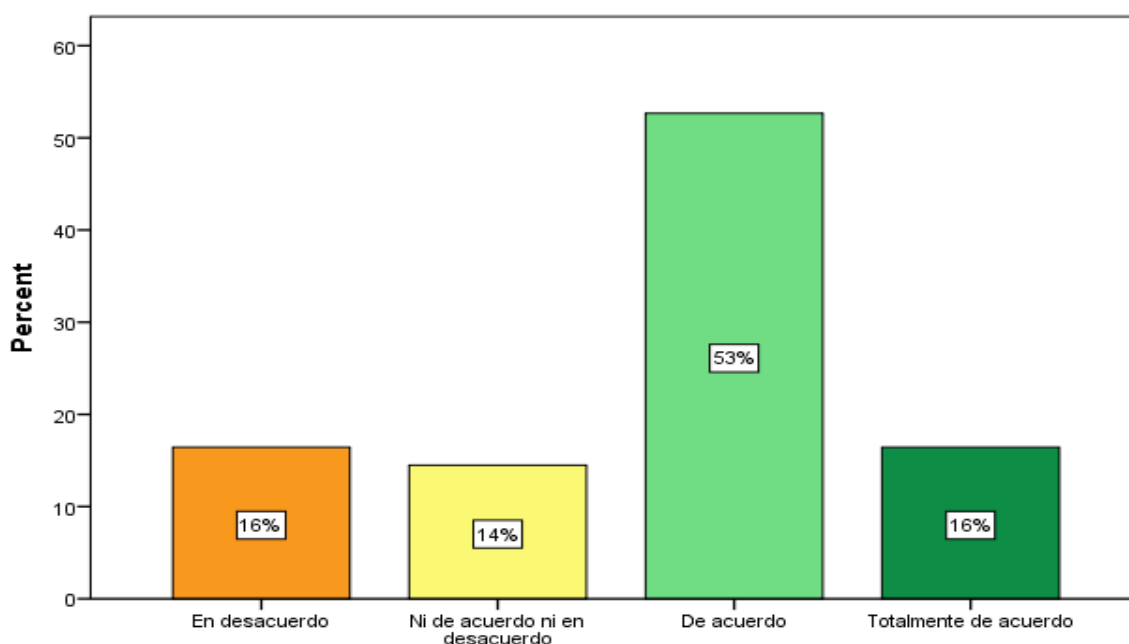
Margen de beneficio

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	34	16,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	14,5
De acuerdo	109	52,7
Totalmente de acuerdo	34	16,4
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 31

Margen de beneficio



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

De acuerdo con los resultados de la Tabla 34 y Figura 31, el 53% de las empresas contables activas de Guayaquil, han mencionado que están de acuerdo que el margen de beneficio es satisfactorio con relación a las expectativas empresariales, de igual forma el 16% está en totalmente de acuerdo. No obstante, el 14% indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Pero el 16% de las empresas activas estuvieron en desacuerdo. Se concluye que 143 empresas han logrado mejorar su margen de beneficio, logrando un nivel de rentabilidad acorde a los objetivos empresariales.

32. Se han implementado acciones efectivas para mejorar el margen de beneficio.

Tabla 35

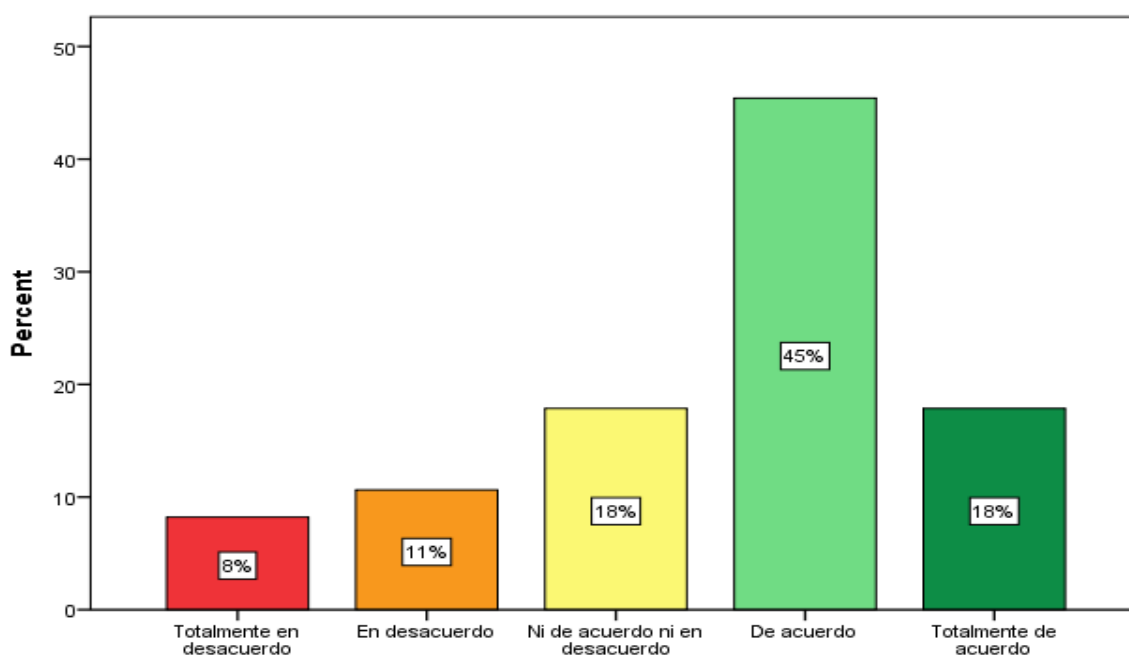
Acciones efectivas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	8,2
En desacuerdo	22	10,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	17,9
De acuerdo	94	45,4
Totalmente de acuerdo	37	17,9
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 32

Acciones efectivas



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Según la información de la Tabla 35 y Figura 32, el 45% de las empresas encuestadas activas, resaltan que están de acuerdo en que las empresas han efectuado acciones prácticas para mejorar el margen de beneficio, asimismo el 18% de mencionan totalmente de acuerdo, aunque el 18% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. No obstante, el 11% manifestaron en desacuerdo y 8% en total en desacuerdo. En conclusión, 131 empresas contables activas de Guayaquil han implementado estrategias que han generado resultados significativos en el margen de beneficio, de esta manera, han contribuido en el crecimiento de las empresas.

33. Los activos de la empresa se utilizan eficientemente para generar ingresos.

Tabla 36

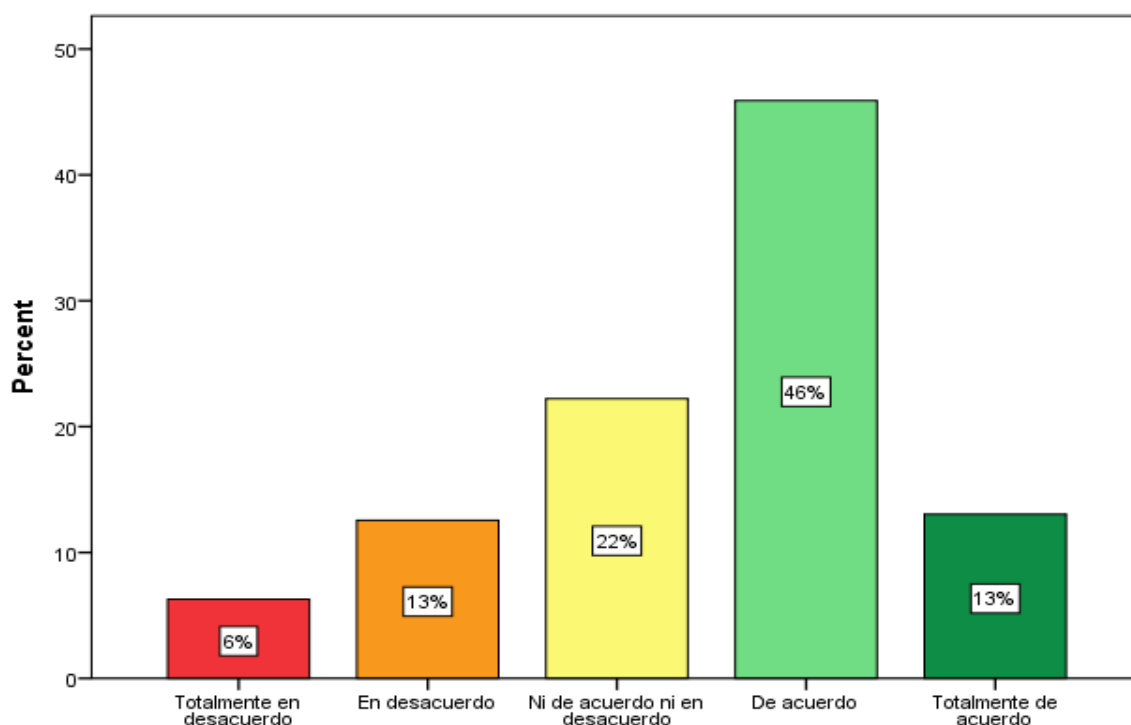
Utilización de los activos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	6,3
En desacuerdo	26	12,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	22,2
De acuerdo	95	45,9
Totalmente de acuerdo	27	13,0
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 33

Utilización de los activos



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Conforme los resultados de la Tabla 36 y Figura 33, el 46% y 13% de las empresas encuestadas mencionaron que están de acuerdo que los activos de la empresa se llegan a utilizar de manera eficiente, dado que esto les permite generar ingresos, pero el 22% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, el 13% indicaron en desacuerdo, mientras el 6% en totalmente en desacuerdo. Se concluye que 122 empresas contables activas de Guayaquil han tenido buena administración de sus activos y que les permite generar ingresos y aumentar la rentabilidad.

34. La gestión de activos ha mejorado el desempeño financiero.

Tabla 37

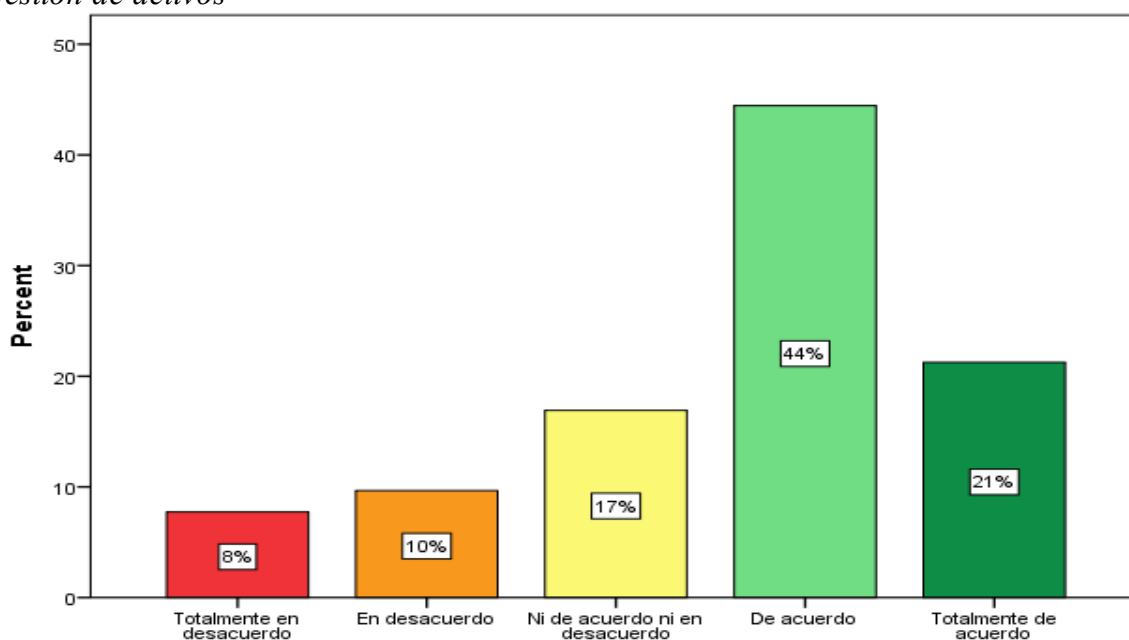
Gestión de activos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	7,7
En desacuerdo	20	9,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	16,9
De acuerdo	92	44,4
Totalmente de acuerdo	44	21,3
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 34

Gestión de activos



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

De acuerdo con los resultados de la Tabla 37 y Figura 34, el 44% y 21% de las empresas contables activas de Guayaquil han mencionado que están de acuerdo en que la gestión de activos (proceso de administración y optimización de recursos) ha mejorado el desempeño financiero, no obstante, el 17% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras tanto el 10% y 8% señalaron en desacuerdo puesto que, la gestión de activos no ha mejorado el desempeño financiero. En conclusión, 136 empresas activas han visto cómo ha evolucionado y fortalecido la estabilidad financiera.

35. La rentabilidad obtenida sobre el patrimonio ha sido satisfactoria.

Tabla 38

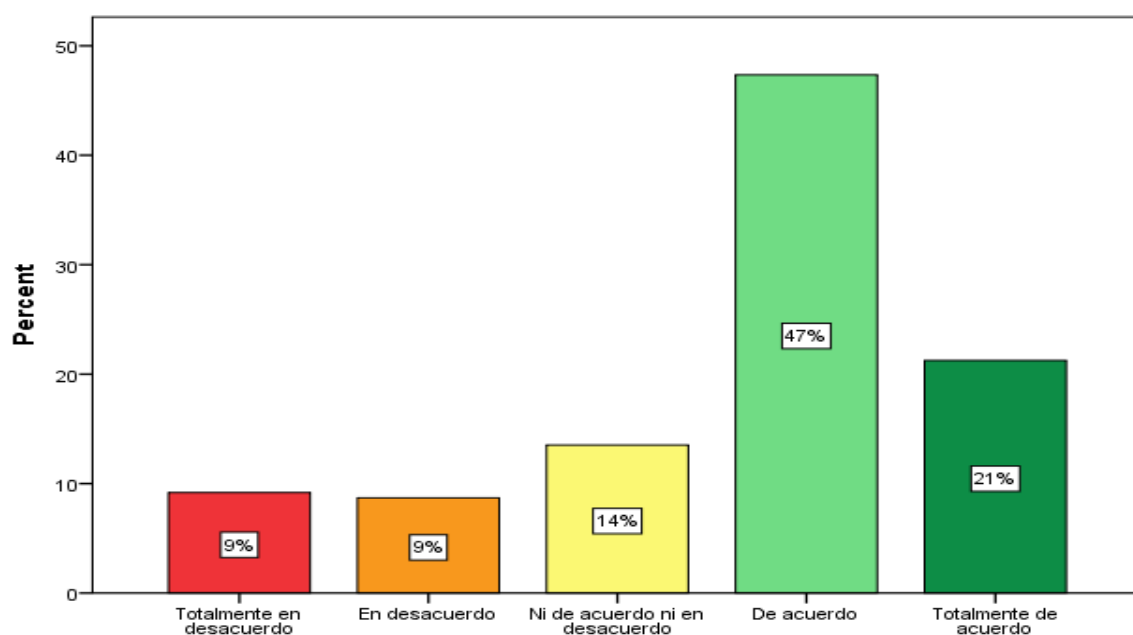
Rentabilidad sobre el patrimonio

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	9,2
En desacuerdo	18	8,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	13,5
De acuerdo	98	47,3
Totalmente de acuerdo	44	21,3
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 35

Rentabilidad sobre el patrimonio



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Según los resultados de la Tabla 38 y Figura 35, el 47% de las empresas contables activas de Guayaquil, están de acuerdo que la rentabilidad alcanzada respecto al patrimonio ha sido satisfactoria, de igual forma el 21% están en total de acuerdo con esta situación. Aunque el 14% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. No obstante, el 9% de las empresas activas están en desacuerdo. En conclusión, 142 empresas han incrementado la rentabilidad, siendo sustancial para el patrimonio, esto les genera satisfacción.

36. Las estrategias implementadas han mejorado el retorno sobre el patrimonio.

Tabla 39

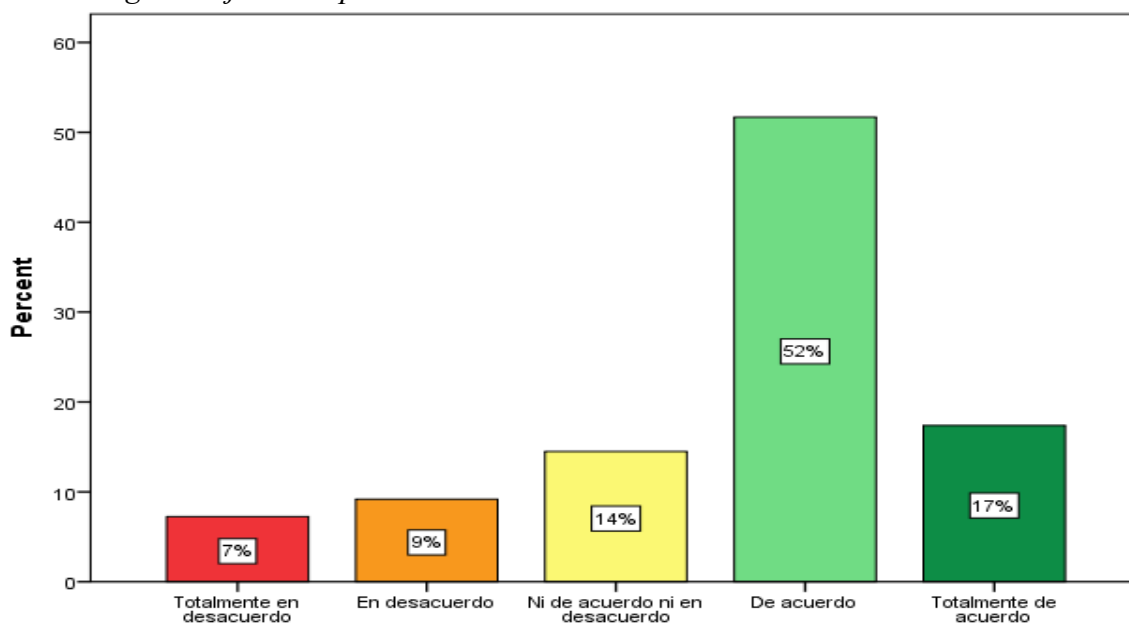
Las estrategias mejoran el patrimonio

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	7,2
En desacuerdo	19	9,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	14,5
De acuerdo	107	51,7
Totalmente de acuerdo	36	17,4
Total	207	100,0

Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Figura 36

Las estrategias mejoran el patrimonio



Nota. Información de las empresas contables activas de Guayaquil

Los resultados obtenidos de la Tabla 39 y Figura 36, el 52% y 17% de las empresas contables activas de Guayaquil, indicaron que están de acuerdo que las estrategias han mejorado el retorno sobre el patrimonio, es decir, que las decisiones y operaciones efectuadas les ha permitido aumentar positivamente la rentabilidad, cabe mencionar que el “retorno sobre el patrimonio es conocido como un indicador financiero” para medir la capacidad de una empresa, sin embargo, el 14% indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo. No obstante, el 9% y 7% manifestaron en desacuerdo. En conclusión, 143 empresas han logrado crecer sus beneficios, gracias a la utilización adecuada del patrimonio.

Pruebas de hipótesis

Para determinar si existe una relación significativa entre las dos variables de estudio, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, con la finalidad de comprobar tanto la hipótesis general, como las hipótesis específicas que se han planteado en la presente investigación.

Hipótesis general

Al llevar a cabo la aplicación de los instrumentos, se identificará si la optimización del desempeño laboral influye en el mejoramiento de la rentabilidad de las Pymes contables de la ciudad de Guayaquil.

H₀: La optimización del desempeño laboral no influye en el mejoramiento de la rentabilidad de las Pymes contables de la ciudad de Guayaquil.

H₁: La optimización del desempeño laboral si influye en el mejoramiento de la rentabilidad de las Pymes contables de la ciudad de Guayaquil.

La prueba de Rho de Spearman, es un método que se encarga de evaluar la asociación que se presenta entre las variables, por lo tanto, si una variable aumenta o disminuye, la otra variable presenta el mismo efecto.

La regla de la prueba de Rho de Spearman, explica lo siguiente:

- Del rango 0 a 0,1 no existe correlación
- Del rango 0,1 a 0,3 existe poca correlación
- Del rango 0,3 a 0,5 existe una correlación media
- Del rango 0,5 a 0,7 existe una correlación alta
- Del rango 0,7 a 1 existe una correlación muy alta

Tabla 40

Prueba de Rho de Spearman, hipótesis general

Rentabilidad	
Desempeño Laboral	Coefficiente de Correlación ,989**
	Sig. (bilateral) ,000

N	207
---	-----

Nota. Base de datos SPSS de gerentes y administradores de Pymes contables de Guayaquil

Respecto al coeficiente de correlación de Spearman, se evidenció un valor de 0,989, lo cual indicó que la correlación fue positiva y alta, reflejando que, a medida que el desempeño laboral mejoró, la rentabilidad también tendió a incrementarse. En cuanto a la significación estadística, el valor obtenido fue menor al nivel de significación convencional de 0,05; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. En consecuencia, se concluyó que la optimización del desempeño laboral influyó de manera significativa en el mejoramiento de la rentabilidad de las Pymes contables de Guayaquil, respaldo que se sustentó en el alto nivel de correlación identificado.

Hipótesis específica 1

H₀. La gestión laboral no influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.

H₁. La gestión laboral si influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 41

Prueba de Rho de Spearman, hipótesis específica 1

		Rentabilidad
Gestión Laboral	Coeficiente de Correlación	,979**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	207

Nota. Base de datos SPSS de gerentes y administradores de Pymes contables de Guayaquil

Hipótesis específica 2

H₀. El ambiente de trabajo no influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.

H₁. El ambiente de trabajo si influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 42*Prueba de Rho de Spearman, hipótesis específica 2*

Rentabilidad	
Ambiente de trabajo	Coefficiente de Correlación ,990**
	Sig. (bilateral) ,000
	N 207

Nota. Base de datos SPSS de gerentes y administradores de Pymes contables de Guayaquil**Hipótesis específica 3**

H₀. La evaluación del desempeño laboral no influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.

H₁. La evaluación del desempeño laboral si influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 43*Prueba de Rho de Spearman, hipótesis específica 3*

Rentabilidad	
Evaluación del desempeño laboral	Coefficiente de Correlación ,983**
	Sig. (bilateral) ,000
	N 207

Nota. Base de datos SPSS de gerentes y administradores de Pymes contables de Guayaquil**Hipótesis específica 4**

H₀. El desempeño financiero no influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.

H1. El desempeño financiero si influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 44

Prueba de Rho de Spearman, hipótesis específica 4

		Rentabilidad
Desempeño financiero	Coefficiente de Correlación	,994**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	207

Nota. Base de datos SPSS de gerentes y administradores de Pymes contables de Guayaquil

Hipótesis específica 5

Ho. La sostenibilidad financiera no influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.

H1. La sostenibilidad financiera si influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 45

Prueba de Rho de Spearman, hipótesis específica 5

		Rentabilidad
Sostenibilidad financiera	Coefficiente de Correlación	,974**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	207

Nota. Base de datos SPSS de gerentes y administradores de Pymes contables de Guayaquil

Hipótesis específica 6

Ho. La eficiencia financiera no influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.

H1. La eficiencia financiera si influye en la rentabilidad de las Pymes contables en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 46

Prueba de Rho de Spearman, hipótesis específica 6

	Rentabilidad	
	Coefficiente de Correlación	,978**
Eficiencia financiera	Sig. (bilateral)	,000
	N	207

Nota. Base de datos SPSS de gerentes y administradores de Pymes contables de Guayaquil

De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba de Rho de Spearman para las seis hipótesis específicas, se evidenció que existió una correlación positiva muy alta entre las dimensiones estudiadas y la rentabilidad de las Pymes contables en Guayaquil, dado que todas presentaron valores superiores a 0,9.

La **gestión laboral** obtuvo un coeficiente de correlación de 0,979, el **ambiente de trabajo** 0,990 y la **evaluación del desempeño laboral** 0,983, lo que reflejó que al administrar de forma óptima aspectos relacionados con el capital humano, se generó un impacto positivo en la rentabilidad. Por otro lado, el **desempeño financiero** alcanzó un coeficiente de 0,994, la **sostenibilidad financiera** 0,974 y, finalmente, la **eficiencia financiera** 0,978, demostrando que los aspectos financieros ejercieron un impacto fundamental en la rentabilidad. Cabe destacar que el desempeño financiero fue el factor que presentó el mayor nivel de correlación con dicha variable. En todos los casos, los valores de significación bilateral fueron de 0,000; por tal razón, se concluyó que existió una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechazaron las hipótesis nulas y se aceptaron las hipótesis alternativas. En conclusión, al haberse producido mejoras en las prácticas de gestión y financieras, se potenció de manera considerable el rendimiento económico de las Pymes contables de Guayaquil.

Discusión

El estudio de Flores (2019), concuerda con los hallazgos del estudio de investigación, dado que, muestra que la gestión del talento humano es sustancial en el aprendizaje ya que fomenta resultados positivos en la rentabilidad, por lo tanto, contribuye positivamente en la productividad de los trabajadores. En cuanto al estudio de investigación, resalta que la mayoría de las empresas Pymes miden con cuidado la productividad de los colaboradores, no obstante, un grupo de Pymes poseen una forma incorrecta para evaluar el rendimiento de los empleados, sin embargo, algunas empresas los colaboradores se sienten insatisfechos por las condiciones laborales, ya sea por no poseer el cargo según su área u otros motivos. Por ello es crucial que las empresas muestren mayor rendimiento para que exista una mejor rentabilidad.

La investigación de Maguiña (2024), se destaca que las empresas de servicios APC desempeño laboral Corporación Sociedad Anónima poseen de insuficiencia en el desempeño laboral, el cual afecta a la rentabilidad económica, esto se debe a que los empleados no cuentan con suficiente conocimiento, habilidades y desmotivación para realizar las actividades. En cuanto al estudio, presenta que, una parte de las empresas Pymes no comprenden con claridad sus funciones y responsabilidades, lo cual causa resultados negativos en el desempeño laboral, por ende, también afecta a la rentabilidad. Es sustancial que realicen retroalimentación para mejorar el desempeño laboral de las Pymes contables.

La investigación de Garcia (2022), coincide con el estudio, ya que destaca la influencia del clima laboral en la rentabilidad de las empresas familiares, esto se debe a que los superiores en ocasiones limitan la capacidad de adaptación en los empleados afectando a su crecimiento profesional, por otro lado, en las empresas ocurren conflictos, el cual no son gestionadas con profesionalismo. En cuanto al estudio menciona que la mayoría de las Pymes poseen autonomía para tomar decisiones en la empresa, sin embargo, otras Pymes señalan lo contrario, el cual existe bajo el rendimiento en el desempeño laboral en sus áreas de trabajo. Asimismo, algunas Pymes no cuentan con un ambiente laboral positivo y existe conflictos laborales, el cual no lo gestionan de manera efectiva, provocando que tengan menor rendimiento en el desempeño laboral, siendo un problema para la rentabilidad.

Por último, el autor Ponce (2021) menciona hallazgos similares al estudio, puesto que hace referencia al manejo ineficiente de inventarios y bajos costos financieros de la rentabilidad, el cual es un problema para el control, afectando directamente al desempeño laboral de los colaboradores de las Pymes del sector ferretero, no obstante, estos problemas de las Pymes aumentan el margen de error, provocando baja productividad en la rentabilidad. En cuanto al estudio, menciona que las Pymes contables de Guayaquil 120 empresas desarrollan estrategias para reducir los costos operativos, mientras que 49 empresas no implementan ideas estratégicas. En cuanto a la utilidad, una parte de las Pymes mantiene utilidad positiva en el último año, mientras la otra mitad no. Pocas empresas han bajado su crecimiento sostenible en la rentabilidad.

Cabe mencionar, que, en el estudio de investigación de las 207 empresas contables, 104 han generado resultados favorables en cuestión de sus inversiones, sin embargo 58 empresas no han alcanzado sus objetivos a través de las inversiones, por otro lado, de las encuestas, 121 empresas de Guayaquil utilizan de manera correcta los recursos financieros, pero 51 empresas es todo lo contrario. No obstante, 51 empresas no han logrado equilibrar la rentabilidad económica, social y operativa.

Análisis situacional de las Pymes contables de Guayaquil

1. Caracterización general del sector

El sector de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) contables en Guayaquil desempeña un papel clave en la economía local, al proporcionar servicios especializados en contabilidad, tributación, asesoría financiera y cumplimiento normativo tanto a empresas como a personas naturales. Estas organizaciones se caracterizan por su flexibilidad operativa, cercanía con el cliente y adaptabilidad a los cambios del entorno fiscal y tecnológico. Sin embargo, enfrentan desafíos importantes como la limitada profesionalización de sus procesos internos, la alta dependencia del talento humano, la escasa inversión en innovación y la necesidad de responder a entornos cada vez más competitivos y regulados. En este contexto, la eficiencia en el desempeño laboral se vuelve un factor determinante para garantizar su rentabilidad, sostenibilidad y posicionamiento en un mercado donde la transformación digital y la calidad del servicio son cada vez más exigentes.

2. Resultados del diagnóstico del desempeño laboral y rentabilidad

El análisis FODA en esta investigación permitió comprender cómo las condiciones internas y externas de las PYMES contables incidieron en el desempeño laboral y, a su vez, cómo ese desempeño influyó directamente en la rentabilidad. Mediante el diagnóstico realizado, se obtuvieron insumos clave para la optimización del desempeño laboral y la competitividad empresarial, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones. A continuación, se presenta el análisis FODA, el cual fue elaborado mediante la aplicación de los instrumentos.

Tabla 47

Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
1. Definición clara de funciones y responsabilidades dentro de las empresas	1. Falta de consenso sobre la efectividad de las estrategias para mejorar la productividad.
2. Asignación eficiente de tareas sin generar duplicidad.	2. Capacitación desigual en algunas empresas, lo que limita el desarrollo profesional.
3. Adecuada cultura organización enfocada en fomentar la capacitación y	

actualización de conocimientos profesional.	3. Deficiencias dentro de la gestión en los conflictos internos.
3. Procesos de toma de decisiones ágiles y fundamentados en información relevante.	1. Escasa promoción de la autonomía en la toma de decisiones dentro de algunos equipos.
4. Clima laboral basado en el respeto y la colaboración entre colaboradores.	2. Dificultades para medir con precisión el rendimiento y los resultados del personal.
Oportunidades	Amenazas
1. Implementación de estrategias para fortalecer la autonomía en la toma de decisiones.	1. Cambios frecuentes en las leyes tributarias, laborales y contables.
2. Desarrollo de nuevas métricas que impulsen la precisión para evaluar la productividad del personal.	2. Aumento en el uso de plataformas contables automatizadas, lo que reduce la necesidad de servicios externos tradicionales.
3. Creación de nuevos espacios que fomenten la innovación y generen propuestas de mejora interna.	3. Condiciones económicas adversas que limitan la inversión de empresas en servicios profesionales
4. Optimización en los procesos de gestión del talento humano y la resolución de los conflictos.	4. Falta de políticas gubernamentales específicas orientadas al fortalecimiento del capital humano en PYMES
5. Implementación de herramientas tecnológicas que permitan agilizar las operaciones contables.	5. Aumento de la competencia con empresas que implementan modelos de gestión más modernos.

Nota. Información obtenida de la aplicación de los instrumentos

3. Identificación de los problemas más comunes

A partir del análisis FODA realizado a las PYMES contables, se identificaron diversos problemas comunes que incidieron directamente en su desempeño organizacional y rentabilidad. Si bien estas empresas presentaron fortalezas como una definición clara de funciones, una cultura organizacional orientada a la capacitación continua y procesos de toma de decisiones ágiles, también se evidenciaron debilidades significativas. Entre ellas destacaron la falta de consenso sobre las estrategias para mejorar la productividad, la capacitación desigual del personal, deficiencias en la gestión de conflictos internos y la escasa promoción de la autonomía en la toma de decisiones por parte de ciertos equipos. Además, enfrentaron amenazas externas como los cambios frecuentes en la normativa tributaria, laboral y contable; el avance de plataformas automatizadas que sustituyeron servicios contables tradicionales; las condiciones económicas adversas; y el aumento de la

competencia por parte de empresas que adoptaron modelos de gestión más modernos. Estas circunstancias reflejaron la necesidad de implementar estrategias integrales orientadas a optimizar la gestión del talento humano, fortalecer la innovación y mejorar la capacidad de adaptación frente a los desafíos del entorno.

4. Aplicación del Cuadro de Mando Integral en las Pymes contables de Guayaquil

Se consideró la implementación del Cuadro de Mando Integral en las Pymes contables de Guayaquil como una herramienta clave dentro del análisis y la gestión estratégica. Esta metodología permitió alinear los objetivos organizacionales con indicadores de desempeño en cuatro perspectivas fundamentales: financiera, del cliente, de procesos internos y de aprendizaje y crecimiento. Esta herramienta también aportó a la evaluación del desempeño laboral y su relación con la rentabilidad, al ofrecer una visión integral del funcionamiento empresarial en contextos cambiantes y altamente competitivos.

Perspectivas del Cuadro de Mando Integral

El Cuadro de Mando Integral (CMI) se encuentra diseñado para las Pymes contables de Guayaquil, proporcionando un enfoque estratégico para la optimización de su desempeño laboral y su impacto en la rentabilidad. El presente modelo se compone por 4 perspectivas:

- **Perspectiva financiera:** se encarga de evaluar la rentabilidad y a su vez la eficiencia en la gestión de los recursos.
- **Perspectiva del cliente:** su función comprende en analizar los niveles de satisfacción y fidelización en relación de los usuarios hacia los servicios contables recibidos.
- **Perspectiva de procesos internos:** identifica las oportunidades de mejora que se llegan a presentar en la operatividad y gestión empresarial.
- **Perspectiva de aprendizaje y crecimiento:** enfocada en aspectos relacionado con el desarrollo del talento humano y la innovación.

A través del CMI, estas empresas podrán no solo miden su desempeño de manera integral, sino también potenciar y perfeccionar las acciones que ya implementan, alineando sus estrategias con objetivos claros y medibles que fomenten su participación en el mercado.

Tabla 48

Cuadro de Mando Integral

Objetivo (Qué se debe lograr)	Estrategia (Cómo se logra el objetivo)	Plan de acción (Pasos para ejecutar la estrategia)	Meta (Cuánto se debe lograr)	Fórmula del Indicador (Cómo se calcula el logro)	Periodo del Indicador (Tiempo de medición)	Umbrales de logro (Semáforo de logros)			Responsable (Quién responde x logro)
						Rango Óptimo	Rango Tolerable	Rango Deficiente	
PERSPECTIVA FINANCIERA									
Incrementar la rentabilidad de la empresa en un 12% anual mediante una mejor gestión financiera.	Implementar herramientas tecnológicas para la gestión financiera y control de costos.	1. Integrar un software contable para el control de ingresos y egresos en un plazo de 60 días. 2.Capacitar al personal en herramientas digitales de gestión financiera en un plazo de 30 días. 3.Realizar auditorías trimestrales para identificar oportunidades de reducción de costos con una frecuencia de cada 90 días.	1% mensual 12% anual	(Utilidad neta actual-Utilidad neta del año anterior/ Utilidad neta del año anterior) *100	Anual	Mayor o igual al 12% al final del año	Entre 10% y 11.99% al final del año	Menor al 10% al final del año	Jefe Financiero

Reducir los costos operativos en un 8% anual sin afectar la calidad del servicio.	Optimizar el uso de recursos y renegociar contratos con proveedores.	1. Revisar y ajustar contratos con proveedores en un plazo de 45 días. 2. Implementar medidas de ahorro energético y reducción de materiales de oficina en un plazo de 30 días. 3. Establecer políticas de trabajo híbrido para reducir costos de infraestructura con una implementación de 90 días y monitoreo anual.	8% anual	$\frac{(\text{Costo operativo actual} - \text{Costo operativo anterior})}{\text{Costo operativo anterior}} \times 100$	Anual	Mayor o igual al 8% al final del año	Entre 8% y 6.99% al final del año	Menor al 8% al final del año	Jefe Administrativo
Aumentar la facturación de servicios contables en un 15% anual.	Incrementar el nivel de la cartera de clientes a través de las estrategias de marketing y fidelización.	1. Implementar un plan de marketing digital para captar nuevos clientes en un plazo de 40 días. 2. Desarrollar programas de fidelización y descuentos para clientes recurrentes en un plazo de 60 días. 3. Explorar nuevas líneas de servicio contable para diversificar ingresos en un plazo de 120 días.	1,25% mensual 15% anual	$\frac{(\text{Facturación actual} - \text{Facturación anterior})}{\text{Facturación anterior}} \times 100$	Anual	Mayor o igual al 15% al final del año	Entre 12% y 14,99% al final del año	Menor al 12% al final del año	Jefe Comercial
PERSPECTIVA CLIENTES									

Incrementar la satisfacción del cliente en un 15% anual mediante una mejora en la atención y servicios.	Implementar programas de atención personalizada y optimización de los tiempos de respuesta.	1. Realizar encuestas de satisfacción cada 90 días para evaluar el servicio. 2. Capacitar al personal en atención al cliente y resolución de conflictos en un plazo de 45 días. 3. Implementar un sistema de atención digital para responder consultas en un máximo de 24 horas con una implementación en 60 días.	3.75% trimestral 15% anual	(Índice de satisfacción actual - Índice de satisfacción anterior) / Índice de satisfacción anterior * 100	Trimestral	Mayor o igual al 15% al final del año	Entre 12% y 14,99% al final del año	Menor al 12% al final del año	Jefe de Servicio al cliente
Reducir el tiempo de respuesta a solicitudes y consultas en un 30% anual	Implementar tecnología y optimización de procesos en la gestión de atención al cliente.	1. Diseñar y automatizar un sistema de tickets de soporte en un plazo de 60 días. 2. Designar un equipo especializado en la resolución de las consultas prioritarias en un plazo de 30 días. 3. Implementar un chatbot con inteligencia artificial para consultas frecuentes en un plazo de 90 días.	7.5% trimestral 30% anual	Tiempo de respuesta actual - Tiempo de respuesta anterior) / Tiempo de respuesta anterior * 100	Trimestral	Mayor o igual al 30% al final del año	Entre 25% y 29,99% al final del año	Menor al 25% al final del año	Jefe de Servicio al cliente

Aumentar el nivel de la tasa de retención de los clientes en un 10% dentro de un periodo anual.	Implementar estrategias de fidelización y programas de recompensa para los clientes	Crear un programa de recompensas por lealtad para clientes frecuentes en un plazo de 60 días. Enviar encuestas personalizadas con incentivos para medir la satisfacción cada 120 días. Implementar un sistema de seguimiento proactivo para clientes inactivos con contacto cada 90 días.	2.5% trimestral 10% anual	(Clientes recurrentes actuales - Clientes recurrentes anteriores) / Clientes recurrentes anteriores * 100	Trimestral	Mayor o igual al 10% al final del año	Entre 8% y 9,99% al final del año	Menor al 8% al final del año	Jefe de Marketing
---	---	---	------------------------------	---	------------	---------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------	-------------------

PERSPECTIVA DE PROCESOS

Reducir el tiempo de entrega de reportes y análisis contables en un 20% anual.	Optimizar la gestión interna mediante la digitalización de procesos y automatización de cálculos.	1.Implementar un software contable con automatización de cálculos y generación de reportes en un plazo de noventa días. 2.Capacitar al equipo en metodologías ágiles y optimización del flujo de trabajo en un plazo de cuarenta y cinco días. 3.Implementar controles de tiempo dentro de las fases del servicio con el fin de mejorar la eficiencia dentro de setenta días.	5% trimestral 20% anual	(Tiempo de entrega actual - Tiempo de entrega anterior) / Tiempo de entrega anterior * 100	Trimestral	Mayor o igual al 20% al final del año	Entre 15% y 19,99% al final del año	Menor al 15% al final del año	Jefe Administrativo
--	---	---	----------------------------	--	------------	---------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	---------------------

Incrementar el nivel de eficiencia operativa en un 15% anual a través de la optimización de los procesos internos.	Rediseñar los procedimientos clave para mejorar la productividad y minimizar reprocesos.	1.Implementar un sistema de gestión documental digital en un plazo de sesenta días. 2.Automatizar la generación de estados financieros y reportes tributarios en un plazo de ciento veinte días. 3. Realizar auditorías internas cada noventa días para evaluar la eficiencia y proponer mejoras.	3.75% trimestral 15% anual	(Eficiencia operativa actual - Eficiencia operativa anterior) / Eficiencia operativa anterior * 100	Trimestral	Mayor o igual al 15% al final del año	Entre 12% y 14,99% al final del año	Menor al 12% al final del año	Jefe Administrativo
Reducir en un 25% los errores en los cálculos contables y reportes financieros.	Implementar controles de calidad y estandarizar procedimientos de revisión.	1.Desarrollar un protocolo de control de calidad para la revisión de informes en un plazo de noventa días. 2.Capacitar al equipo en normativas contables actualizadas cada ciento veinte días. 3. Aplicar auditorías internas y validaciones cruzadas en cada fase del proceso en un plazo de sesenta días.	6.25% trimestral 25% anual	(Errores contables anteriores - Errores contables actuales) / Errores contables anteriores * 100	Trimestral	Mayor o igual al 25% al final del año	Entre 20% y 24,99% al final del año	Menor al 20% al final del año	Jefe Administrativo y Jefe Financiero

PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE

Incrementar en un 30% la capacitación del personal en normativas contables y herramientas digitales.	Implementar un programa de formación continua con enfoque en actualización normativa y uso de software contable.	1. Diseñar un plan de capacitación interna en un plazo de treinta días. 2. Realizar sesiones de formación en normativas contables y fiscales cada noventa días. Incluir entrenamiento en herramientas digitales contables cada sesenta días. 3. Evaluar conocimientos adquiridos mediante pruebas trimestrales.	7.5% trimestral 30% anual	(Horas de capacitación actuales - Horas de capacitación anteriores) / Horas de capacitación anteriores * 100	Trimestral	Mayor o igual al 30% al final del año	Entre 25% y 29,99% al final del año	Menor al 25% al final del año	Jefe de Recursos Humanos
--	--	--	------------------------------	--	------------	---------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	--------------------------

Mejorar el nivel de satisfacción del equipo en un 20% anual a través de un ambiente laboral favorable.	Fortalecer la cultura organizacional mediante estrategias de bienestar y motivación.	1. Implementar encuestas de clima laboral cada ciento veinte días. 2. Establecer programas de reconocimiento al desempeño en un plazo de sesenta días. Desarrollar iniciativas de bienestar y conciliación laboral cada noventa días. 3. Organizar reuniones trimestrales para escuchar sugerencias y mejorar el ambiente de trabajo.	5% trimestral 20% anual	(Índice de satisfacción actual - Índice de satisfacción anterior) / Índice de satisfacción anterior * 100	Trimestral	Mayor o igual al 20% al final del año	Entre 15% y 19,99% al final del año	Menor al 15% al final del año	Jefe de Recursos Humanos
Incrementar en un 25% el uso y adopción de herramientas digitales para la adecuada gestión contable y financiera.	Fomentar la adopción de nuevas herramientas tecnológicas, mediante la digitalización de los procesos internos y la capacitación de los miembros de la organización.	1. Implementar un software de gestión contable en un plazo de noventa días. 2. Realizar capacitaciones sobre el uso de herramientas digitales cada sesenta días. Automatizar el almacenamiento y procesamiento de documentos en un plazo de ciento veinte días. 3. Monitorear trimestralmente el uso efectivo de estas herramientas.	6.25% trimestral 25% anual	(Número de herramientas digitales utilizadas actuales - Número de herramientas digitales utilizadas anteriores) / Número de herramientas digitales utilizadas anteriores * 100	Trimestral	Mayor o igual al 25% al final del año	Entre 20% y 24,99% al final del año	Menor al 20% al final del año	Jefe de Recursos Humanos

Figura 37

Mapa Estratégico (Cuadro de Perspectivas y Objetivos)

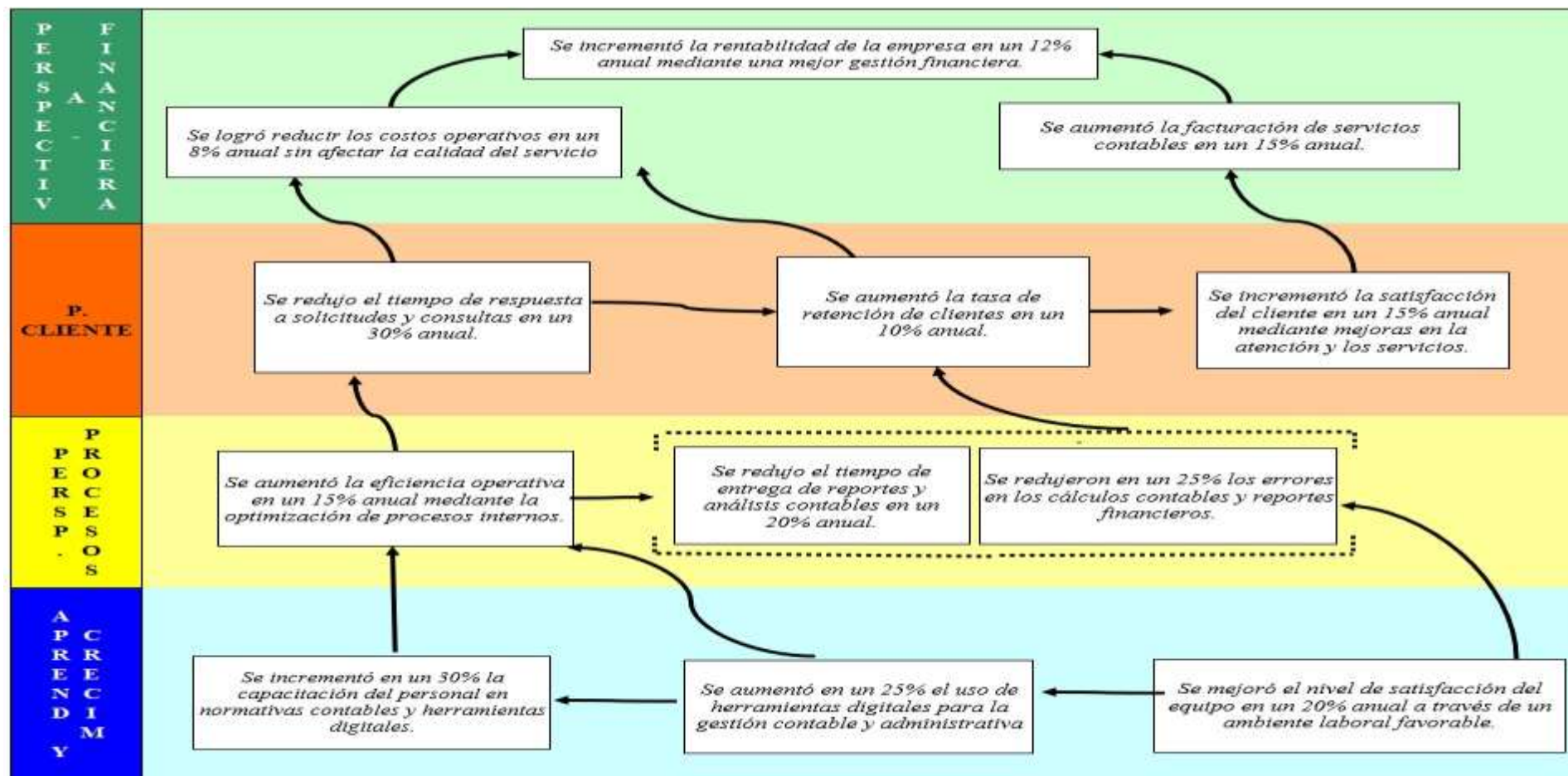
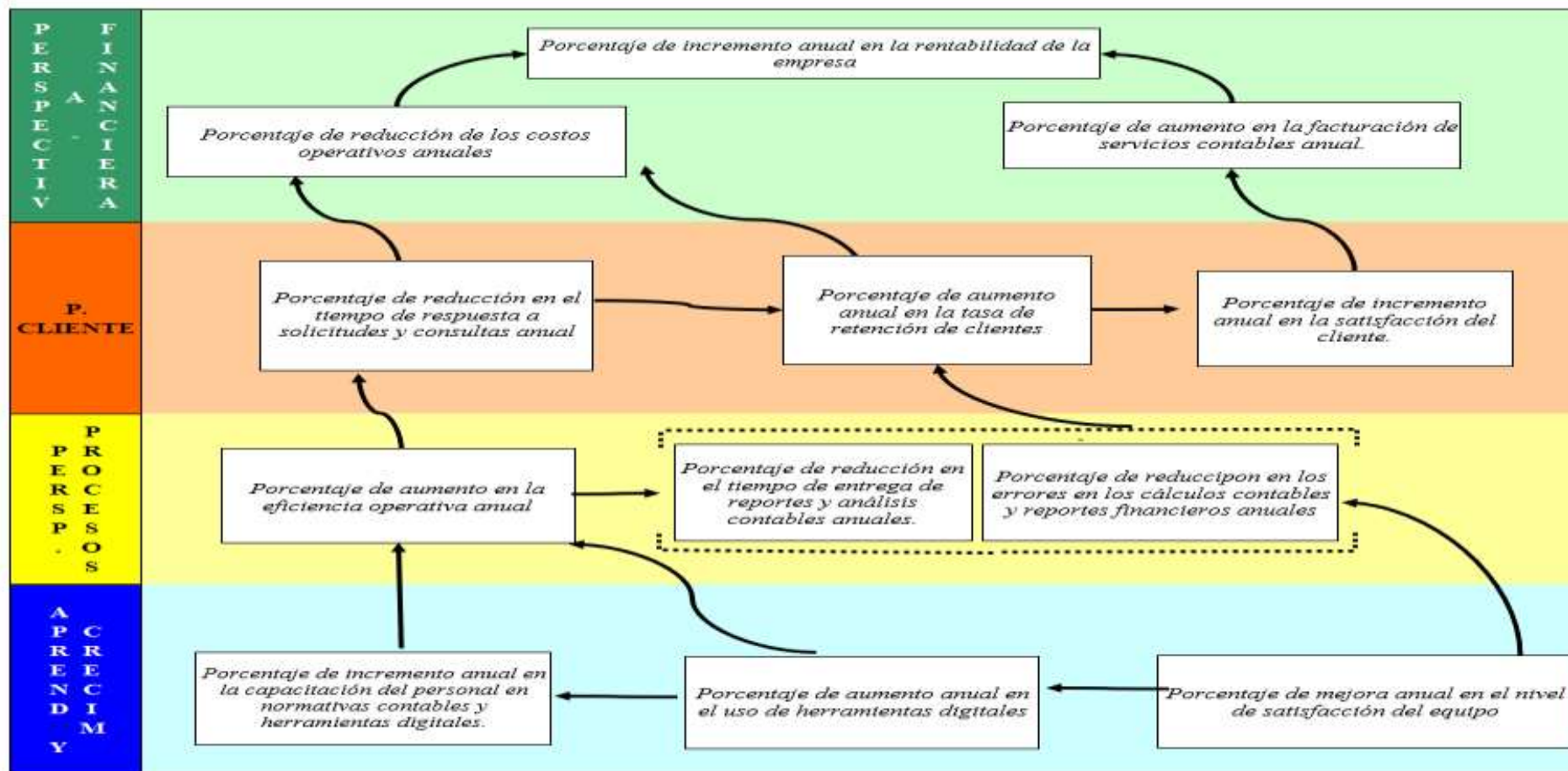


Figura 38

Mapa Estratégico (Cuadro de evaluación de Perspectivas)



Justificación del caso

El presente estudio adoptó un enfoque integral que parte del análisis general de las Pymes contables en el cantón Guayaquil, con el propósito de comprender las dinámicas que influyen en el desempeño laboral y su impacto en la rentabilidad empresarial. A través de herramientas como el análisis FODA y la aplicación del Cuadro de Mando Integral, se ha logrado construir una visión amplia y estructurada de los factores internos y externos que afectan a este tipo de organizaciones. Estos instrumentos han permitido identificar patrones comunes en la gestión del talento humano, así como oportunidades de mejora en los procesos administrativos y estratégicos.

Esta perspectiva general no solo enriquece la comprensión del entorno sectorial, sino que también ofrece una base sólida para el diseño de soluciones prácticas. No obstante, considerando la amplitud del diagnóstico realizado y el acceso a información detallada sobre la empresa Brainbox Solutions, se considera pertinente enfocar la propuesta estratégica en esta organización específica. Brainbox Solutions comparte muchas de las características observadas en el conjunto de las Pymes contables analizadas, pero además presenta condiciones particulares que permiten desarrollar una propuesta más ajustada a su realidad organizacional.

En este sentido, la propuesta de mejora no parte únicamente de una intención aislada, sino que se construye sobre un análisis comparativo y contextualizado. Al trabajar con una empresa con datos concretos y verificables, se incrementa la viabilidad y aplicabilidad del plan estratégico, al tiempo que se preserva su capacidad de replicabilidad en otras organizaciones similares. Así, la intervención propuesta para Brainbox Solutions se convierte en una experiencia piloto fundamentada, que combina evidencia sectorial y enfoque personalizado, con miras a contribuir al fortalecimiento del desempeño laboral en el ámbito contable.

Capítulo IV

Propuesta de Mejora para BRAINBOX SOLUTIONS

1. Introducción

La presente propuesta de mejora está dirigida a la empresa Brainbox Solutions, una Pyme contable ubicada en la ciudad de Guayaquil, cuyo enfoque empresarial se basa en brindar soluciones integrales en contabilidad, auditoría y asesoría financiera. En un entorno caracterizado por la alta competitividad y los constantes cambios normativos y tecnológicos, esta empresa enfrenta el desafío de mantener altos niveles de eficiencia operativa sin descuidar el desarrollo y rendimiento de su capital humano. Por ello, se plantea el diseño de un plan estratégico enfocado en la optimización del desempeño laboral, que permita fortalecer los procesos internos, mejorar la calidad del servicio y potenciar la rentabilidad mediante una gestión más efectiva del talento humano.

La propuesta consiste en la implementación de un conjunto de acciones estratégicas orientadas a mejorar aspectos clave como la capacitación continua, la motivación del personal, el liderazgo organizacional, la comunicación interna y la evaluación del rendimiento. Esta iniciativa surge como respuesta al diagnóstico previo realizado a las PYMES contables del cantón Guayaquil y, en particular, a las oportunidades detectadas en Brainbox Solutions para evolucionar hacia una estructura más eficiente y orientada a resultados. Se espera que, a través de esta propuesta, la empresa logre consolidar una cultura de mejora continua, incrementar su productividad y generar ventajas competitivas sostenibles en el sector contable.

2. Objetivo

Diseñar un plan estratégico de mejora del desempeño laboral en la empresa Brainbox Solutions.

3. Descripción de la Pyme seleccionada

Brainbox Solutions es una empresa ecuatoriana fundada en 2015, especializada en servicios contables, tributarios, laborales y financieros. Con sede en Guayaquil, cuenta con un equipo de entre 11 y 50 colaboradores y se destaca por ofrecer soluciones tecnológicas e innovadoras en el ámbito contable. Entre sus servicios se incluyen

- Cálculos y declaraciones de décimos y utilidades en el Ministerio de Trabajo.
- Informes financieros para la Superintendencia de Compañías.
- Declaraciones y anexos del SRI.
- Registro de novedades en el IESS.
- Elaboración de roles de pago.
- Reportes financieros mensuales.
- Proyecciones y optimización tributaria.
- Asesoramiento en la implementación de softwares contables.
- Software de facturación electrónica.
- Manejo de herramientas contables como Contífico.

La empresa se posiciona como una solución financiera simple, económica y confiable para personas naturales y jurídicas, permitiendo a sus clientes enfocarse en el crecimiento de sus negocios mientras delegan la gestión contable a expertos.

4. Diseño del plan estratégico

- **Análisis FODA**

Como parte fundamental del diseño del plan estratégico, se ha realizado un análisis FODA que permite identificar los factores internos y externos que inciden en el desempeño actual de Brainbox Solutions. Esta herramienta facilita una visión integral del entorno organizacional, al destacar las fortalezas que pueden potenciarse, las debilidades que requieren atención, así como las oportunidades del entorno que pueden ser aprovechadas y las amenazas que deben ser gestionadas con estrategias preventivas. A partir de este diagnóstico, se establecen las bases para la formulación de objetivos estratégicos y acciones concretas que permitan a la empresa optimizar su desempeño laboral y mejorar su rentabilidad de forma sostenible.

Tabla 49.

Análisis FODA de Brainbox Solutions

Fortalezas	Debilidades
1. Estructura organizativa clara con funciones bien definidas.	1. Falta de un sistema formal de evaluación del desempeño laboral.
2. Ambiente laboral positivo y colaborativo.	2. Capacitación desigual entre áreas y niveles jerárquicos.

3. Agilidad en la toma de decisiones y capacidad de respuesta rápida.	3. Escasa autonomía en algunos niveles operativos.
4. Cultura organizacional que valora la formación continua.	4. Débil alineación entre objetivos individuales y estratégicos.
5. Uso de herramientas tecnológicas básicas para la gestión contable.	5. Ausencia de métricas claras para medir la productividad individual.
Oportunidades	Amenazas
1. Fortalecer la innovación en los procesos internos.	1. Cambios frecuentes en la normativa tributaria y contable.
2. Implementar programas de desarrollo profesional más equitativos.	2. Aumento de la competencia con empresas tecnológicamente más avanzadas.
3. Incorporar indicadores de gestión del talento humano.	3. Condiciones económicas adversas que afectan la demanda de servicios.
4. Aprovechar la digitalización para automatizar procesos administrativos.	4. Poca oferta de políticas públicas que apoyen la profesionalización del sector.
5. Posicionar a la empresa como referente en servicio personalizado.	5. Riesgo de obsolescencia si no se modernizan herramientas y metodologías.

- **Formulación de estrategias**

La matriz CAME (Corregir, Afrontar, Mantener, Explotar) es una herramienta estratégica que permite formular acciones concretas a partir del análisis FODA, al relacionar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas previamente identificadas. En el contexto del presente plan estratégico para Brainbox Solutions, la aplicación de esta matriz facilita la generación de estrategias viables y orientadas a la mejora del desempeño organizacional. A través de cruces específicos entre las variables internas y externas, se proponen iniciativas orientadas a maximizar los recursos disponibles, superar limitaciones, aprovechar oportunidades del entorno y mitigar los riesgos que puedan afectar el desarrollo sostenible de la empresa. Esta metodología asegura un enfoque integral en la toma de decisiones estratégicas.

Tabla 50.

Matriz CAME

	Oportunidades	Amenazas
MATRIZ CAME cruzada con matriz DAFO	O1. Fortalecer la innovación en los procesos internos. O2. Implementar programas de desarrollo profesional más equitativos. O3. Incorporar indicadores de gestión del talento humano. O4. Aprovechar la digitalización para automatizar procesos administrativos. O5. Posicionar a la empresa como referente en servicio personalizado.	A1. Cambios frecuentes en la normativa tributaria y contable. A2. Aumento de la competencia con empresas tecnológicamente más avanzadas. A3. Condiciones económicas adversas que afectan la demanda de servicios. A4. Poca oferta de políticas públicas que apoyen la profesionalización del sector. A5. Riesgo de obsolescencia si no se modernizan herramientas y metodologías.
Fortalezas	ESTRATEGIA OFENSIVA	ESTRATEGIA DEFENSIVA
F1. Estructura organizativa clara con funciones bien definidas. F2. Ambiente laboral positivo y colaborativo. F3. Agilidad en la toma de decisiones y capacidad de respuesta rápida. F4. Cultura organizacional que valora la formación continua. F5. Uso de herramientas tecnológicas	F1. O1. Establecer un sistema de delegación progresiva de funciones que permita a los colaboradores tomar decisiones dentro de sus áreas asignadas. F4. O3. Implementar sesiones periódicas de innovación interna donde se propongan mejoras operativas, basadas en el análisis de datos y participación del equipo.	F3. A1. Reforzar el programa interno de actualización técnica con módulos especializados sobre normativa tributaria, laboral y contable vigente. F2. A5. Integrar herramientas digitales de gestión de tareas y clientes que potencien la productividad sin alterar la eficiencia actual del personal.
Debilidades	ESTRATEGIA DE REORIENTACIÓN	ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA
D1. Falta de un sistema formal de evaluación del desempeño laboral. D2. Capacitación desigual entre áreas y niveles jerárquicos. D3. Escasa autonomía en algunos niveles operativos. D4. Débil alineación entre objetivos individuales y estratégicos. D5. Ausencia de métricas claras para medir la productividad individual.	D5. O2. Desarrollar indicadores de desempeño (KPIs) que midan la eficiencia, puntualidad y calidad del trabajo individual y grupal. D2. O4. Diseñar un plan anual de capacitación continua enfocado en competencias clave y adaptado al nivel de cada colaborador.	D1. A2. Organizar reuniones de planificación estratégica con todo el equipo para consensuar líneas de acción que integren soluciones tecnológicas sin reemplazar el talento humano. D3. A3. Implementar un protocolo de resolución de conflictos y capacitación en comunicación asertiva, con el fin de reducir tensiones internas en contextos de presión financiera.

- **Objetivos estratégicos**

Los objetivos estratégicos planteados surgen del análisis estructurado del entorno interno y externo de la empresa Brainbox Solutions, utilizando herramientas como el FODA y la matriz CAME. A partir del cruce de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se identificaron áreas prioritarias de intervención para fortalecer el desempeño laboral y mejorar la rentabilidad. Cada objetivo responde a un tipo de estrategia (reorientación, supervivencia, ofensiva y defensa), lo que garantiza una cobertura integral de los desafíos identificados y una guía clara para la implementación del plan estratégico. De esta forma, se busca consolidar una hoja de ruta que sea realista, medible y alineada con las capacidades y necesidades de la organización.

Ofensiva: Potenciar la cultura organizacional orientada a la innovación y la colaboración, aprovechando la estructura organizativa clara y la asignación eficiente de tareas.

Defensiva: Consolidar los procesos de toma de decisiones basados en datos y reforzar el clima laboral, con el propósito de enfrentar los desafíos del entorno

Reorientación: Fortalecer las capacidades del talento humano a través de programas de formación continua y planes de desarrollo profesional.

Supervivencia: Implementar mecanismos internos de evaluación y control del desempeño laboral, que permitan reducir las dificultades en la medición de resultados y anticiparse a los cambios del entorno competitivo y normativo del sector contable.

- **Acciones tácticas**

Con base en los objetivos estratégicos definidos a partir del análisis FODA y la matriz CAME, se ha procedido al diseño de un conjunto de acciones tácticas que permitan materializar las estrategias propuestas para Brainbox Solutions. Estas acciones, detalladas de forma específica, representan el accionar concreto que la empresa deberá emprender para alcanzar sus metas en el corto y mediano plazo. Cada acción táctica ha sido acompañada por tareas puntuales que guían su implementación, facilitando la operatividad del plan estratégico y asegurando el seguimiento eficaz de los avances.

Tabla 51.

Acciones tácticas

Estrategia CAME	Objetivo Estratégico	Estrategia según el CAME	Acción Táctica	Tareas
Ofensiva (F1-O1)	Potenciar la cultura organizacional orientada a la innovación y la colaboración	Establecer un sistema de delegación progresiva de funciones que permita a los colaboradores tomar decisiones dentro de sus áreas asignadas.	Desarrollar un sistema de delegación interna escalonada	1. Identificar funciones delegables. 2. Capacitar al personal en dichas funciones. 3. Establecer cronograma de seguimiento.
Ofensiva (F4-O3)	Potenciar la cultura organizacional orientada a la innovación y la colaboración	Implementar sesiones periódicas de innovación interna donde se propongan mejoras operativas, basadas en el análisis de datos y participación del equipo.	Fomentar la generación de ideas mediante un comité de innovación	1. Conformar comité de innovación. 2. Programar agenda mensual de ideas. 3. Implementar una idea piloto trimestral.
Defensiva (F3-A1)	Consolidar los procesos de toma de decisiones basados en datos y reforzar el clima laboral	Reforzar el programa interno de actualización técnica con módulos especializados sobre normativa tributaria, laboral y contable vigente.	Actualizar conocimientos técnicos del equipo en normativa vigente	1. Diagnosticar brechas de conocimiento. 2. Coordinar capacitaciones especializadas. 3. Evaluar la aplicación práctica.
Defensiva (F2-A5)	Consolidar los procesos de toma de decisiones basados en datos y reforzar el clima laboral	Integrar herramientas digitales de gestión de tareas y clientes que potencien la productividad sin alterar la eficiencia actual del personal.	Incorporar software para tareas y clientes	1. Seleccionar software adecuado. 2. Capacitar al personal. 3. Evaluar uso a los tres meses.

Reorientación (D5-O2)	Fortalecer las capacidades del talento humano a través de programas de formación continua y planes de desarrollo	Desarrollar indicadores de desempeño (KPIs) que midan la eficiencia, puntualidad y calidad del trabajo individual y grupal.	Implementar un sistema de medición de eficiencia y productividad	1. Definir KPIs clave. 2. Diseñar plataforma de seguimiento. 3. Revisión trimestral de métricas.
Reorientación (D2-O3)	Fortalecer las capacidades del talento humano a través de programas de formación continua y planes de desarrollo	Diseñar e implementar un plan anual de capacitación continua enfocado en competencias clave y adaptado al nivel de cada colaborador.	Crear programa formativo por niveles y áreas	1. Diagnosticar necesidades por área. 2. Establecer calendario de capacitaciones. 3. Evaluar resultados post-capacitación.
Supervivencia (D1-A2)	Implementar mecanismos internos de evaluación y control del desempeño laboral	Organizar reuniones de planificación estratégica con todo el equipo para consensuar líneas de acción que integren soluciones tecnológicas sin reemplazar el talento humano.	Generar consenso estratégico entre áreas	1. Programar reuniones bimensuales. 2. Identificar retos y soluciones conjuntas. 3. Documentar y dar seguimiento.
Supervivencia (D3-A3)	Implementar mecanismos internos de evaluación y control del desempeño laboral	Implementar un protocolo de resolución de conflictos y capacitación en comunicación asertiva, con el fin de reducir tensiones internas en contextos de presión financiera.	Promover comunicación asertiva y resolución pacífica	1. Elaborar protocolo de resolución. 2. Capacitar en comunicación asertiva. 3. Medir clima laboral semestralmente.

- **Cronograma de implementación y recursos**

Tabla 52.

Cronograma y recursos

Estrategia CAME	Objetivo Estratégico	Acción Táctica	Tiempo Estimado	Periodo de Ejecución	Recursos Necesarios	Responsables Sugeridos
Reorientación	Fomentar la innovación y creatividad en el equipo de trabajo.	Implementar un programa de innovación interna.	2 meses	Mes 1 – 2	Facilitador externo en innovación, espacio físico, materiales digitales	Gerente General, RRHH
		Establecer un sistema de reconocimiento por ideas innovadoras.	2 meses	Mes 3 – 4	Presupuesto para incentivos, plataforma de evaluación, comité interno	RRHH, Líderes de Área
Supervivencia	Fortalecer la gestión del talento humano y el clima laboral.	Diseñar un protocolo de gestión de conflictos internos.	2 meses	Mes 1 – 2	Asesoría legal/laboral, formato de protocolo, sesiones de prueba	RRHH, Coordinador Administrativo
		Implementar una política de comunicación interna eficiente.	2 meses	Mes 3 – 4	Herramientas digitales (intranet/canales), guía de comunicación, sesiones de inducción	RRHH, Área de Comunicación
Defensa	Mitigar el impacto de la competencia y	Capacitar al personal en herramientas digitales contables.	2 meses	Mes 5 – 6	Plataforma de capacitación, instructores certificados, computadoras	RRHH, Jefes de Área

	cambios tecnológicos.	Actualizar el software contable y procesos operativos.	2 meses	Mes 7 – 8	Presupuesto para software, soporte técnico, instructivo digital	Departamento de Sistemas, Contabilidad
Aprovechamiento	Impulsar la autonomía en la toma de decisiones.	Crear un plan de empoderamiento y delegación de funciones.	2 meses	Mes 9 – 10	Manuales de funciones, coaching de liderazgo, cronogramas de supervisión	RRHH, Gerencia, Supervisores
		Establecer reuniones mensuales para de evaluación de decisiones.	2 meses	Mes 11 – 12	Agenda mensual, formatos de evaluación, sala de reuniones	Líderes de Área, Dirección Ejecutiva

- **Establecimiento de indicadores de seguimiento y evaluación**

Tabla 53.

Indicadores de seguimiento y evaluación

Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula / Método de Medición	Meta Esperada	Frecuencia de Medición	Responsable
Fortalecer la autonomía y toma de decisiones en los colaboradores de Brainbox Solutions.	% de colaboradores que toman decisiones sin necesidad de supervisión.	$(\text{N}^\circ \text{ de decisiones autónomas} / \text{Total de decisiones}) \times 100$	70% al finalizar el primer año	Trimestral	Jefe de RR.HH.
Reforzar la capacitación técnica continua del equipo contable de la empresa.	Nº promedio de horas de capacitación por colaborador.	Total horas de capacitación / Nº total de colaboradores	20 horas anuales por colaborador	Semestral	Coordinador de Talento Humano
Mejorar los procesos de resolución de conflictos laborales internos.	Tiempo promedio de resolución de conflictos.	Tiempo total de resolución / Nº de conflictos registrados	Reducción del 30% en 12 meses	Trimestral	Área Administrativa
Incrementar el uso de herramientas digitales para optimizar la productividad operativa.	Nivel de adopción de herramientas tecnológicas.	$(\text{N}^\circ \text{ de procesos digitalizados} / \text{Total de procesos operativos}) \times 100$	80% de procesos operativos digitalizados	Trimestral	Gerente General

Impacto esperado en el desempeño laboral y la rentabilidad

La propuesta de mejora presentada constituye una intervención estratégica clave para optimizar el desempeño laboral dentro de Brainbox Solutions, abordando aspectos fundamentales como la motivación, la eficiencia en la ejecución de tareas y la gestión del talento humano. Al implementar acciones tácticas derivadas de un análisis FODA y estructuradas con base en la matriz CAME, se espera generar cambios significativos en la cultura organizacional, promover un ambiente colaborativo y mejorar los niveles de productividad, lo que incidirá directamente en la calidad del servicio contable que ofrece la empresa.

Desde el punto de vista económico, se prevé que estas mejoras en el desempeño laboral repercutan positivamente en la rentabilidad de la organización. Una fuerza laboral más comprometida, capacitada y alineada con los objetivos estratégicos permite optimizar los procesos, reducir errores y costos operativos, además de incrementar la satisfacción del cliente. Todo ello se traduce en una mayor competitividad en el mercado local y en una consolidación del posicionamiento de Brainbox Solutions como una empresa contable eficiente, moderna y orientada a la mejora continua.

Finalmente, esta experiencia no solo representa una oportunidad valiosa para el fortalecimiento interno de Brainbox Solutions, sino que también puede servir como un modelo replicable para otras Pymes del sector contable. La aplicación de metodologías como el FODA, CAME y el seguimiento a través de indicadores estratégicos demuestra que es posible implementar planes de mejora estructurados y basados en evidencia. En este sentido, la propuesta se plantea como un primer paso hacia la generación de un marco de intervención más amplio que beneficie al conjunto de las Pymes contables en Guayaquil, fomentando así un ecosistema empresarial más sólido, competitivo y sostenible.

Conclusiones

El análisis situacional evidenció que las Pymes contables de Guayaquil presentan fortalezas en la organización interna y clima laboral, pero también enfrentan debilidades en la gestión de productividad y autonomía del personal. Las oportunidades tecnológicas contrastan con amenazas como la automatización y cambios normativos. Esta realidad afecta directamente su desempeño laboral y rentabilidad. El FODA permitió visualizar estos elementos clave.

La aplicación del Cuadro de Mando Integral permitió evaluar con mayor precisión los indicadores clave del desempeño laboral y la rentabilidad en las Pymes contables. A través de sus cuatro perspectivas, se identificaron aspectos críticos como la formación del talento humano, la eficiencia en procesos internos y la orientación hacia el cliente. Este enfoque integral facilitó una visión holística del entorno organizacional, aportando información valiosa para la toma de decisiones. Además, sirvió como base para priorizar acciones que impulsen mejoras sostenibles.

El diseño del plan estratégico para Brainbox Solutions se sustentó en un análisis detallado de su entorno interno y externo, permitiendo plantear estrategias alineadas con sus fortalezas y oportunidades. A partir de la matriz CAME, se formularon objetivos estratégicos acompañados de acciones tácticas y tareas concretas. Esta propuesta busca optimizar el desempeño laboral de la empresa mediante una gestión más eficiente del talento humano, promoviendo la capacitación, el liderazgo y la innovación.

La implementación del plan estratégico contempla un cronograma detallado, la asignación eficiente de recursos y un sistema de seguimiento basado en indicadores clave, lo que permitirá una ejecución estructurada y controlada. Esta planificación facilitará la toma de decisiones oportunas, la identificación de avances y áreas de mejora, y garantizará que las acciones emprendidas generen un impacto positivo y sostenible en el desempeño laboral y la rentabilidad de Brainbox Solutions.

Recomendaciones

Se recomienda que las Pymes contables desarrollen políticas internas orientadas a fortalecer la autonomía y la medición del desempeño, mediante la implementación de metodologías ágiles de gestión y el uso de herramientas digitales para el seguimiento de indicadores clave de productividad.

Se sugiere institucionalizar el uso del Cuadro de Mando Integral como herramienta permanente de evaluación en las Pymes contables, capacitando al personal directivo en su interpretación y uso, para que la toma de decisiones sea más estratégica y orientada a resultados sostenibles.

Se recomienda que Brainbox Solutions adopte e implemente de forma progresiva el plan estratégico diseñado, priorizando aquellas acciones que promuevan la formación continua del talento humano, el fortalecimiento del liderazgo interno y la generación de una cultura de innovación.

Se recomienda establecer un comité interno de seguimiento y evaluación que supervise periódicamente la ejecución del plan estratégico, garantizando la adecuada asignación de recursos, el cumplimiento del cronograma y la actualización oportuna de los indicadores conforme se obtengan resultados.

Referencias

- Alayo, S., Miñano, L., Sevilla, M., y Arias, G. (2022). Los costos laborales y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa MEPCO S.A.C Provincia Trujillo Año 2021. *Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1-22. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.3142
- Álvarez, B., Alfonso, D., y Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 1-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Alveiro, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Visión de Futuro*, 11(1), 1-22. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Andino, G. (2022). Gestión de la experiencia del cliente y el efecto en retorno de la inversión en innovación. *Revista Espacios*, 43(11), 43-58. <https://doi.org/https://doi.org/10.48082/espacios-a22v43n11p04>
- Arrunátegui, H., Blaz, L., Chahua, E., Chumpitaz, V., y Romero, D. (2022). *Herramientas Digitales en la Gestión de Recursos Humanos para agregar Valor en las Empresas (Título para obtener el grado de Magíster en Gestión Estratégica del Talento, Pontificia Universidad Católica del Perú)*. Repositorio Institucional PUCP, Surco. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/31960f9d-46e3-484d-b3d7-8aaeb953b567/content>
- Asamblea Nacional. (2005). *Código del trabajo*. https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Asencio, M. (2023). La transferencia del aprendizaje en el contexto de la Administración Pública: una revisión sistemática de la literatura empírica. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(86), 257-290. <https://doi.org/https://doi.org/10.69733/clad.ryd.n86.a8>
- Calcina, Y. (2014). El Clima Institucional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Docentes De La Facultad De Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Andina Nestor

- Caceres Valasquez. *COMUNI@CIÓN*, 1(1), 22-29.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a03v5n1.pdf>
- Carranza, D., & Cedeño, W. (2023). Evaluación de la eficiencia en el desempeño laboral de los servidores públicos administrativos del Distrito de Educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, periodo 2021-2022. (*Licenciatura en Administración Pública*). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta.
https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2209/1/TIC_AP89D.pdf
- Castañeda, W., & Buchelli, O. (2024). La Gestión Estratégica de Recursos Humanos y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa ALF S.A.C. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 1512-1531.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9548
- Castillo, H. (2024). Administración y toma de decisiones: herramientas, estrategias y resultados. *Revista Docencia Universitaria*, 5(2), 296-308.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46954/revistadusac.v5i2.98>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 685.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Chafloque, M. (2022). *La Gestión Financiera y su efecto en la rentabilidad de la empresa constructora Consulpro Ingenieros SRL Chiclayo, 2019 -2020 (Proyecto final para obtener el título de Maestra de Finanzas, Universidad César Vallejo)*. Repositorio de la Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81006/Chafloque_GMDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, R. (2021). *La gestión laboral y la productividad de los servidores de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona 3 en el Ecuador (Proyecto final para optar el título de Magíster en Administración de Empresas, Universidad Técnica de Ambato)*. Repositorio UTA, Ambato-Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1081f361-aac1-41a8-8aea-7fab8f9eed5b/content>

- Claire, M., Karkee, V., y Kapsos, S. (2023). *Evaluación del estado actual del mercado laboral mundial: implicaciones para la consecución de los Objetivos Mundiales*. International Labour Organization. <https://ilostat.ilo.org/es/blog/assessing-the-current-state-of-the-global-labour-market-implications-for-achieving-the-global-goals/>
- Colorado, J., & Paulo, S. (2024). Gestión laboral humanizada del liderazgo en la industria 5.0. *Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones*, 8(16), 193-210. <http://regyo.bc.uc.edu.ve/v8n16/art01.pdf>
- Condor, Y., & Alvarado, P. (2023). *Outsourcing contable y su influencia en la rentabilidad de la Empresa RAINBOW TEXTILE S.A.C. – 2020 (Proyecto final para optar el título Profesional de Contador Público, Universidad Peruana los Andes)*. Repositorio Institucional UPLA, Huancayo – Perú. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7017/T037_45758314_46219354_T.pdf?sequence=1
- Daruich, D. (2024). *En la mesa del rey : transformando la adversidad en grandeza personal*. Tinta Libre. https://www.google.com.ec/books/edition/En_la_mesa_del_rey/uL0fEQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=%22la+adaptabilidad+es%22&pg=PT71&printsec=frontcover
- Delgado, D., & Villacreses, G. (2023). Ausentismo laboral y su impacto al clima organizacion. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social: Tejedora*, 6(12), 338-353. <https://doi.org/https://doi.org/10.56124/tj.v6i12ep.0117>
- Dorado, E. (2023). Sinergia: técnica para abordar las representaciones sociales sobre gestión escolar en una comunidad educativa frente a la nueva ruralidad. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 3439-3448. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.846>
- El Fondo Mundial. (2019). *Informe técnico Optimización de recursos*. https://resources.theglobalfund.org/media/13897/cr_value-for-money_technical-briefing-note_es.pdf
- Falcon, D. (2018). *Desempeño laboral y la rentabilidad de la entidad financiera caja Huancayo – Huánuco 2018*. Repositorio Institucional de la Universidad de Huánuco,

Perú. <https://es.scribd.com/document/395145863/EL-DESEMPEÑO-LABORAL-Y-LA-RENTABILIDAD-EN-LA-ENTIDAD-FINANCIERA-CAJA-HUANCAYO-HUANUCO-2018>

- Flores, L. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(87), 59-77. <https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Flores, L., & Blanco, J. (2021). Determinación de costos operativos y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de las empresas de transportes urbano de pasajeros de la ciudad de Puno – Perú. *Actualidad Contable Faces*, 24(43), 76-92. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25769354004>
- Franco, J., Uribe, J., y Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15), 1-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- García, J. (2022). *Influencia del clima laboral en la rentabilidad de las empresas familiares del sector comercial de Guayaquil año 2019 (Trabajo final para optar el título de Maestría en Administración de Empresas, Universidad Politécnica Salesiana)*. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23976/1/UPS-GT004133.pdf>
- Gaytán, J. (2021). El Modelo DuPont y la rentabilidad sobre activos (ROA). *Mercados y negocios*, 22(43), 119-132. <https://doi.org/https://doi.org/10.32870/myn.v0i43.7638>
- Gómez, M., López, A., Totoy, E., y Lara, D. (2022). El capital intelectual en el rendimiento financiero del sector carroceros del Ecuador. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(2), 351-373. <https://doi.org/https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n2.2022.3>
- González, D., Aldana, A., Ramírez, E., & Morillas, A. (2020). Factores que influyen en la optimización de. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 25(4), 180-194.
- González, W., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*(51), 54-74. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>

- Guardiola, L., Rueda, G., y Avendaño, W. (2020). Sector del calzado en contextos de frontera: un análisis desde la tasa de cambio y el EBITDA en la rentabilidad del patrimonio. *Revista Espacios*, 41(22), 239-250. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p16.pdf>
- Guerrero, J., Cañedo, R., Rubio, S., Cutiño, M., y Fernández, D. (2006). Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *ACIMED*, 14(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s1024-94352006000400005&script=sci_arttext&tlng=en
- Haro, A., Perez, J., Proaño, G., Jácome, O., y Rojas, H. (2023). Determinantes del desempeño financiero: un estudio a las constructoras de la provincia de Tungurahua. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 2273-2285. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.415>
- Hernández, J. (30 de enero de 2002). *Planificación y control de gastos en la empresa*. Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/planificacion-y-control-de-gastos-en-la-empresa/>
- Instituto Universitario Quito Metropolitano. (2024). *Desempeño Laboral: Clave del Éxito Empresarial*. <https://itsqmet.edu.ec/desempeno-laboral-clave-del-exito-empresarial/>
- Jara, M., Carrera, M. V., y Tamez, S. (2019). Factores determinantes del capital de trabajo que influyen en la rentabilidad de las pequeñas empresas en Guayaquil, Ecuador. *Innovaciones De Negocios*, 16(31), 143-195. <https://doi.org/https://doi.org/10.29105/rinn16.31-6>
- Laitón, S., & López, J. (2018). Estado del arte sobre problemáticas financieras en pymes: estudio para América Latina. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(85), 163-179. <https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n85.2018.2056>
- León, L., & Jiménez, B. (2015). *Análisis y Descripción de Puestos de trabajo para el mejoramiento de la idoneidad laboral con propuesta: Manual de Funciones Laborales*. Universidad Técnica de Machala.
- Luna, K., Zamora, E., Calle, O., y Lituma, M. (2021). Modelo de competitividad a través de la calidad e innovación como factores de rentabilidad empresarial. *Revista Científica*

Dominio de las Ciencias, 7(3), 990-1005.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229701>

Luzpa, L., Jordán, J., y Abril, J. (2023). Modelos de sostenibilidad financiera en las pymes manufactureras. *Código Científico Revista De Investigación*, 4(2), 41-64.
<https://doi.org/https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v4/nE2/195>

Maguiña, D. (2024). *Desempeño laboral y la rentabilidad económica de la empresa de servicios APC Corporación Sociedad Anónima 2018-2022 (Proyecto final para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo)*. Repositorio Institucional UNASAM, Perú.
https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/6205/T033_75447847_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mariño, C. (13 de febrero de 2023). *Los principales factores que influyen en la rentabilidad de tu negocio*. Tercerizate : <https://www.linkedin.com/pulse/los-principales-factores-que-influyen-en-la-de-tu-negocio-mariño/>

Martínez, P., González, M., González, C., y Pérez, J. (2024). La toma de decisiones en educación superior. Análisis de competencias transversales. *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado*, 28(1), 263-280.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30827/profesorado.v28i1.28001>

Mendieta, E., Navarrete, O., y Romero, M. (2022). Incidencia de la implementación del control interno basado en el método COSO, en la rentabilidad de las pymes del sector comercial de Guayaquil, Ecuador. *Cuadernos de contabilidad*, 23, 1-18.
<https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc23.iici>

Montero, H., & Espinoza, R. (2024). Empoderamiento laboral y competitividad: Un análisis a través de la revisión literaria. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(4), 1404-1416.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2344>

Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño labora. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-11.
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>

- Morales, E., Oyarce, V., y Fernández, F. (2023). La retroalimentación como estrategia para mejorar el aprendizaje: Una revisión documental. *VARONA, Revista Científico-Metodológica*(77), 1-14.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382023000200005
- Muller, P. (2022). Tecnología y recursos humanos. *Cuadernos de la Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social*(51), 1-29.
<https://www.iese.edu/media/research/pdfs/ST-0620>
- Naciones Unidas. (06 de Abril de 2022). *El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos*. Naciones Unidas: <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>
- (2018). *Norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño* .
- Ordoñez, J., Noles, D., y Soto, C. (2021). La planificación financiera como herramienta sustancial para medir la rentabilidad empresarial. Caso Dekautopartes S.A ciudad de Machala. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 169-180.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.754>
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Impulsando la Productividad en Ecuador*. ACT/EMP. https://actempdigital-lac.com/wp-content/uploads/ECU_wcms_897228.pdf
- Organización Internacional del trabajo. (20 de Marzo de 2024). *Serie Panorama Laboral en América Latina y el Caribe 2024: Cerrar la brecha de género para impulsar la economía y la productividad en América Latina*.
<https://www.ilo.org/es/publications/serie-panorama-laboral-en-america-latina-y-el-caribe-2024-cerrar-la-brecha-0>
- Palacin, A., & Rodriguez, D. (2024). *Modelo de determinacion de la tasa de beneficio y tasa de crecimiento de las empresas*.
https://www.researchgate.net/publication/379112505_Modelo_de_determinacion_de_la_tasa_de_beneficio_y_tasa_de_crecimiento_de_las_empresas
- Pardo, V., Colón, L., y Jiménez, V. (2023). *Relación entre la calidad del ambiente de trabajo y el desempeño de los empleados (Proyecto final para optar el título de Administrador de Empresa, Universidad Cooperativa de Colombia)*. Repositorio UCC, Montería - Colombia.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/d1e9446f-5b22-439e-93c2-aa70e4a87a31/content>

- Parra, L., & Navarrete, J. (2023). El presupuesto como herramienta de gestión financiera para la toma de decisiones en el Instituto Superior Universitario Almirante Illingworth. *ECA Sinergia*, 14(3), 105-113. <https://doi.org/https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v14i3.5852>
- Parrales, J., Peñafiel, J., Pibaque, M., y Morán, J. (2021). Consideraciones de la responsabilidad social empresarial en la rentabilidad económica de las empresas. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 1262-1279. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383810&info=resumen&idioma=SPA>
- Peláez, L., Hernández, S., Sarmiento, G., y Peña, M. (2022). Sostenibilidad financiera en organizaciones de la Economía Popular y Solidaria. Una propuesta de medición. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUE*, 6(22), 156-168. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621972234003/html/>
- Pérez, S., Sauza, B., Cruz, D., y Lechuga, C. (2024). Estudio de la Rentabilidad Empresarial en Latinoamérica Una Aproximación Bibliométrica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 1432-1453. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9530
- Plataforma del Estado Peruano. (14 de enero de 2024). *¿Qué son las utilidades?* gob.pe: <https://www.gob.pe/1044-que-son-las-utilidades>
- Ponce, M. (2021). *Gestión de inventarios para la optimización de la rentabilidad y rendimiento en empresas Pymes, sector ferretero (Proyecto final para optar el título de Maestría en contabilidad y auditoría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil)*. Repositorio Digital ULVR, Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4677/1/TM-ULVR-0392.pdf>
- Ramírez, G., Magaña, D., y Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. <https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

- Ramirez, N., & Toalombo, D. (2024). *Gestión de ventas y la rentabilidad en la empresa ICOPLAST periodo 2022-2023*. Repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13179/1/Ramirez%20Carrasco%2c%20N%20y%20Toalombo%20Garcia%2c%20D%20%282024%29%20Gesti%2c%20b3n%20de%20ventas%20y%20la%20rentabilidad%20en%20la%20empresa%20Icoplast%20periodo%202022-2023.%28Tesis%20de%20Pregrado%29%20>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salazar, E., Alvarado, D., y Holguín, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 581-596. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2269>
- Servicio de Rentas Internas. (2024). <https://www.sri.gob.ec/datasets#La%20informaci%C3%B3n%20del%20Catastro%20Tributario,%20proporcionar%C3%A1%20informaci%C3%B3n%20agrupada%20del%20n%C3%BAmero%20de%20contribuyentes%20registrados%20por%20provincia>
- Soledispa, X., Balladares, M., y Barco, M. (2022). La satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta "Buseta" importadora de banano. *Revista Científica FIPCAEC*, 7(1), 48-64.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/582>
- Tuneu, A. (12 de Junio de 2023). *La adaptabilidad, una habilidad clave para cualquier trabajador*. Universitat Oberta de Catalunya: <https://blogs.uoc.edu/mel/es/la-adaptabilidad-una-habilidad-clave-para-cualquier-trabajador/>
- Unuzungo, J. (2023). El desempeño financiero: un enfoque econométrico del sector cooperativista ecuatoriano. *Journal Business Science*, 4(1), 83-94.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56124/jbs.v4i1.0006>
- Vera, M. (2022). Retroalimentación como herramienta efectiva para el aprendizaje. *TZHOECOEN*, 14(2), 21-33. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/tzh.v14i2.2281>

- Zambrano, F., Sánchez, M., y Correa, S. (2021). Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador. *Revista de Ciencias de Administración y Economía*, 11(22), 233-246. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.03>
- Zurita, T. (2018). *Factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora Miranda Ingenieros S.R.L, 2017 (Trabajo final para optar el grado académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría, Universidad Nobert Wiener)*. WIENER Digital Repository, Lima-Perú. Factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora Miranda Ingenieros S.R.L, 2017