



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**El desempeño laboral como ventaja competitiva en la empresa Inmobguab
S.A.**

**CORONEL ANDRADE ERMEL MIYER
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TORRES CHILLOGALLI ANGEL DAVID
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**El desempeño laboral como ventaja competitiva en la empresa
Inmobguab S.A.**

**CORONEL ANDRADE ERMEL MIYER
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TORRES CHILLOGALLI ANGEL DAVID
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

**El desempeño laboral como ventaja competitiva en la empresa
Inmobguab S.A.**

**CORONEL ANDRADE ERMEL MIYER
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TORRES CHILLOGALLI ANGEL DAVID
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

BURGOS BURGOS JOHN EDDSON

**MACHALA
2022**

Desempeño laboral y Competitividad

por Ermel Y Ángel Coronel Y Torres

Fecha de entrega: 07-sep-2022 09:31p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1894815360

Nombre del archivo: PROYECTO_INTEGRADOR_FINAL_CORONEL_-TORRES.docx (1.37M)

Total de palabras: 12857

Total de caracteres: 71363

Desempeño laboral y Competitividad

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1%
6	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%
9	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1%

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, CORONEL ANDRADE ERMEL MIYER y TORRES CHILLOGALLI ANGEL DAVID, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado El desempeño laboral como ventaja competitiva en la empresa Inmobguab S.A., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



CORONEL ANDRADE ERMEL MIYER

0750558496



TORRES CHILLOGALLI ANGEL DAVID

0704413962

EL DESEMPEÑO LABORAL COMO VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA INMOBGUAB S.A.

Capítulo I

Planteamiento del problema

El objeto de estudio

Cuando hablamos de desempeño laboral se refiere al talento humano, mismo que es de gran importancia para desarrollar con cada actividad dentro de la empresa. De tal manera, en la empresa INMOBGUAB S.A. el desempeño laboral de los colaboradores es el factor principal para cumplir con todas las actividades y poder lograr los objetivos planteados de manera exitosa, permitiendo esto generar ventajas competitivas en el área de trabajo, es por eso que se debe investigar la relevancia, factores e importancia del desempeño laboral para poder generar ventaja competitiva y conocer la influencia de esto para un mejor desarrollo organizacional.

De acuerdo con Pedraza (2015), el desempeño en cada empleado es cada vez más considerado para el desarrollo de las actividades de manera efectiva y lograr el éxito organizacional, por tal motivo hoy en día es de gran atención en los administradores y directores del talento humano ya que evidencia los factores que les permiten no solo medir, al contrario, mejorar su desempeño. En relación, a esto se tiene en cuenta el comportamiento y las acciones que estos realizan, teniendo en cuenta su desenvolvimiento y la habilidad que ponen al momento de realizar una actividad para cumplir con los objetivos de la empresa dando como resultado un mejor nivel de éxito para la empresa.

También se identificó cuatro factores que fluyen al momento de generar competencia organizacional tomando en consideración a Guartan (2019) son los siguientes: innovaciones, tecnologías, producción y calidez, mismo que en cuanto a la calidad de los productos o servicios que se ofertan deben satisfacer una necesidad del mercado y la de los clientes, esto no solo depende de un área en particular, esto engloba a toda la empresa el cumplir con mejores expectativas.

Entonces es muy importante generar una ventaja competitiva por lo que Arellano (2017) hace referencia a que una organización crea ventaja competitiva en el momento que se posiciona en un mejor puesto dentro del mercado, obteniendo clientes y defendiéndose de una

mejor manera. Se puede destacar garantizadores, tales como; ofrecer productos o servicios de mejor calidad, cumplir más allá de las expectativas de los clientes, bajos costos, una mejor ubicación de la empresa, un mejor diseño del producto.

Entrando en contexto, de acuerdo a las empresas de servicios el factor que más contribuye a los resultados, es la satisfacción del cliente de acuerdo a lo que se ofrece, ya que estos emiten opiniones o comentarios que trascurren a las demás personas, entonces esto en su mayoría debe ser favorable y positivo para la empresa, la emisión de los impactos sociales de manera positiva permitirá a la empresa tener éxito y mantenerse en el cumplimiento de sus objetivos.

Problema de investigación

Actualmente el desempeño laboral refleja ser una variable de suma importancia dentro del desarrollo y progreso de una empresa, generando ventaja competitiva lo mismo que permite un mejor posicionamiento y crecimiento dentro del mercado. Para este proyecto la problemática se genera en forma de una cuestión en la que tenemos ¿Cómo influye el desempeño laboral en la empresa INMOBGUAB como ventaja competitiva?

Para Bohórquez et al. (2020) a nivel mundial se considera que, uno de los factores claves que permiten que exista un mejor rendimiento de desempeño por parte de los colaboradores dentro de las organizaciones, es que se extienda una mejor relación entre los superiores y los subordinados esto permitirá a una mejor comunicación y que sepan sus necesidades, lo que dará lugar a mejores resultados permitiendo cumplir con las metas de la empresa, ya que el talento humano es fundamental para el desarrollo de las actividades.

De manera frecuente en niveles organizacionales el medir el desempeño laboral genera una evaluación de cómo se cumple con los objetivos estratégicos que se le plantea a cada individuo. En Ecuador las empresas aplican la responsabilidad social empresarial para lograr una mejor cultura organizacional, permitiéndose una mejor comunicación y producción con eje al desempeño laboral, es por eso que se busca implementar un estilo de líder para guiar a los colaboradores (Palacios, 2019).

Como se menciona anteriormente el talento humano es un punto clave dentro de las organizaciones, por lo cual es importante tomar en cuenta aquellas destrezas o habilidades que tiene cada empleado dentro de la empresa lo que es un factor importante para mejorar cada proceso administrativo y productivo, las mismas que deben cuidarse y mantenerse en el

tiempo, según como vaya creciendo la organización, lo cual implicará una supervisión seguida (Aguirre et al. 2021).

También, cabe mencionar que el incentivar al personal por su alto desempeño, permitirá mejores resultados y que cada colaborador sobre salga en sus actividades, haciendo énfasis en la importancia del desempeño, se destaca el comportamiento de cada individuo dado que también atribuye en los resultados eficientes, es por eso que se debe conocer dentro de la administración de los recursos humanos las necesidades y falencias que tienen estos al momento de realizar sus actividades, para poder resolver los problemas y mejorar su conducta, dando lugar a mejores procesos.

En este contexto, las pequeñas y medianas empresas de servicios turísticos dentro del cantón, se evidencia que esta cadena de hoteles trabaja con metas y objetivos específicos planteados a corto y largo plazo, para que se los pueda cumplir eficientemente con todos en conjunto, dando lugar a grandes resultados teniendo en cuenta cada practica que se debe realizar individualmente satisfaciendo a los clientes con un buen servicio, atención, educación, teniendo en cuenta que se tiene que

Para López et al. (2018), en su estudio realizado, se demostró que las empresas de servicios y hoteleras no cuentan con prácticas coordinadas, que les permita incentivar o motivar al personal, tampoco se brindan capacitaciones o se les renueva conocimientos de como rendir de mejor manera dentro del área de trabajo, es por esto que en la actualidad se muestra un bajo índice de desempeño laboral en las empresas y no se lo puede manejar bien con la competencia, esto da apertura a la siguiente investigación con la finalidad de lograr mejor desempeño dentro de la empresa INMOBGUAB S.A. para generar una mejor competencia dentro del mercado, permitiendo tener ventajas de aceptación de clientes.

Justificación

El presente trabajo permitirá conocer cómo es el desempeño laboral el mismo que es muy importante para mejorar el rendimiento y desarrollo de la organización, para aportar a las ciencias administrativas INMOBGUAB S.A. se procede con esta investigación de cómo se maneja el desempeño laboral de sus colaboradores para poderlos obtener como una ventaja competitiva, para esto se debe conocer la influencia de estas variables, dando lugar a conocer cuáles son los factores que influyen en el comportamiento de los colaboradores para que estos rindan de manera más eficaz, generando mejores resultados para la empresa.

En la actualidad, donde todo es más competitivo, cada vez existe más retos, oportunidades y cambios, las empresas comienzan a ser innovadores, dando lugar a que quieren potencializar al talento humano, esto implica al mejoramiento del desempeño de los colaboradores desde el momento en que lo adquieren, para lograr ser competitivos y prosperar todos como una sola empresa, es indispensable tener en cuenta que se quiere brindar una mejor cultura y entorno organizacional.

Por consiguiente, al momento de determinar el valor del desempeño laboral dentro de cualquier organización, se debe tener en cuenta al personal ya que este es indispensable, por lo tanto, si se quiere mejorarlo se debe tener en cuenta sus conocimientos y dotarlo de más conocimientos para que ejecuten su trabajo de mejor manera, así mismo las innovaciones que se van dando con el tiempo ya sea tecnológica como la formación de sus capacidades deben ser constantes para que es mejores resultados en beneficio de la empresa, la innovación y motivación por su buen desenvolvimiento y comportamiento no pueden quedar atrás ya que estos son los factores que contribuyen al éxito de la empresa.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Demostrar los factores que intervienen en el desempeño laboral y como se relaciona con la ventaja competitiva en la empresa INMOBGUAB S.A.

Objetivos específicos

- Revisar en la literatura los factores que intervienen en el desempeño laboral y los elementos que inciden en la ventaja competitiva.
- Analizar el desempeño laboral y su relación con la ventaja competitiva dentro de la organización objeto de estudio.
- Formular una propuesta de ventaja competitiva del desempeño laboral para mejorar el rendimiento organizacional.

Capítulo II Desarrollo del proyecto

Marco teórico conceptual

2.1 Desempeño laboral y la ventaja competitiva

Calderón et al., (2018) afirman que, si se relaciona la ventaja competitiva con el desempeño laboral analizando estas variables, tales como combinaciones tácticas que se relacionan con cada una de las estrategias generales de Porter y se correlacionan significativamente con el alto nivel de desempeño organizacional. Entre las estrategias de Porter encontramos liderazgo en costes, diferenciación y enfoque en nichos (segmentación).

El desempeño laboral está relacionado con las estrategias competitivas, estrategias de producción, capacidades de producción y desempeños empresariales. Al mismo tiempo, se enfocan en la relación entre demandas competitivas, estrategias generales y desempeño corporativo. Debido a que el talento humano es el eje primordial para el logro y cumplimiento de las actividades empresariales.

Además, en estrategias y desempeños con base en variables relacionadas con los recursos humanos, evaluando su alineación entre las estrategias relacionadas con el desempeño organizacional. Este último es la alineación entre la estrategia corporativa y las políticas de recursos humanos midiendo su impacto en las operaciones comerciales. En ese sentido las empresas planifican sus metas y objetivos los que son medidos con indicadores de eficiencia y eficacia.

Por lo que Montoya y Boyero (2016) justifican que se debe tener eficiencia, eficacia y calidad con cada a las funciones que se cumplen dentro de las organizaciones, se podrá cumplir las metas y objetivos empresariales, acorde a un conocimiento macro y micro de los roles en conjunto a los equipos y áreas de trabajo, si no se tiene conocimiento del objetivo final y la misión de la empresa puede que las empleados no cumplan su tarea exitosamente por eso debe haber una proyección en conjunto a todo el equipo de la empresa.

2.1.1 Evaluación del desempeño laboral e indicadores de gestión

Las organizaciones diseñan e implementan mecanismos para evaluar el desempeño, en manera que identifican de forma rápida y efectiva el procedimiento, en el que puede haber errores y limitaciones documentadas con el fin de solucionarlas. Es necesario tener en cuenta, el principal factor que incide en el desempeño laboral es el salario que recibe el trabajador por su trabajo, de la misma manera en que afecta el ambiente laboral. Por ello, se busca crear un ambiente propicio para el desempeño y la estabilidad del trabajo, negociando y pactando contratos colectivos de conformidad con las normas legales y que incluyan el salario adecuado que satisfaga a los trabajadores (Cañarte et al. 2017).

Como elemento para tener en cuenta como factor primordial del desempeño y responsabilidad empresariales, son aspectos de la cultura organizacional. La literatura concuerda en que los factores con mayor importancia para tomar en cuenta son cómo se lleva la relación de la flexibilidad y el desempeño en la manera usual de los cambios constantes que las organizaciones enfrentan en este mundo actual. Además, se subraya que las empresas deben generar ambientes de trabajo conocidos como clima organizacional, más apropiados para desarrollar ventajas competitivas antes los cambios que surjan (Madero, 2015).

Al hablar del clima organizacional se lo relaciona al manejo de un buen desempeño laboral en la empresa, este puede ser un elemento de diferenciación e influye en los comportamientos de quienes hacen parte de la empresa. Esto produce una comunicación y opiniones de los empleados y directivos de la empresa que laboran activamente. Esto incluye los sentimientos y responsabilidades que los empleados forman de su relación con los respectivos jefes al mando Sánchez et al. (2012).

2.2 Teorías del Desempeño laboral

De acuerdo con Bautista et al. (2020) hablando de desempeño laboral es la reacción y comportamiento destacado de los colaboradores que hacen avanzar a la empresa mediante el logro de las metas. Además, el éxito depende de un conjunto de características manifestadas a través del comportamiento. Por tal motivo, se considera como una serie de cualidades personales que son como: habilidad, destreza, necesidad de interactuar con el trabajo y la

organización, pues estos comportamientos influyen en los resultados y en la variabilidad se está tomando en las organizaciones.

El desempeño laboral de cada trabajador es muy importante ya que refleja su autoestima y rendimiento, lo que es imperativo para que las personas se sientan satisfechas en el lugar de trabajo. Por lo tanto, la satisfacción laboral se define como los sentimientos negativos o positivos de las personas acerca de las actividades que realizan en el lugar de trabajo. Asimismo, como la postura del trabajador o empleado responsable del puesto de trabajo. En este sentido, sus necesidades y deseos son diferentes y difíciles de entender Pashanasi, et al. (2021).

2.2.1 Desempeño

El desempeño de los trabajadores hace referencia a la calidad y la destreza dependiendo a su vez del fuerza física y mental con la que la realiza, dando lugar a lo que se conoce como estrés laboral, accidentes e incidentes que pueden ir en aumento, y el bajo rendimiento de producción y calidad del servicio o producto que se oferta (González et al., 2016). También se de tener en cuenta que esto se puede evitar conociendo al personal y sus necesidades, evaluando el desempeño también se puede lograr conocer el desarrollo de las necesidades y llegar a solucionar los problemas, para evitar posibles riesgos para la empresa (Rivas, 2011).

2.2.2 Jerarquía del desempeño laboral

Quintero et al. (2018) destacan que es de gran importancia ya que el comportamiento de los trabajadores da como resultados beneficios organizacionales y a su vez el logro y cumplimiento de las expectativas que se tiene. Debido a su interacción en cuanto a las actividades que realiza cada uno en la empresa, por lo tanto, si estos obteniendo algún reconocimiento por cumplir cada una de sus actividades permitirán fácilmente lograr cada objetivo de la empresa, asumiendo un mejor desempeño laboral dando paso a una comunicación eficiente y generando un mejor ambiente para todos.

En cuanto a la importancia del proceso de formación, es una visión proyectada de las capacidades humanas, que es también la sustentabilidad expresada en el desarrollo humano a través de diversos aspectos ya sea mental, emocional, intelectual y fisiológicamente.

Para administrar un negocio con éxito, el enfoque debe estar hacia la gestión de personas por lo que es un factor importante y estratégico, generando ventaja si se gestiona adecuadamente. Sin embargo, la importancia práctica y las políticas dadas por la organización están relacionadas con las recompensas, la capacitación y su evaluación del desempeño (Castro y Delgado, 2020).

2.2.3 Beneficios de un buen desempeño laboral

Por lo tanto, López et al. (2021) mencionan que el desempeño es altamente situacional, lo que significa que varía por cada persona y por situaciones, ya que es dependiente de muchos factores. Se han identificado varias áreas de desempeño de los empleados: comunicación, resolución de adversidades, tomar decisiones, formación, adaptación al cambio, trabajo en equipo, habilidades y responsabilidad.

Además, el desempeño laboral es un recurso que permite evaluar a los trabajadores, aumentar sus habilidades, mejorar su desempeño y atribuir a las recompensas, dando a conocer al gerente como es la situación de la empresa. Así mismo Mejía et al. (2019) sustentan que mejorar el desempeño o la eficiencia en sí mismo tiene los siguientes beneficios:

Mejorar los conocimientos de la labor en cada nivel; aumentar la moral de la fuerza laboral; ayuda a los empleados a definir metas y objetivos organizacionales; mejora la relación entre superiores y subordinados; ayuda a comprender y adoptar políticas; acelera las tomas de decisiones y resolución de problemas; promueve el desarrollo del crecimiento para potenciar; contribuye a formar líderes y directivos; aumenta la productividad y la calidad del trabajo, y finalmente se mantiene costos bajos y elimina costos de subcontratar a consultores externos.

2.2.4 Aspectos de desempeño laboral del talento humano

Al inicio corresponde al concepto de educación tecnológica para aumentar la eficiencia. Luego corresponde al concepto de psicoterapia para la ejecución de las funciones

psíquicas excelentes necesarias que permiten una mejor producción y el progreso de los individuos en la organización. La mejora continua de los servicios es inconcebible sin formación, incluyendo acogida, retorno y formación tanto de directivos como de empleados (Cardona, 2016).

Por lo que el desempeño laboral es un campo interdisciplinario conformado por las múltiples actividades el cual nutren y fortalecen a la empresa; pruebas psicológicas y entrevistas, tecnologías de aprendizajes, trabajo social, planificación de carrera y vida profesional, diseños de cargos, satisfacer en lo laboral, puntualidad, remuneraciones y egresos sociales, entretenimientos, motivaciones, disciplinas y comportamiento, políticas de normas de trabajo, eficiencia y eficacia.

En la actualidad las empresas que tiene o alcanzan mayor éxito es porque logran adquirir a los empleados mejor calificados para realizar cada trabajo requerido en el área o puesto correcto de acuerdo a su perfil profesional o experiencia, de lo contrario la empresa no tendrá oportunidad de sobrevivir a la competencia (Gaspar, 2021).

2.2.5 Evaluación del desempeño laboral

Teniendo en consideración a Guzmán et al. (2016) definen que la evaluación del desempeño es un mecanismo principal para el seguimiento y cumplimiento de las metas. Este puede evaluarse en cada nivel organizacional, departamentos y personas, convirtiéndolos en señas de identidad propias. Incluyen: contribuir al enfoque de sistemas en la empresa y permitir una mejor gestión del talento humano, actuando como mecanismo para retroalimentar los otros procesos o funciones.

Así se asegura un nivel aceptable de consistencia o correspondencia entre la evaluación de la organización y contribuyendo a la eficiencia gerencial, que demuestra la capacidad de mejorar periódicamente en línea con las tendencias de gestión actuales y de identificar posibles errores al evaluar el desempeño. Permitiendo recolectar información de cada colaborador para medir y evaluar como ellos cumplen sus actividades en cada puesto y responsabilidad que tienen dentro de la empresa, mediante la elaboración de un informe que identifique fortalezas y oportunidades para mejorar profesionalmente.

Con el fin proporcionar una evaluación cualitativa y cuantitativa de la eficacia de acuerdo a las personas de como realizan sus actividades laborales, metas y responsabilidades. Además, permite valorar la inclusión de las personas en sus cargos, para mejorar el desempeño futuro, pero, para potenciar el nivel de efectividad a través de la retroalimentar sus conocimientos como fortalezas y oportunidades con la capacidad de alinear con las estrategias organizacionales (Matabanchoy et al. 2019).

2.3 Ventaja competitiva como valor agregado

Según Haapio et al. (2016) la ventaja competitiva, como su nombre mismo lo indica, es un fenómeno que les ofrece a las organizaciones una ventaja sobre las demás. Como, una ventaja competitiva es un enfoque que emplea un valor o un beneficio agregado que todavía no ha sido utilizado por las actuales o posibles competidores y que no se la puede imitar de manera fácil por dichos competidores, a corta duración. Sin embargo, la ventaja competitiva como tal, observada desde una perspectiva más simple, no satisface de manera correcta el éxito de las empresas. A la ventaja competitiva se le debe sumar la sostenibilidad con la que los demás competidores no sean capaces de adoptarla.

Para Romero et al. (2020) aseguran que la ventaja competitiva no es el resultado de la eventualidad, sino que esta parte de una construcción de trabajo, perseverancia y constancia, la cual involucra una revisión permanente del entorno que facilite un correcto análisis y un diagnóstico del ambiente interno al igual que el externo. De tal manera que proporcione determinar las fortalezas y debilidades con las que cuenta la organización y así mismo conocer de igual manera las oportunidades y amenazas que se tiene. Con esta información, se puede conducir a un modelo de estrategias cuyos objetivos son crear una ventaja competitiva única que no sea capaz de ser imitada por la competencia.

Por medio de su investigación se demostró que por medio de análisis y valoraciones se podía determinar si el desempeño de los trabajadores han sido éxitos y suficientes para las actividades que se dan a cabo dentro de las organizaciones (Capuano, 2004). La competencia hace referencia a las capacidades de poder realizar un trabajo con eficacia y eficiencia, usando

los conocimientos, habilidades, destrezas, inteligencia y atributos necesarios que permitan a solucionar problemas o situaciones en las empresas.

2.3.1 Beneficios de la ventaja competitiva

Actualmente, para las empresas, la capacidad en el desempeño de los empleados, los sistemas de información gerencial, tecnología y estratégica, junto con la cultura y responsabilidad empresarial, es todavía más eficaz en comparación con los activos tangibles. A diferencia de estos activos tangibles, el desempeño, los sistemas y la cultura dentro de la empresa, resulta ser de mayor dificultad al momento de querer imitar estos aspectos para la competencia, lo que da a entender un gran beneficio de aplicar ventaja competitiva sostenible (Flores, 2021).

Como otro aspecto para una ventaja competitiva, la calidad se convierte en una variable importante, es decir, entregar mayor calidad en el servicio o producto que se ofrece como alternativa primordial para que las organizaciones mantengan esa ventaja competitiva que las diferencie de los demás. Siendo así, dentro del entorno económico globalizado una clara sostenibilidad que permita competir junto con las grandes empresas, además ser un claro beneficio, esto permitirá a las empresas pequeñas o medianas la preferencia y la atención de los clientes que se mantengan dentro del mercado. (Silva et al. 2021).

2.3.2 Importancia de la ventaja competitiva

Según Blanco (2018) a nivel general, los estudios realizados indican que, la apreciación de los empresarios, directivos, supervisores y administradores de las empresas del área, distinguen el valor de gestionar y el diagnóstico del intelecto con el fin de crear y establecer una ventaja competitiva, no obstante, exponen que en las empresas que laboran, es inusual el cambio de conocimientos implícitos a los conocimientos explícitos para la creación de conocimiento nuevo.

Para la importancia de manejar la ventaja competitiva se debe hacer de forma tanto como colectiva como de forma individual y cuyo pilar fundamental es la interacción entre los empleados dentro del mismo sector. Actualmente, las empresas mantienen un constante cambio en lo que se refiere a sus metas y objetivos ya sea corto plazo como a largo plazo, todo

esto en regido al contexto en que se involucran, para ser capaces de mantener una competitividad fuerte.

Una herramienta para marcar la importancia de una competitividad sostenible es realizar una adecuada evaluación de competencias, debido a que, esto marca de manera satisfactoria y positiva al desempeño laboral. Además, algo con relevancia es conocer las competencias claves o las competencias empresariales con las que compite la empresa, ya que esto es ventajas competitivas a largo plazo y además produce valor agregado en los clientes (Gonzales, 2016).

2.2.3 Tipos o estrategias de la ventaja competitiva

Para que una empresa logre su ventaja competitiva, según Arellano (2017), se plantean tres estrategias que facilitan su alcance. La primera hace referencia al liderazgo en costos, por lo que la empresa quiere lograr ser la única e idónea de cumplir con una real y audaz ventaja de costos en el mercado. La diferenciación, también es importante ya que, hace referencia a una personalización única ya sea del producto o servicio que se brinde. Por último, la estrategia de enfoque se encuentra destinada hacia los clientes, ya que pretende obtenerlos por sus innovación y aceptación de los costos.

Por otro lado, cabe recalcar que lograr con un nivel competitivo dentro de las organizaciones o un área en específico, no es suficiente, según Romero et al. (2020) señalan que se pretende mucho más, ya que se necesita ser competitivo, para el cual se analiza de manera interna y externa a la empresa. Argumentando lo anterior, es necesario mencionar que el análisis de este contexto permitiría establecer una relación con el cliente, para conocimiento de ciertas bases de calidad y excelencia.

Velasco (2017) hace referencia a que cada empresa debe tener en claro cuáles son sus cualidades que las diferencia de las otras y como están conformadas internamente ya sea por el personal, equipos y materiales, ya que, en el planteamiento de las metas se tendrá en cuenta los comportamientos que dan los resultados en beneficio para la empresa.

Mientras que, haciendo énfasis en las características de la ventaja competitiva Chuqui (2017) señala algunas, como es la calidad, la cual se relaciona con las cualidades que posee el

producto o servicio, la fabricación, con el objetivo de llegar a cumplir con la necesidad y satisfacción de los clientes. La originalidad también forma parte esencial de la ventaja competitiva, ya que, representa que el producto o servicio es único, mas no una copia de algo existente en el mercado.

La base que dará una mejor efectividad en cualquier resultado y permitirá con mayor fuerza lograr una ventaja ante a la competencia, son los siguientes factores:

- **Calidad:** es la propiedad en la que el producto será elaborado de la mejor manera o de fabricación excelente, con la finalidad de que los clientes se encuentren satisfechos con el producto o servicio.
- **Originalidad:** De manera en que el producto o el servicio sea autentico y no tomado o copiado de otra idea, para poder tomar decisiones originales que permiten crecer con capacidad e ideas propias.
- **Innovación:** Con el fin de mejorar el producto o servicio, este es sometido a cambios para poder cumplir con mejor agrado la satisfacción de los clientes.
- **Eficiencia:** La manera de llegar a cumplir con cada una de las actividades minimizando los recursos y tiempo posibles.

2.2.4 Talento humano

El talento humano dentro de las organizaciones está conformado por las personas, debido a que cada ser humano posee una habilidad y es competente en el momento de realizar una actividad dentro de su área de trabajo, dado a que una organización no puede llevar a cabo sus actividades sin las personas porque todas estas diseñadas mediante planes de acción que dependen de las personas para ser ejecutadas y así poder alcanzar el éxito (Ortega et al., 2017).

2.2.4.1 Sanciones

Las protecciones que brinda la administración y pecuniaria son de acuerdo a sanciones o multas en caso de que se den infracciones en el ámbito laboral, también las persecuciones penales que se brindan en caso de lesiones y muertes en las áreas de trabajo. Esto no suele ser

suficiente de acuerdo a doctrinas locales dependiendo de los sectores, ya que muchas de las veces resultan ser más económico y rentable para las empresas pagar las multas que invertir en prevenciones y brindar seguridad laboral para sus trabajadores (Gallo, 2019).

2.2.4.2 Motivación

En la actualidad se trata mucho sobre la motivación y es que no debe ser pasada por alto debido a que es un elemento que está inmerso diariamente en los seres humanos, porque claramente activa y se dirige al comportamiento a que un trabajador realiza una actividad o labor de mejor manera, es así que diariamente las personas lo dirigen a la manera de supervivencia y a la satisfacción de cumplir sus necesidades (Peñas et al., 2017).

2.2.4.3 Formación

La formación de los profesionales no solo se logra por medio de la educación también es necesaria fundamentar con valores y sentimiento que reconozca a cada persona como ser humano, ya que lo educativo permite al desarrollo de su convicción, voluntades y otros elementos como la afectividad permite la conectividad de conectar con la formación de cada punto que forma la personalidad de las personas (Ronquillo et al., 2019).

2.2.4.4 Condiciones

Los costos económicos se asocian a la salud y seguridad ocupacional a nivel de empresa, nacional y mundial son sustanciales. La Organización Internacional del Trabajo – OIT – (2005) calcula el 4% del producto interno bruto (PIB) mundial debido a pérdidas en compensación, días de trabajo perdidos, interrupciones en la producción, capacitación y readiestramiento profesional y costos médicos ascienden a \$1,251,353 billones lo que se considera un gasto operacional en las empresas (Gómez, 2017).

En este sentido Parra (2017) menciona que por medio del trabajo se lograr el acceso a series de condiciones para un buen trabajo satisfaciendo no tan solo necesidades económicas si no también una buena relación con los beneficios individuales y para los grupos de trabajo, permitiendo fuentes de salud y no dar paso a problemas sociales.

2.2.5 Liderazgo en costes

En la misma línea, y de acuerdo con Duran (2019) la responsabilidad social empresarial ha de complementar y ampliar cada estándar laboral y medioambiental Incluidos en la legislación que contribuya al progreso en: calidad del empleo, capacitación de los trabajadores, conciliaciones familiares y laborales, prevenciones de riesgos en el trabajo, eco amigable, respeto, igualdad, generación de empleo y oportunidades, así mismo lograr una mejor relación con los proveedores y clientes implementado buenas prácticas.

2.2.6 Innovación

La terminología “innovar” proviene etimológicamente del latín innovare, que pretende decir alterar o cambiar las cosas mediante novedades actuales en bien común de la sociedad (Salgado y Espinosa, 2022).

Las innovaciones no solo suelen ser técnicas porque también giran en torno a las necesidades sociales y económicas dependiendo del sector involucrado, debido a que la innovación incluye nuevos modos de pensar para las empresas para poder involucrar sus nuevos productos en los mercados, así mismo los servicios y cómo producirlos por medio de los costos y capacidades eficientes desarrollando soluciones viables a los problemas (Garzón y Ibarra, 2022).

2.2.6.1 Diferenciación de servicios

Cada una de las empresas deben estar sujetas a estrategias generales que estén enfocadas a la creación de una mejor posición competitiva, que se única y valiosa para su desarrollo en el logro de las metas, el tener una mejor ventaja competitiva genera disparidades con el resto de las empresas en el mercado o sector involucrado permitiendo una mejor funcionalidad y servicios (Chirinos y Rosado, 2016).

2.2.6.2 Calidad de los servicios y atención al cliente

Entonces la calidez de cada uno de los servicios presenta tanto como satisfacer y la atender a los clientes, debido a que un cliente que está totalmente satisfecho si se le brinda lo que tenía pensado encontrar o hasta más. Mientras que, al ser determinado como satisfacción

por estar sujetos a expectativas y percepciones, ya que no siempre podemos contar y definir a la calidad dentro de las metas, debido que para las empresas es una preparación constante para poder brindar el mejor de los servicios y poder brindar una ventaja competitiva (Arrellano, 2017).

Capítulo III

Metodología de investigación

3.1 Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Dentro del proyecto, la investigación que se utiliza es de naturaleza descriptiva debido a que, según Albán et al., (2020), este contempla como objetivo principal describir varios rasgos de grupos o conjuntos de información similar o diferente y que son base fundamental para determinar una organización o una estructura por medio de criterios sistematizados sobre el objeto de estudio. Además, redacta que los investigadores pueden escoger desde qué punto pueden ser partícipes, estos pueden ser observadores de manera completa u observar de forma participante. Por ello la investigación es de modo descriptivo puesto que enfoca el análisis de una ventaja competitiva en relación al desempeño laboral para un mejoramiento dentro de nuestro objeto de estudio, tomando en consideración toda la información recopilada.

Además, este proyecto es de carácter documental debido a que según Reyes y Carmona (2020) define al modelo como una técnica cualitativa de recolección de información basados en artículos científicos, documentos o fuentes de revistas, etc. Se menciona también que el modelo documental es una fuente de datos producto de la recopilación de información secundaria encontrada, este tiene como objetivo fundamental comparar información desde diferentes puntos de vista relacionando la información recolectada con la existente y posteriormente dando una breve visión del producto elaborado en base a lo investigado. Por ello se relaciona con la investigación de cada factor que interviene en el desempeño laboral y se maneja la literatura de varias fuentes para llegar a un manejo con el tema investigado, para posteriormente relacionarla con la ventaja competitiva.

Por otro lado, en base a las variables trazadas en nuestros objetivos, el estudio también es de entorno correlacional, según los autores Napa y Gámez, (2019), determinan que deben existir dos variables para el estudio y apreciar el alcance, el nivel de relación y predecir el grado de importancia o peso que van a tener dentro de la investigación. Que en este caso tenemos como variables de nuestra investigación al desempeño laboral y a la ventaja competitiva, además de que dichas variables serán puestas bajo estudio dentro de nuestro objeto de estudio que es la empresa INMOGUAB S.A para determinar el nivel de relación e importancia que conlleva un buen manejo de estos temas.

3.1.2 Nivel de investigación

Se maneja un análisis de tipo explicativo, de acuerdo Bernal et al., (2018), se relacionan y se analizan las variables propuestas para la investigación, además se brinda la explicación de cómo un diagnóstico del desempeño laboral en relación a la ventaja competitiva dentro de la organización permite un mayor alcance de eficiencia que favorece a la empresa.

De la misma forma el nivel del estudio es de tipo descriptivo por lo que Ochoa y Yunkor, (2019), sustentan que los estudios de este carácter tienen como características poseer variables para el estudio, que también se las conoce como variables de interés, por lo que toda la investigación se centrará en dichas variables. Además, el nivel descriptivo señala e identifica los factores que rodean a las variables de interés, esto es para tomar en cuenta algún aspecto importante para realizar la investigación del desempeño laboral y la ventaja competitiva como variables de interés para su análisis, por consiguiente, describir las propuestas de la ventaja competitiva con el desempeño laboral que se van a ejecutar dentro de la empresa.

3.1.3 Diseño de la investigación

En la siguiente investigación se maneja un diseño no experimental puesto que según el autor Saavedra, (2019), no se utiliza el manejo de las variables en la parte interna del sector de investigación de nuestro objeto de estudio, es por ello que se recopila información del

entorno de las variables para poder proporcionar una mejor explicación y posteriormente analizarlas para el enriquecimiento de la empresa.

3.1.4 Métodos de investigación

Teniendo en cuenta a nuestro estudio, se lo realiza bajo el método de investigación descriptiva y documentada ya que mediante la elaboración de la investigación se ha revisado, recopilado y analizado varias fuentes de información como revistas fidedignas, que han sido de suma importancia para desarrollar la información para su posterior descripción y comparación para aclarar el nivel de relación que se tienen y así determinar los resultados de la investigación.

Por lo tanto, el método que se aplicó en la investigación es de carácter cualitativo el cual según el autor Sánchez Flores (2019), se entiende por enfoque cualitativo a la serie de procesos o métodos que utiliza herramientas literarias, mientras que desde el punto de investigación cualitativa este observa y analiza diferentes aspectos sobre el sujeto y objeto que se está llevando a cabo el estudio, por otra parte agrega que las investigaciones cualitativas parten desde un punto de estudio más literario y social para al finalizar con el proceso de estudio poder explicar el fenómeno de manera más profunda con herramientas derivadas y evidencias orientadas al entendimiento de los demás.

Por otro lado, el proyecto cuenta con el método de enfoque deductivo, debido a que esta metodología se centra en las bases lógicas de los acontecimientos o según el término de ambigüedad por medio de la deducción. Según Suárez S. (2021), este método se realiza por medio de la explicación de los elementos que forman parte de la teoría y dichos elementos llegan a una premisa en específico. En otras palabras, podemos afirmar que el método deductivo parte desde un punto general hacia un punto en específico. Tomando en consideración esta definición con relación al tema de la investigación “EL DESEMPEÑO LABORAL COMO VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA INMOBGUAB S.A.”, partimos desde el concepto del desempeño laboral, modelo y cómo se genera dicho desempeño para llegar a un punto donde se deduce una propuesta del desempeño laboral para nuestro objeto de estudio de la investigación y de esta forma enfocar como una ventaja competitiva que sea rentable y eficiente.

3.1.5 Instrumentos de recolección de datos

Las herramientas para la recolección información o datos, es una pieza fundamental para realizar análisis de manera cualitativas y cuantitativas. Estos instrumentos permiten reagrupar fuentes de información según el objetivo, problema o propósito de las investigaciones. El diseño de un instrumento para recolectar información es esencial para manejar y determinar las conclusiones que se harán luego de aplicar los instrumentos.

En ese sentido existen cuestionarios para obtener información cuantitativa específicamente se lo utiliza en investigaciones donde intervienen las conocidas ciencias duras. en un trabajo investigativo de Administración de Empresas se puede utilizar un cuestionario de carácter cualitativo de ser necesario cuando se analicen las correlaciones entre dos más variables para lo cual se utilizan preguntas cerradas. En este caso se precisa que el formulario que se presentó tenía preguntas abiertas.

Además, los instrumentos para recolectar datos dentro de las investigaciones dependerán de qué clase de información se desea recabar, es decir, está información como anteriormente se dijo puede ser cuantitativa o cualitativa. Para la investigación existen varios instrumentos para recolectar datos las cuales son la entrevista, la encuesta o cuestionario, la observación, documentos, etc. Para este proyecto la herramienta a utilizar es la entrevista ya que analizaremos la información cualitativa recopilada de la empresa INMOGUAB S.A.

3.1.5.1 Entrevista

Según Lopezosa C. (2020), la entrevista al ser una herramienta para la obtención de información es muy precisa e importante para el desarrollo de investigaciones de carácter cualitativo y como se menciona su principal objetivo es brindar información que será manejada para los análisis y aplicaciones dentro de los estudios. La entrevista se diferencia por ser una técnica que se basa en una conversación fluida de manera directa donde interactúan dos partes, las cuales son el investigador y el directivo de la empresa donde se realizó el presente trabajo.

Para realizar la entrevista con el propósito de determinar y desarrollar las resoluciones de los objetivos y problemáticas del estudio u objeto de investigación se estructuraron y

validaron varias preguntas. En este caso la entrevista se realizó de manera directa a la Sra. Pamela Mendoza Sisalima, quien mantiene el cargo de administradora general de la empresa INMOGUAB S.A. quién fue la encargada de contestar todas las preguntas planteadas previamente en un cuestionario.

La entrevista a su vez cuenta con un cuestionario, en el cual contenía una serie de interrogantes donde el investigador logró alcanzar la resolución de los objetivos mediante la opinión que presente el receptor que en este caso es el sujeto de estudio. Para ello también existió una clasificación del cuestionario, la cual dependió de la magnitud que se deseaba lograr, esto sirvió para la aplicación de la investigación con lo que se obtuvo un mayor o menor grado de resultado.

3.1.5.2 Cuestionario estructurado

La entrevista estructurada se basa en la caracterización de interrogantes fijadas con anticipación, cuenta con un orden específico y las respuestas son de manera cerrada o precisas. Dentro de las opciones de respuestas existe variedad, por ello los entrevistados deben seleccionar un cierto número de respuestas las cuales sean para ellos las más cómodas. Al ser una entrevista estructurada presenta un mayor peso en la rigidez, es por ello que se logra un mejor manejo de la información recibida y poder clasificarla según a los objetivos plasmados para investigar. Sin embargo, limita en algunos casos la interpretación de los datos recopilados.

3.1.6 Población o muestra

Cabe indicar que toda investigación tiene un universo investigativo y qué en investigaciones que resultarían ser muy costosas se viene aplicando lo que es la técnica del muestreo, que según (Mucha Hospinal et, al 2021) manifiestan que la población se puede definir en dos aspectos, la población teórica la cual se centra en un conjunto de componentes de estudio, para la cual, si se desea realizar la investigación, el investigador debe seleccionar dichos componentes y en el caso de que sean sujetos se debe precisar el lugar para determinar la población accesible.

Esta población que en teoría sería una pequeña muestra dentro de la población teórica o universo Tiene su forma y fórmula para realizar el cálculo, como se puede notar en este proyecto integrador no hace falta presentarla ni desarrollarla. Por ejemplo, se tiene la población del objeto de estudio, que en este caso es un directivo de la empresa INMOBGUAB S.A quien resultó ser de una forma técnica la muestra a quién se le realizó la entrevista.

En concordancia con la literatura se puede manifestar de acuerdo a otros autores Peña y Fernández, (2019) que la muestra es un subconjunto que representa a la población, por ello, es que toda información que se recopila de las muestras sea información verídica y precisa para que tenga importancia dentro de la población. Para la recopilar la muestra dentro de la población se necesita de técnicas que sean representativas.

Finalmente se indica, que la muestra que se escogió dentro de la población de estudio es la Sra. Pamela Mendoza Sisalima administradora de la empresa, la cual se le aplicará de manera directa y de forma precisa la entrevista que contiene el cuestionario estructurado para la recopilación de información, con la finalidad de cumplir con cada objetivo, donde se pretende analizar el desempeño laboral y su relación a las ventajas competitivas que manejan dentro de la organización, para posteriormente brindar la propuesta en sustento a la información prestada y a la investigación de literatura en base a los factores de la ventaja competitiva y el desempeño laboral.

Capítulo IV

Análisis e interpretación de resultados

4.1 Procedimiento metodológico

Por medio del análisis que es de carácter cualitativo y descriptivo, se ha realizado la entrevista que fue aplicada a la Licenciada Pamela Mendoza Sisalima quien es la Administradora y encargada general de la empresa INMOGUAB S.A., la entrevistada siempre se ha demostrado dispuesta a colaborar en cualquier momento, es por eso que ahora comparte sus conocimientos, información y su dominio en cuanto al desempeño que posee el personal dentro de la organización mismo que es usado para generar competencia y una mejor posición dentro del mercado en el que se encuentra. La entrevista fue realizada bajo una serie

de preguntas organizadas para poder llegar al análisis de los factores que intervienen en el desempeño laboral mismo que se lo relaciona con la ventaja competitiva en la empresa.

4.2 Resultados de la entrevista

Con la finalidad de conocer el rendimiento del personal dentro la organización, se quiere conocer como administra al talento humano y si este se desenvuelve en capacidad de la competencia que existe dentro del mercado.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Los trabajadores tienen definidas las actividades que cada uno debe realizar?	Si, cada uno del personal de la empresa conoce a detalle cada una de las actividades que debe realizar, teniendo en cuenta su horario ya que es un factor clave que deben tener en cuenta para poder cumplir con sus actividades diarias.
Análisis: Señala que el talento humano con el que la empresa cuenta actualmente cumple con cada una de sus funciones dentro de los horarios que se les establece, pero es necesario a su vez conocer si cada actividad que se desarrolló es potenciada al máximo con un buen desempeño, desenvolvimiento y de manera eficiente para que los clientes se sientan en un buen ambiente	
2. ¿Está usted de acuerdo con el desempeño de sus trabajadores?	Se puede decir que si, aunque considero que como en cualquier lugar siempre hay uno que se esfuerza más que el otro y quisiéramos que todos sean como el que siempre da lo mejor, pero todos hasta ahora demuestran que son capaces de dar lo mejor de sí.
Análisis: Considera, pero no asegura que el desempeño del personal es totalmente eficiente, es por eso que cada colaborador de la empresa debe ser evaluado para conocer sus capacidades, cualidades y destrezas, en este punto es necesario conocer si existen reglamentos de estímulo, sanción y motivación por lo que se pregunta a continuación.	
3. ¿Existe un reglamento de estímulo y sanciones dentro de la empresa?	Si claro, manejamos políticas y reglamentos de sanciones, también de estímulos para todos los que formamos parte de la empresa, ya que eso permite un mejor control y direccionamiento de las cosas que están permitas y las que no están permitidas dentro de la empresa.

<p>Análisis: Afirma, que, si existen reglamentos y políticas de control interno para el personal dentro de la empresa, lo que le permite que todos cumplan con sus actividades y las desarrollen de una manera puntual, porque luego serian multados o sancionados acorde a los reglamentos que poseen en la organización.</p>	
<p>4. ¿Qué le motiva en su trabajo diario a usted como a sus colaboradores?</p>	<p>En lo personal como encargada el cumplir con las metas a corto plazo, ya que cada uno si cumple con sus actividades, estaremos cumpliendo con las metas que se plantea como organización y eso permite como un estímulo de motivación diario a cada uno como colaborador de la empresa.</p>
<p>Análisis: Revela que no existen políticas de estímulo dentro de la empresa, pero los que más les motiva es cumplir con cada una de sus actividades lo que permite cumplir con las metas que posee cada uno y con los de la empresa, por eso es necesario que existen motivaciones y estímulos que inciten al personal con su labor día a día ya que esto influye en el comportamiento de cada trabajador para que realicen sus actividades de la mejor manera.</p>	
<p>5. ¿Cree usted que en definitiva el desempeño laboral contribuye a los resultados?</p>	<p>Definitivamente, un buen desenvolvimiento en cada una de las actividades, demuestra un buen desempeño y así se logra cumplir con buenas expectativas los labores, y si se tiene una buena imagen como empresa lograremos tener mejores resultados y mejores competencias laborales de cada cargo.</p>
<p>Análisis: Menciona que un buen desempeño laboral contribuye a los resultados de la empresa, permitiendo generar mejor rentabilidad y aceptación por parte de los usuarios, es por eso que, si se logra un mejor desenvolvimiento por parte de cada uno, logrará un mejor posicionamiento como competencia de acuerdo a las capacidades que cada uno posee, brindando beneficios que permiten solucionar problemas o situaciones que tenga la empresa.</p>	
<p>6. ¿La formación (educación o capacitaciones) aporta a que la empresa sea más competitiva?</p>	<p>Así es, aporta a la competitividad, sobre todo formamos un equipo de calidad por ende un colaborador más seguro, para que realice sus actividades de manera eficiente y logre cumplirlas.</p>
<p>Análisis: Da a conocer que por su puesto cree que la formación del personal es sumamente importante para el desarrollo de las actividades y así mismo se cree una competencia interna y externa, pero no se capacita al personal constantemente, lo que no innova en imagen y comunicación para los usuarios, debido a que no se estará brindando un mejor servicio y</p>	

<p>cumpliendo más allá de las expectativas que tengan los clientes, no generando una mejor satisfacción y experiencia en cada uno de ellos.</p>	
<p>7. ¿Cuáles serían sus condiciones de trabajo ideal para ser lo más competitivo posible?</p>	<p>Cada uno debe estar comprometido con su puesto de trabajo, tienen que ser organizados y plantearse un meta cada día para poder cumplir satisfactoriamente con sus labores, brindando mejores resultados para que los clientes siempre estén satisfechos con los servicios.</p>
<p>Análisis: Se sugiere que las condiciones de trabajo deben ser adecuadas para llevar acabo las funciones de cada colaborador, se debe brindar un ambiente laboral adecuado para brindar una buena relación con cada trabajador, trabajo en equipo, organización, compromiso y comunicación.</p>	
<p>8. ¿La empresa lleva de manera formal el control de los costos en la prestación de los servicios?</p>	<p>Si por supuesto cada uno de nuestros servicios tienen una medida y valoración dependiendo de cada uno de los factores de consumo, es decir dependiendo de lo que el cliente quiera se le brinda el servicio.</p>
<p>Análisis: Declara que, por medio del liderazgo en costes, se puede rectificar el control de los costos en cada uno de los servicios es muy importante, debido a que es necesario tener claro cada una de las condiciones en los que se encuentra cada servicio o producto que se brinda a los clientes para siempre dar el mejor de los servicios en cuanto a calidad.</p>	
<p>9. ¿Aplica procesos innovadores para que la empresa sea más competitiva?</p>	<p>Si, constantemente estamos involucrándonos más con la tecnología, ya que hoy en día las redes sociales proporcionan un mejor alcance a las personas es por eso que queremos llegar a más clientes para que conozcan nuestras instalaciones.</p>
<p>Análisis: Señala que mediante la aplicación de la innovación en los servicios no solo se deber tener en cuenta el aspecto tecnológico, también el mejor las condiciones de trabajo para poder brindar mejores soluciones a los problemas del personal en el desarrollo de sus actividades y así cubrir con las necesidades de los clientes brindar una mejor satisfacción en el servicio.</p>	
<p>10. ¿Los servicios brindados por la empresa son diferentes a los de la competencia?</p>	<p>Claro, ya que existen servicios de hospedaje, traslados, zonas de entretenimientos, pero también ofrecemos más servicios como alquiler de espacios para eventos, charlas, reuniones corporativas y más.</p>

Análisis: Apunta a que existe una diferenciación de los servicios, esto es estratégico ya que se puede generar una competencia debido a que se puede brindar capacitaciones a sus colaboradores continuamente, esto mismo permitirá una mejor posición competitiva involucrando una mejor funcionalidad y servicios.	
11. ¿Cuál es su percepción sobre la atención que dan sus trabajadores a los clientes y proveedores?	Excelente hasta ahora no te tenido quejas sobre el servicio o atención que cada uno de nuestros colaboradores brinda a los clientes que se acercan a nuestras instalaciones.
Análisis: Finalmente se presenta una buena atención a los clientes, pero es mejor que todos estén altamente calificados en cuenta a una mejor expresión oral y física para generar una mayor confianza cuando se trata con los clientes, permitiendo que el servicio sea cada vez mejor y esto sea un resalte en la competencia.	

De acuerdo con lo analizado podemos acatar que se puede obtener una mejoría en el desempeño de los colaboradores por medio de estrategias que estén basadas en tener una mejor rentabilidad por medio de la diferenciación, es decir, buscando siempre destacar con los clientes brindando una mejor atención y servicio al cliente siendo este un eje principal, por medio de una mejor atención, servicio y comunicación que estén involucrando constantemente en la cooperación para generar confianza. Cada uno de los colaboradores deben estar preparados para cualquier evento o petición que el cliente demande y la empresa debería brindar capacitaciones para esta, así mismo, ofrecer intensivos o motivar el desempeño o destreza que estos realizan en cada actividad en beneficio de la organización, ya que esto proporciona la continuidad de lo mismo.

4.3 Discusión de Resultados

De acuerdo con los resultados se obtiene que el recurso o talento humanos dentro de la organización es de gran importancia para la ejecución y el desarrollo de las actividades, ya que es de gran valor para generar una ventaja competitiva en el mercado, de acuerdo a la productividad, formación, capacitación y las políticas de motivación e incentivos se lograra un mejor desempeño laboral interno en cada uno de los colaboradores.

Se demuestra que los factores más importantes que intervienen en el desempeño laboral son la motivación e incentivos, la experiencia, capacitaciones y el ambiente laboral

que se ofrece dentro de la empresa, porque estos aportan mejores resultados empresariales brindando dinamismo o renovación, sistematizando de la comercialización y la lealtad del cliente al establecimiento.

Dado que el factor de los incentivos o motivaciones forman parte del liderazgo se consideró como una relación positiva pero débil, sin embargo, el talento humano es un elemento esencial para las empresas, debido a su capacidad para poder desarrollar ventaja competitiva dentro y fuera de la empresa, la motivación hacia el personal es una de las políticas que más se utilizan para contribuir en la eficiencia de la organización, ya que fluye en el comportamiento de cada individuo.

La satisfacción laboral directamente proporciona un compromiso del trabajador con la empresa, ya que en cuanto mejor sea la satisfacción del trabajo del personal, mayor será el compromiso y su productividad, esto ayuda a tener creatividad y ganas de superación junto a la organización, considerando las innovaciones para un mejor entorno y ambiente de trabajo.

Se logrará una mejor competencia, si se integra y activa los conocimientos, habilidad y destrezas con actitudes y valores, para resolver las actividades de trabajo, así mismo solucionar conflictos o las necesidades en las que se encuentre la empresa frente a la competencia, dado a que se ofertan varios servicios es mayor la formación como competidores lo que permite ser estratégicos ante la competencia.

La formación y educación del personal está junto a las capacitaciones que brinden un mayor conocimiento para fluir en las actividades que se desarrollen dentro del trabajo, esto permite una mejor experiencia, dado que brindara un mejor desempeño, facilidad, habilidad y se lograra que el personal dentro de su área de trabajo sea más competitivo, permitiendo a la empresa generar ventaja competitiva dentro del mercado en el que se encuentra.

4.4 Propuesta

Antecedentes: se ha demostrado que el desempeño laboral está relacionado a una ventaja competitiva de cualquier organización, en ese sentido, se han definido un conjunto de actividades que de ser realizadas o ejecutadas por parte de los directivos de la empresa se estaría contribuyendo a que esta organización sea más competitiva. Esta propuesta se

caracteriza principalmente porque en ella se determinan varias actividades que van a mejorar las condiciones de la empresa particularmente en la gestión del talento humano.

Plan de actividades con la finalidad de mejorar el desempeño y generar ventaja competitiva.

La propuesta que se presenta a continuación se trata de una serie de actividades, las cuales han sido diseñadas en relación con los resultados, que serán tomadas como sugerencia para el mejoramiento del desempeño laboral y a su vez tomándola como ventaja competitiva dentro de la empresa INMOGUAB S.A.

Objetivo general: Elaborar un plan de actividades con la finalidad de mejorar el desempeño y generar ventaja competitiva.

Tabla 1 Los niveles de motivación.

Nombre: Los niveles de motivación.		
Tema: Tratar los niveles de motivación dentro del personal de la empresa.		
Objetivo de la actividad: Dar a conocer al personal cuales son los niveles de motivación que existen dentro de la empresa.		
Descripción de la actividad: Realizar una reunión con el personal para tratar los temas de la motivación y fortalecer el conocimiento de este tema para un desarrollo direccionado a la eficacia.		
Causa: Deficiencia en los niveles de motivación.	Efecto: Los empleados muestran un bajo rendimiento e insatisfacción.	
Materiales	Responsable	Costo
Papel Esferos Computador Proyector	Departamento de Talento Humano	\$3.000,00
Solución: Capacitar al personal sobre el tema de motivación para un mejor desarrollo de sus labores e incentivar el esfuerzo individual.		

Tabla 2 Experiencia

Nombre: Experiencia.
Tema: Manejar el indicador de experiencia laboral.
Objetivo de la actividad:

Tratar el tema de la experiencia laboral como parte del desarrollo de aptitudes y fortalecimiento del desempeño.		
Descripción de la actividad: Se realiza una reunión del departamento de talento humano en conjunto con los colaboradores de la empresa, con el fin de determinar y detallar la experiencia de manera individual que han ido adquiriendo dentro de la actividad y el manejo de las situaciones.		
Causa: Desconocimiento de experiencia en el puesto.	Efecto: Mal manejo de las actividades y situaciones.	
Materiales y equipos	Responsable	Costo
<ul style="list-style-type: none"> • Papel • Esferos • Computador • Proyector 	Departamento de Talento Humano	\$1.500,00
Solución: Brindar una capacitación en base a las experiencias adquiridas de los diferentes colaboradores de la empresa y por parte de los encargados del departamento de talento humano para un fortalecimiento del desempeño laboral.		

Tabla 3 Plan de un buen manejo del desempeño laboral

Nombre: Plan de un buen manejo del desempeño laboral		
Tema: Planeación del manejo de desempeño laboral		
Objetivo de la actividad: Planificar un documento que detalle lo necesario para manejar un buen desarrollo del desempeño laboral dentro de la empresa.		
Descripción de la actividad: Se realiza una reunión entre el departamento gerencial y talento humano, para detallar una serie de motivaciones o incentivos para el personal, de igual forma detallar las herramientas necesarias para alcanzar dicha proforma y la creación de un ambiente laboral estable en todo momento.		
Causa: Desmotivación de los empleados	Efecto: Bajo rendimiento en las operaciones y relaciones con los clientes	
Materiales y equipos	Responsable	Costo
<ul style="list-style-type: none"> • Papel • Esferos • Computador • Proyector 	Departamento de Talento Humano	\$2.000,00
Solución: Realizar un plan estratégico de desempeño laboral donde se vea una serie de motivaciones que reflejen el resultado del esfuerzo de cada uno de los trabajadores y de igual forma contribuir con las herramientas de desempeño para lograr dicho plan.		

Tabla 4 Servicio al cliente.

Nombre: Servicio al cliente.		
Tema: Manejo del servicio al cliente.		
Objetivo de la actividad: Brindar una capacitación o fortalecimiento en aspectos del servicio al cliente.		

Descripción de la actividad: Organizar una reunión entre el departamento de talento humano y los trabajadores encargados al servicio al cliente, para tratar los temas de atención y prestación de apoyo en cualquier inconveniente que surja a lo largo de la jornada laboral.		
Causa: Mala práctica del servicio al cliente	Efecto: Deficiencia en el trato a los clientes	
Materiales y equipos	Responsable	Costo
<ul style="list-style-type: none"> • Papel • Esferos • Computador • Proyector 	Departamento de Talento Humano	\$2.000,00
Solución: Brindar una capacitación del manejo de las atenciones y comunicaciones a los trabajadores que realizan el servicio al cliente para una mejor satisfacción del cliente y así desarrollar un buen ámbito entre ambos indicadores.		

Tabla 5 Plan de satisfacción y eficiencia.

Nombre: Plan de satisfacción y eficiencia.		
Tema: Estrategias para que los colaboradores estén en capacidades de cumplir la satisfacción y ser eficientes para las necesidades de los clientes.		
Objetivo de la actividad: Diseñar actividades y charlas de acuerdo a las necesidades que se presentan en la organización para solucionarlas de manera óptima.		
Descripción de la actividad: Desarrollar una reunión con los colaboradores de la empresa bajo el departamento de talento humano, para manejar temas como las necesidades, problemas y como solucionarlos en cada caso que se presente en sus áreas de trabajo dentro de la empresa.		
Causa: Bajo cumplimiento de satisfacción.	Efecto: Falta soluciones en necesidades y problemas.	
Materiales y equipos	Responsable	Costo
<ul style="list-style-type: none"> • Papel • Esferos • Computador • Proyector 	Departamento de Talento Humano	\$1.500,00
Solución: Generar una capacitación del manejo de las necesidades y como llegar a cumplir con la satisfacción al cliente de manera eficiente.		

4.4.1 Valoración de la factibilidad

4.4.1.1 Dimensión técnica de la propuesta

La empresa INMOGUAB S.A cuenta con una variedad de servicios que otorga a sus clientes como es el acceso a internet, limpieza diaria, comida y el cumplimiento de normas de

seguridad la cual es importante para el enfoque que demuestra la actividad que realiza la empresa, debido a que brinda el servicio de hospedaje a las personas que visitan la ciudad o a las personas que mantienen relaciones con la misma empresa y puestos de alquiler para ofrecer ya sea muebles y equipos, debido a que es una empresa que brinda este tipo de servicios, debe contar con una tecnología, talento humano y materiales que permitan un mantenimiento adecuado de estos, para mantener un buen ambiente. Además, se cuenta con equipos de cómputo, limpieza y acondicionadores que mantienen un ambiente agradable para todo el personal, con sus instalaciones modernas.

La propuesta se basa en la implementación de una serie de actividades que sirvan como guía para de una manera mejorar el nivel del desempeño laboral dentro de los colaboradores de la empresa. Dicha propuesta detalla cómo y mediante qué forma se puede aplicar las actividades pertinentes para que el departamento de recursos humanos junto con la gerencia brinde la capacitación a su personal y de esta manera incrementar el desempeño, las relaciones, el ambiente laboral y la comunicación para solucionar y prevenir los problemas laborales.

4.4.1.1 Localización donde se realizará la propuesta.

La propuesta de ser viable se desarrollará a cabo entre las calles Machala y Gran Colombia esquina, en el cantón El Guabo, las vías principales que conectan al centro de la ciudad, que se encuentran ubicadas en la zona urbana. Una infraestructura en muy buenas condiciones, superficie de cerámica y con iluminación led propia y pública, totalmente moderna que llama mucho la atención.

Figura 1

Hotel Palmar Center



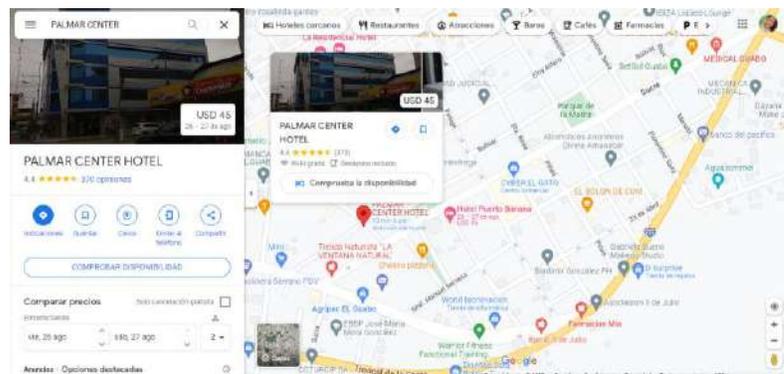
Nota. Infraestructura de la empresa.

4.4.1.1.2 Tamaño de la propuesta

Acorde a lo que se contempla en (Google Maps, 2022), INMOBGUAB S.A., está ubicado a una distancia de 6 minutos del centro en el cantón El Guabo y a 17.3 km de la ciudad de Machala, es una infraestructura moderna con iluminarias LED, como se puede observar en las siguientes imágenes, lo que muestra la dimensión y distancia donde está ubicada la empresa en el que se desarrollará el presente trabajo investigativo.

Figura 2

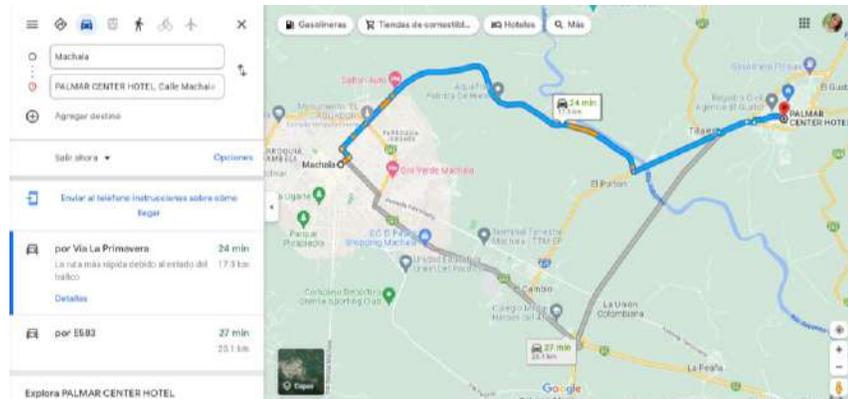
Hotel Palmar Center Google Maps



Nota. Ubicación de Palmar Center Hotel, cantón El Guabo. Tomada de (Google Maps, 2022)

Figura 3

Distancia Hotel Palmar Center Google Maps



Nota. Distancia de Machala a Palmar Center hotel, cantón El Guabo (Google Maps, 2022).

.4.1.2 Dimensión económica de la propuesta

De acuerdo con Romero et. al., (2017) demuestra las estructuras y evoluciones de los resultados de las organizaciones tanto de sus ingresos como egresos, determinando la rentabilidad de su capital utilizado, ya que se da a conocer las inversiones, costos fijos y variables, a su vez los balances y estados de resultados. Para conocer así el crecimiento de la empresa dentro del mercado y competencia.

Bajo el monto de la propuesta que da un total de \$10.000 la cual se presenta para solucionar los conflictos que se dan dentro de la empresa, si se cuenta con los recursos económicos para llevar a cabo el desarrollo de las actividades ya que estas son en beneficio de la empresa y el personal, como se conoce la empresa cuenta con salón de reuniones y el mismo está equipado con los materiales necesarios para ejecutarlo. Además de que el departamento de recursos humanos son los encargados de brindar las capacitaciones en conjunto con la gerente de la empresa, debido a que posee altos conocimientos que ayudaran al proceso de capacitación.

4.4.1.3 Dimensión social de la propuesta

El análisis social de la ejecución de un proyecto refleja donde se está llevando a cabo la producción o ejecución del servicio, ya que dentro del área donde se encuentra se da el contexto social, que puede ser positivo o negativo porque fluye en la calidad de vida de las

personas que habitan sus alrededores, permitiendo la acción o desaprobación de lo que se brinda, esto afecta al desarrollo de la empresa y de las personas (Gomez et al., 2018).

Por lo tanto, de acuerdo con el análisis social que causa la empresa dentro del área de trabajo, proporciona fuente de empleo y este da alcance para sustentar a sus familiares, a su vez alojamiento turístico, brindando fuentes de empleo para personas locales, mismo que pueden proporcionar alimentos en sus alrededores, generando un impacto positivo en el entorno social que se encuentra.

4.4.1.4 Dimensión Ambiental

Aquí se interpreta un estudio de la práctica ambiental que poseen las empresas, evaluando el impacto que tiene el desarrollo de una empresa en el entorno que se encuentra, describiendo la influencia del proyecto antes y después de su desarrollo. En la actualidad existe un marco legal ambiental, que emite leyes vigentes que eviten cualquier forma de contaminación ambiental (Largo, 2019).

El impacto ambiental que tiene la ejecución de las actividades de la empresa, no emite contaminación al entorno en el que se encuentra, es más procura la no contaminación y el cuidado del medio ambiente, pero es evidente el impacto que tienen las empresas de ser servicios hoteleros y turísticos ya que generan un inadecuado uso de los recursos como el agua y la energía eléctrica, proporcionando un desequilibrio ecológico, aunque se puede ser el uso de buenas prácticas y de mensajes para el adecuado uso de estos recursos.

4.4.1.1 Contrastación teórica de resultados

Existe un desempeño laboral de acuerdo a lo que se dispone por la administración utilizando los equipos y materiales adecuados y no haciendo el mal uso de los mismo, así mismo mientras el puesto de trabajo sea el adecuado, será realizado eficientemente, es por eso que se debe brindar un entorno laboral adecuado que permita cumplir con la satisfacción laboral para brindar la satisfacción del cliente y cumplir con sus expectativas y necesidades.

Se determina que la aplicación de los factores como el conocimiento, capacitaciones, incentivos o la motivación, permite un mejor desempeño laboral en cada uno de los

colaboradores lo que incide en ventaja competitiva dentro de la empresa, permitiendo mejores resultados en cada una de sus actividades y en el mercado en el que se encuentra, dado que el dinamismo y el cambio deben ser constantes, lo que permiten innovar en base a valor y competencia. Estas variables han sido utilizadas para realizar estudios correlacionales donde existe evidencia para afirmar que la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral Castagnola Sánchez, et al. (2020).

Con los antecedentes analizados y con los resultados de la entrevista realizada se corrobora que existe un deficiente del desempeño laboral lo que no está permitiendo ser competitiva a la organización objeto de estudio, en tal virtud se presenta la siguiente propuesta la misma que buscará resolver este tipo de inconveniente en esta organización o en otras que tengan los mismos problemas y que asuman la voluntad de acoger esta propuesta.

Capítulo v

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Cabe recalcar que dentro de la organización el desempeño laboral de los colaboradores es adecuados a manera de lo que se establece con la administración, dado que los resultados reflejan que se cumplen con las actividades establecidas en cada nivel jerárquico, se logró determinar cuáles son los factores que intervienen en el desempeño y como lo podemos relacionar con la competitividad y así lograr una ventaja con la empresa INMOBGUAB S.A.

Por medio del resultado y el análisis que se obtuvo se logró formular una propuesta con unas actividades que permitirán un mejor desarrollo de las actividades y así mejorar el desempeño del personal en cada una de las actividades con el fin de obtener una mejor competitividad dentro y fuera de la empresa, lo que permitirá lograr los objetivos de la empresa de manera eficiente, así mismo se debe considerar las innovaciones para un mejor entorno y ambiente de trabajo.

Se demostró que los factores más importantes que intervienen en el desempeño laboral son la motivación e incentivos, la experiencia, capacitaciones y el ambiente laboral que se ofrece dentro de la empresa, porque estos aportan mejores resultados empresariales brindando dinamismo o renovación, sistematizando de la comercialización y la lealtad del cliente al establecimiento, cumpliendo con la satisfacción de un buen servicio y comprimiendo con las necesidades y más allá de las expectativas que el cliente pueda tener con la empresa.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda buscar las alternativas para posicionar al personal dentro de las actividades donde se desempeñe de la mejor manera para crear un ambiente laboral más cómodo y evitar conflictos, buscando la satisfacción laboral para poder lograr con las metas y objetivos que la empresa se plantea.

Implementar las capacitaciones sugeridas de desempeño y motivación en los trabajadores de la empresa INMOGUAB S.A, además, dentro de los locales que forman parte indirecta de la misma para lograr una ventaja competitiva.

El departamento de talento humano deberá tomar en cuenta las necesidades de los trabajadores en sus actividades, para crear una mejor relación, eficiencia y compromiso con los objetivos del cumplimiento de actividades.

La empresa INMOGUAB S.A debe considerar el seguimiento del plan de mejora para el desarrollo factible del desempeño laboral, puesto que de esta manera incrementa el nivel de ventaja competitiva cómo factor interno.

Referencias

- Arellano, H. (2017). La Calidad En El Servicio Como Ventaja Competitiva. *Dominio De Las Ciencias*, 72-83. Obtenido De *File:///C:/Users/Milena%20gallardo/Downloads/Dialnet-Lacalidadenelserviciocomoventajacompetitiva-6128526.Pdf
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, D. (2020). El Desempeño Laboral Desde Una Perspectiva Teórica. *Revista Científica De Administracion*, 109-121. Obtenido De File:///D:/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%Adculo-2387-2-10-20211026%20(2).Pdf
- Blanco-Valbuena, C. E.-T.-O. (2018). Industrias Creativas Y Culturales: Estudio Desde El Enfoque De La Gestión Del Conocimiento. *Información Tecnológica*, 29(3), 15-28. Obtenido De <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/V29n3/0718-0764-Infotec-29-03-00015.pdf>
- Calderon, G., Alvarez, C., & Naranjo, J. (2018). Estrategia Competitiva Y Desempeño Organizacional En Empresas Industriales Colombianas. *Redalyc*, 13-26. Obtenido De <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819024003.pdf>
- Cañarte, L., Moreira, C., Baque, M., & Cantos, M. (2017). El Comportamiento Organizacional En Su Entorno Hacia La Actitud Y Conducta Del Ser Humano Para Lograr Ventaja Competitiva En El Desempeño Laboral. *Polo Del Conocimiento*, 156172. Obtenido De File:///D:/Downloads/431-1039-2-Pb%20.Pdf

- Cardona, L. (2016). Elementos Clave Para El Diseño De Un Plan De Mejoramiento De La Gestión Y Desarrollo Del Talento Humano En Las Organizaciones De Salud Colombianas. *Dialnet*, 77. Obtenido De <File:///D:/Downloads/Dialnet-Elementosclaveparaeldisenodeunplandemejoramientode-6003027.Pdf>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión Del Talento Humano En El Desempeño Laboral. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 689. Obtenido De <File:///D:/Downloads/107-Texto%20del%20art%C3%Adculo-332-1-10-20201121.Pdf>
- Chuqui, J. (2017). Ventaja Competitiva De Diferenciación Y El Posicionamiento De Mercado De La Corporación Textil Espain & Espinoza Chimbote – 2017. *Normas Tributarias*, 12. Obtenido De <https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/20.500.12692/12088>
- Flores Coronad, M. .. (2021). Los Activos Intangibles Del Personal Docente Y Su Relación Con La Gestión Institucional. *Revista Conrado*, 17(81), 277-284. Obtenido De [Http://Scielo.Sld.Cu/Pdf/Rc/V17n81/1990-8644-Rc-17-81-277.Pdf](http://Scielo.Sld.Cu/Pdf/Rc/V17n81/1990-8644-Rc-17-81-277.Pdf)
- Gaspar, M. (2021). La Gestión De Talento Humano Y Su Influencia En El Desempeño Laboral Para El Éxito De Las Empresas. *Polo Del Conocimiento*, 322. Obtenido De <File:///D:/Downloads/Dialnet-Lagestiondetalentohumanoysuinfluenciaeneldesempeno-8042592.Pdf>
- Gonzales, O. (2016). Tipificación De Competencias Organizacionales En Tres Organizaciones Cubanas. *Cofin Habana*, 10(2), 265-285. Obtenido De [Http://Scielo.Sld.Cu/Pdf/Cofin/V10n2/Cofin15216.Pdf](http://Scielo.Sld.Cu/Pdf/Cofin/V10n2/Cofin15216.Pdf)
- Guzman, M., Leyva, C., & Perez, R. (2016). La Evaluación Del Desempeño, Los Procesos Y La Organización. *Redalyc*, 164-177. Obtenido De [Https://Www.Redalyc.Org/Pdf/3604/360446197006.Pdf](https://Www.Redalyc.Org/Pdf/3604/360446197006.Pdf)
- Haapio, H., Siedel, G., & Bernal Fandiño, M. (2016). Aplicación Del Derecho Proactivo Como Una Ventaja Competitiva. *Revista De Derecho Privado*, (31), 265-317. Obtenido De [Https://Www.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=417550444009](https://Www.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=417550444009)
- Lopez, B., Aragon, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2021). Calidad De Vida Laboral Y Desempeño Laboral En Médicos Del Instituto Mexicano Del Seguro Social De Bienestar, En El Estado De Chiapas. *Scielo*, 316-325. Obtenido De [Http://Www.Scielo.Org.Pe/Pdf/Rfmh/V21n2/2308-0531-Rfmh-21-02-316.Pdf](http://Www.Scielo.Org.Pe/Pdf/Rfmh/V21n2/2308-0531-Rfmh-21-02-316.Pdf)

- Madero Gómez, S. M. (2015). Interrelación De La Cultura, Flexibilidad Laboral, Alineación Estratégica, Innovación Y Rendimiento Empresarial. *Contaduría Y Administración*, 60(4), 735-756. Obtenido De <https://doi.org/10.1016/j.cya.2014.08.001>
- Matabanchoy, S., Alvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos De La Evaluación De Desempeño En La Calidad De Vida Laboral Del Trabajador. *Scielo*, 177. Obtenido De <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Mejia, A., Bravo, M., & Montoya, A. (2019). El Factor Del Talento Humano En Las Organizaciones. *Scielo*, 15-18. Obtenido De http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El Recurso Humano Como Elemento Fundamental Para La Gestión De Calidad Y La Competitividad Organizacional. *Redalyc*, 21. Obtenido De <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Jhonny, G. (2021). Desempeño Laboral En Instituciones De Educación Superior: Una Revisión Latinoamericana De Literatura. *Scielo*, 165. Obtenido De <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>
- Quintero, N., Africano, N., & Elsis, F. (2018). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Dialnet*, 33-51. Obtenido De [file:///D:/Downloads/Dialnet-Climaorganizacionalydesempenolaboraldelpersonalemp-2573481%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/Dialnet-Climaorganizacionalydesempenolaboraldelpersonalemp-2573481%20(1).pdf)
- Romero, D., Sanchez, S., Rincon, Y., & Romero, M. (2020). Estrategia Y Ventaja Competitiva: Binomio Fundamental Para El Éxito De Pequeñas Y Medianas Empresas. *Revista De Ciencias Sociales (Ve)*, Xxvi (4), 465-475. Obtenido De <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28065077034>
- Romero, D., Sánchez, S., & Rincón, Y. Y. (2020). Estrategia Y Ventaja Competitiva: Binomio Fundamental Para El Éxito De Pequeñas Y Medianas. *Revista De Ciencias Sociales*, Xxvi (4), 465-475. Obtenido De <file:///C:/Users/Milena%20gallardo/Downloads/Dialnet-Estrategiayventajacompetitiva-7687051.pdf>

- Sánchez Silvera, N. &. (2012). Sistema De Indicadores De Clima Organizacional Para Potenciar El Desempeño Laboral. *Revista Electrónica Gestión De Las Personas Y Tecnología*, 5 (15), 52-62. Obtenido De <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=477847111005>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La Relación Entre La Calidad En El Servicio, Satisfacción Del Cliente Y Lealtad Del Cliente: Un Estudio De Caso De Una Empresa Comercial En México. *Cienciauat*, 15(2), 85-101. Obtenido De <http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>
- Velasco, S. (2017). La Gestión De La Eficiencia Energética Como Fuente De Ventaja Competitiva Para La Universidad De Santiago De Cali. *Revista Científica Hermes - Fipen*. Obtenido De <http://www.fipen.edu.br/hermes1/index.php/hermes1/article/view/337>
- Gomez, C., Sanchez, V., & Fajardo, M. (2018). Los Proyectos Y Sus Dimensiones. *Contexto*, 8. Obtenido De [file:///D:/Downloads/885-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3244-2-10-20181211%20\(3\).pdf](file:///D:/Downloads/885-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3244-2-10-20181211%20(3).pdf)
- Google Maps. (2022). *Google Maps*. Obtenido De Google Maps: <https://goo.gl/maps/Uehpoe2hidyfruju6>
- Google Maps. (2022). *Google Maps*. Obtenido De Google Maps: <https://www.google.com/maps/dir/Machala/Palmar+Center+Hotel,+Calle+Machala+Y,+Gran+Colombia+Esquina,+El+Guabo+070650/@-3.2697545,-79.9643722>
- Largo, D. (2019). Factibilidad Técnica, Económica Y Ambiental Para El Aprovechamiento De Residuos Sólidos En Chíquiza. *Repositorio*, 110. Obtenido De https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/3791/2/Factibilidad_Econ%20B3mica_Ambiental_.pdf
- Romero , O., Hidalgo , A., & Correa, H. (2017). Plan De Negocios, Un Enfoque Práctico En El Sector Comercio. *Redes*, 148. Obtenido De <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12497/4/Plandenegociosunenfoquepracticoenelsectorcomercio.pdf>

Supercias. (202 De Agosto De 2022). *Superintendencia De Compañías, Valores Y Seguros*.

Obtenido De Superintendencia De Compañías, Valores Y Seguros:

<https://appscvsconsultas.supercias.gob.ec/rankingcias/>

Tenesaca, I., & Velesaca, M. (2018). *Diseño De Una Estructura Organizacional Y Funcional*

Para La Empresa Compuauto [Tesis De Pregrado, Universidad De Cuenca].

Repositorio

Ucuenca.

Obtenido

De

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1143>