



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

PROCESO DE TITULACION

OCTUBRE 2023-ABRIL 2024

EXAMEN DE GRADO O FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

GRADO DE COMPETITIVIDAD EN LA CORPORACION JURIDICA

ABG.CARLOS CARDDENAS Y ASOCIADOS EN LA CIUDAD DE BABAHOYO

PERIODO 2023

ESTUDIANTE:

MORA SALCEDO MELINA JULISSA

TUTOR:

ING. SUSANA MORAN RODRIGUEZ, MAE

AÑO 2023-2024

Contenido

Resumen	3
Summary.....	4
Planteamiento del problema.....	5
Justificación.....	7
Objetivos del estudio	8
Líneas de investigación.....	9
Articulación del tema.....	10
Marco conceptual.....	11
Marco metodológico.....	23
Resultados.....	24
Discusión de Resultados.....	31
Conclusiones.....	33
Recomendaciones.....	34
Referencias.....	35
Anexos	38

RESUMEN

El presente estudio de caso se realiza en la ciudad de Babahoyo con el tema titulado Grado De Competitividad en la Corporación Jurídica Abg. Carlos Cárdenas y Asociados, en la ciudad de Babahoyo en el periodo 2023, está ubicado en las calles General Barahona y 10 de agosto (Frente a la fiscalía de los Ríos), se identificaron varios factores que se denominan problemáticas donde la corporación se enfrenta a una presión significativa sobre requerir estrategias cuidadosas para mantener la rentabilidad y la necesidad de diferenciación ante otros bufetes de abogados con el objetivo de evaluar el grado de competitividad de numerosos competidores en el ámbito local.

La metodología aplicada consistió en el enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos con técnicas que fueron las encuestas y la matriz FODA.

Los resultados revelan un panorama generalmente positivo, ya que, aunque el grado de competitividad con otros estudios jurídicos sea elevado por el área en el que se encuentra ubicada la corporación, las encuestas demostraron que los usuarios están altamente contentos por la habilidad de resolver problemas, también destacan mucho lo que es el profesionalismo del equipo legal por su seriedad al momento de un caso en específico y también por la buena reputación.

Se puede concluir que la Corporación Jurídica Abg. Carlos Cárdenas y Asociados, tiene un grado de competitividad y una base sólida para el crecimiento y la mejora continua.

Palabras clave: Corporación, Competitividad, Rentabilidad, Reputación, Crecimiento.

SUMMARY

This case study is carried out in the city of Babahoyo with the topic titled Degree of Competitiveness in the Legal Corporation Abg. Carlos Cárdenas y Asociados, in the city of Babahoyo in the period 2023, is located on General Barahona and August 10 streets (In front of the Los Ríos prosecutor's office), several factors were identified that are called problems where the corporation faces a significant pressure to require careful strategies to maintain profitability and the need for differentiation from other law firms in order to evaluate the degree of competitiveness of numerous competitors at the local level.

The methodology applied consisted of the mixed approach that combines quantitative and qualitative methods with techniques that were surveys and the SWOT matrix.

The results reveal a generally positive outlook, since although the degree of competitiveness with other law firms is high due to the area in which the corporation is located, the surveys showed that users are highly happy with the ability to solve problems, as well The professionalism of the legal team stands out a lot for its seriousness at the time of a specific case and also for its good reputation.

It can be concluded that the Legal Corporation Abg. Carlos Cárdenas y Asociados, has a degree of competitiveness and a solid foundation for growth and continuous improvement.

Keywords: Corporation, Competitiveness, Profitability, Reputation, Growth

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema identificado en la Corporación Jurídica Ab. Carlos Cárdenas y Asociados en la ciudad de Babahoyo, es la presencia de numerosos competidores locales que crea un entorno altamente competitivo donde la corporación se enfrenta a una presión significativa sobre los precios, esto reduce los márgenes de beneficio y requerir estrategias cuidadosas para mantener la rentabilidad, la necesidad de diferenciación, debe centrarse en estrategias efectivas de diferenciación para destacar en el mercado, esto implica el desarrollo de servicios, la mejora de la calidad o la implementación de estrategias de marketing innovadoras.

La adaptación rápida a las tendencias del mercado es la alternativa que en la demanda están vinculadas a cambios económicos, legales o sociales, debe tener la capacidad de adaptarse rápidamente, ajustando su oferta de servicios para satisfacer las necesidades cambiantes y anticipar las tendencias del mercado a corto y largo plazo y así estar alerta a los cambios legales, económicos y sociales, la innovación es clave para anticipar y responder a las tendencias del fomentando una cultura que permita la generación constante de ideas nuevas y creativas para mantenerse a la vanguardia.

Tener en cuenta la experiencia del cliente es un análisis de profundidad y por lo tanto es fundamental mejorar la comunicación la atención y abordar proactivamente las preocupaciones de los usuarios contribuirá a una retención más sólida y a la generación de referencias asegurarse de que los clientes puedan acceder fácilmente a información relevante, recibir respuestas rápidas a sus consultas y experimentar un servicio excepcional que puede marcar la diferencia para reconocer y tener en cuenta la experiencia para el éxito.

En el ámbito digital otra de las problemáticas identificadas es infraestructura tecnológica actual por lo que identificar áreas para mejorar la digitalización, como la automatización de procesos, la gestión de casos en línea, puede mejorar la eficiencia operativa y la competitividad ya que transformación digital, mediante la implementación de tecnologías como la automatización de procesos, puede mejorar la eficiencia operativa al reducir la dependencia de procesos manuales y acelerar las operaciones sino que también puede agilizar los procesos internos al proporcionar una plataforma centralizada para la gestión de casos y consultas.

La reputación de una empresa como empleador en el mercado legal local es muy importante. Los abogados valoran las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, así como el ambiente laboral, el desarrollo profesional, la ética empresarial y la cultura organizacional. Las estrategias para atraer y retener talento legal incluyen ventajas competitivas como programas de desarrollo profesional y capacitación continua, tutoría y oportunidades de avance.

Una problemática más identificada es la de monitoreo activo de cambios regulatorios es decir mantenerse informado sobre avances legales ya que tener la flexibilidad para adaptarse es garantizar el cumplimiento continuo, posiblemente involucrando a profesionales legales en la monitorización de cambios regulatorios ya que la estrecha relación con expertos en la materia puede proporcionar una comprensión más profunda de las implicaciones legales y permitir una adaptación proactiva a las nuevas normativas, la comunicación con los clientes y socios comerciales, puede ser crucial para mantener la confianza y la transparencia en un entorno regulador en constante evolución.

2. JUSTIFICACIÓN

La elección de este tema es crucial dado el dinamismo y la competitividad creciente en el sector legal. La Corporación Jurídica Abogado Carlos Cárdenas y Asociados debe adaptarse a los cambios del entorno, garantizando que sus estrategias y servicios cumplan con las expectativas de sus clientes modernos, la justificación de esta investigación radica en la necesidad de garantizar la sostenibilidad y éxito continuo para así poner mantener la fidelidad de los usuarios, asegurando que esté a la vanguardia de las tendencias y tecnologías legales, y mantenga su posición competitiva en Babahoyo, Ecuador, durante el periodo específico de estudio.

Este en hora buena ha mostrado importante factor en la investigación, entorno a necesidades en constante cambio, las estrategias deben desplegarse para hacer frente a las mismas y las maneras en que puede garantizar que sus prácticas y servicios se ajusten a las expectativas en evolución del cliente, estar comprometida con la sostenibilidad en el estudio de caso que proporcionará una visión completa de cómo puede adaptarse a los desafíos del entorno legal, mejorando de manera continua y garantizar su éxito y buscará identificar prácticas y estrategias que contribuyan a la resiliencia ante desafíos emergentes.

Este trabajo de investigación no sólo beneficiará a los despachos de abogados, sino que también enriquecerá el conocimiento académico en el ámbito jurídico, otro objetivo importante es incorporar nuevas tendencias y tecnologías jurídicas, esto es de gran importancia porque un mejor conocimiento jurídico contribuye al desarrollo de mejores prácticas y al fortalecimiento del sistema jurídico general.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar el grado de competitividad de la Corporación Jurídica Abg. Carlos Cárdenas y asociados, mediante análisis de estrategias que aborden los servicios ofrecidos que los diferencian de la competencia y garantiza la mejora continua.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar estrategias de marketing para aumentar la visibilidad de la empresa, fortaleciendo su marca y generando confianza en los clientes potenciales.

Realizar un análisis de la satisfacción de los usuarios mediante encuestas para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios.

Proponer actividades de mejora para optimizar la eficiencia empresarial mediante estrategias de marketing que contribuyan a incrementar la rentabilidad de la corporación.

4. LÌNEA DE INVESTIGACIÒN

El estudio de caso titulado “Grado De Competitividad En La Corporación Jurídica Abg. Carlos Cárdenas Y Asociados está ubicada en la ciudad de Babahoyo en la calle General Barona y 10 de agosto, es un diagnóstico de grado de competitividad en los que se analizan diversos factores que influyen en los resultados finales. con el que se busca realizar un diagnóstico detallado de las prácticas actuales mediante encuestas a los usuarios para identificar estratégicas especiales que incluyan prestación de servicios, este trabajo dada su naturaleza se relaciona con la línea de investigación: finanzas, administración, tributación, auditoría y gestión administrativa son algunas de las sublíneas de marketing y merchandising.

Existe una relación entre las actividades propias de la Corporación Jurídica Abg. Carlos Cárdenas y Asociados y la sub línea de investigación marketing y comercialización, debido a que es una empresa privada dedicada al patrocinio legal que se dedica exclusivamente a la prestación de servicios cuyo mercado está conformado por abogados de libre ejercicio y funcionarios públicos.

Este caso de estudio se enmarca en la sublínea marketing y comercialización debido a que la identificación de estrategias competitivas puede incluir la diferenciación de servicios, la segmentación del mercado y otras tácticas de marketing y la comercialización desempeñan un papel fundamental en la imagen y de la percepción por parte de los clientes, también referencias dentro de la empresa, se involucra una serie de acciones; las misma que se plantean en forma de recomendaciones en este documento.

5. ARTICULACIÓN

El presente estudio de caso se articula de forma directa, las destrezas adquiridas durante las prácticas pre-profesionales en Gestión Administrativa y Contable en empresas públicas y privadas, realizadas en la Universidad Técnica de Babahoyo, en la Facultad de Administración Finanzas e informática, donde se logró desarrollar habilidades esenciales que se han demostrado valiosas en el área de atención al cliente o usuario, cuyos conocimientos que ayudaron de forma positiva a detectar falencias para luego ser contrastadas en el estudio de caso denominado Grado De Competitividad En La Corporación Jurídica Abg. Carlos Cárdenas Y Asociados en la ciudad de Babahoyo periodo 2023.

Como profesional del área administrativa se aplicó los principios administrativos aprendidos para garantizar una gestión eficiente de estrategias de marketing. Además de principios importantes de la gestión de recursos y procesos empresariales que permite ofrecer un servicio al cliente más eficaz y satisfactorio.

Al interactuar con usuarios en el entorno de prácticas también contribuyó para detectar las falencias existentes dentro de la corporación jurídica , se utilizó las habilidades de comunicación y empatía desarrolladas en las prácticas para comprender sus necesidades y proporcionarles información precisa sobre los servicios ofrecidos , en la formación en gestión también ayudó a optimizar la administración de pedidos y mantener registros precisos, lo que contribuye a la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. En la experiencia en Gestión Administrativa de las prácticas pre-profesionales se integran de manera beneficiosa en el desempeño en Atención al Cliente en la Corporación Jurídica Abg. Carlos Cárdenas y Asociados ", mejorando la calidad del servicio y la eficiencia en la gestión de la empresa de empresas en este caso de índole privada.

6. MARCO CONCEPTUAL

Competitividad en el Sector Legal:

La competitividad en el sector legal se refiere a la capacidad de una firma legal para mantener y mejorar su posición en el mercado, atraer clientes y generar ingresos sostenibles en un entorno altamente competitivo, en un mercado legal cambiante el éxito a largo plazo de una corporación jurídica depende de la competitividad y de la reputación de la misma, esto implica no solo la capacidad de la corporación de o aumentar la satisfacción de los usuarios sino que también se encarga de mantenerse en el mercado legal de manera sostenible, para adaptarse a los requisitos cambiantes del mercado y las expectativas de los clientes, estas capacidades se relacionan con una variedad de factores que pueden o no ser controlados por el bufete, desde la tecnología de recursos humanos y los procesos de gestión administrativa hasta las políticas públicas, la provisión de infraestructura y los detalles de la oferta y la demanda. (Victor Medeiros L. G., 2019)

Tipos de competitividad

Competitividad interna. Es la capacidad de la empresa para utilizar de forma efectiva y proactiva los recursos que tiene a su disposición. La competitividad interna pone de relieve su capacidad de superación y su capacidad evolutiva para aumentar la eficiencia.

Competencia externa. Luego se basa en lo que la empresa ha logrado en el contexto del mercado. Por tanto, se puede decir que la competitividad externa depende del modelo de mercado en el que se ubica la empresa, debiendo la empresa analizar la dinámica de la industria, las innovaciones, etc. para alcanzar un nivel de competitividad que le permita sobrevivir. Una vez que

se alcanza un nivel positivo de competitividad, debe mantenerse a largo plazo generando nuevas ideas para el futuro y aprovechando las oportunidades.

Factores Determinantes de la Competitividad Legal:

Reputación:

Una reputación clara y distintiva es esencial para los despachos de abogados que quieren diferenciarse de sus competidores y atraer y retener clientes ya que la imagen en el ámbito legal vende y les ayuda a mantenerse y seguir posesionándose en el mercado. (SERGIO, 2023)

Calidad del Servicio:

Los clientes quieren servicios legales de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas este es un factor importante para la competitividad porque además la reputación de un bufete es muy importante para la sostenibilidad de la misma. El servicio que recibe un cliente desencadena ideas y emociones que determinan su nivel de satisfacción. (Hammond, 2022)

Diferenciación:

La capacidad de una firma legal para diferenciarse de la competencia es vital para su competitividad. Esto puede implicar la especialización en áreas de práctica específicas, la oferta de servicios únicos o la adopción de enfoques innovadores, la diferenciación suele ocurrir en las características del producto. (Roldán, 2020)

Tecnología:

A continuación, se presentan algunas formas en las que se utiliza la inteligencia artificial en el derecho:

- Pueden aumentar la eficacia de los equipos legales y aumentar su participación en la toma de decisiones comerciales.
- Ezequiel Braun Pellegrini, CEO y fundador de Brevity, explica: Como resultado, cada vez más empresas líderes están invirtiendo en los servicios que brinda la tecnología legal. Soluciones innovadoras e incluso disruptivas permiten la automatización de procesos diarios lentos mediante la gestión inteligente de información, documentos y datos.
- Existe una clara división entre los departamentos legales que han pasado por una transformación digital y los que no. No es falta de herramientas, es falta de uso, explica Braun Pellegrini. (Correa, s.f.)
- **Automatizar documentos legales:** La inteligencia artificial puede crear automáticamente documentos legales comunes, como contratos, acuerdos y cartas, utilizando las plantillas y los datos proporcionados. Esto reduce el tiempo que lleva crear y revisar documentos repetitivos. (Correa, s.f.)

La adopción de tecnología: clave para los proveedores de servicios legales

En los últimos años, los departamentos legales están realizando cambios en sus modelos operativos para ayudar a abordar y alinearse con las prioridades empresariales. Según un informe desarrollado, el papel que la tecnología desempeña en la transformación continua de

las empresas es indiscutible. La digitalización se clasifica como la prioridad entre los CEO que planean cambios en su modelo de negocio.

Relaciones con los Clientes:

La capacidad de escuchar, interpretar, entender y satisfacer las necesidades de los clientes puede diferenciar a una firma legal en un mercado saturado, por la buena manera de llevar cada caso, una relación con el cliente es una serie de experiencias, interacciones y transacciones que ocurren entre una empresa y un consumidor a lo largo del tiempo, determinan el grado de interacción y conexión entre dos partes, comprender cómo hacer que su negocio se centre en el cliente puede ser su activo más importante, estas relaciones agregan valor a las transacciones de servicios puros y se convierten en estrategias de marketing altamente rentables. (Bengochea, 2023)

Identificar a los competidores

Uno de los pasos más importantes es averiguar con qué empresas compiten, se pueden dividir en dos categorías: directas o indirectas.

Competidores Directos: Asociaciones legales que ofrecen servicios alternativos a los servicios de marca y operan en la misma área geográfica.

Competidores indirectos: Son alianzas que ofrecen diferentes servicios, pero satisfacen las mismas necesidades del cliente o resuelven problemas similares.

Analizar y comparar el contenido de la competencia.

El siguiente paso es comparar y comprender qué tipo de contenido publican sus competidores en sus medios, esto es importante porque ayuda a determinar los formatos más exitosos y si se pueden incorporar al plan, supervise su participación en las redes sociales

Es muy importante identificar cómo tus competidores utilizan las redes sociales e integrarlas en tus planes de marketing, por este motivo, es necesario medir la fidelidad de los consumidores al bufete mediante el seguimiento.

Gestión Estratégica:

Una gestión estratégica adecuada es esencial para la competitividad de una firma de abogados. Implica utilizar las fortalezas y debilidades de la empresa para desarrollar e implementar planes efectivos, son decisiones que toma la dirección de la empresa y tienen consecuencias a medio y largo plazo, su principal objetivo es desarrollar la estrategia de la compañía y asegurar su crecimiento y sostenibilidad, permite que los diferentes trabajadores trabajen juntos en un proyecto de manera coordinada, planificar y organizar, determinar políticas de reclutamiento y retención de equipos e implementar y monitorear planes estratégicos.

Estos factores son solo algunos de los muchos que influyen en la competitividad de una firma legal en el mercado actual. Para mantener y mejorar la posición competitiva, es necesario comprender y controlar estos elementos de manera efectiva. (Velàzquez, s.f.)

Leyes y Normativas Legales:

Investigar las leyes locales que regulan la práctica legal, como el Código Orgánico Integral Penal (COIP), el Código Orgánico de la Función Judicial (COFJ) y otros reglamentos relacionados con la prestación de servicios legales.

Regulaciones Profesionales:

Analizar las regulaciones profesionales impuestas por el Colegio de Abogados de Ecuador u otras entidades regulatorias que rigen la ética y la conducta profesional de los abogados y firmas legales, son el conjunto de procedimientos y reglas que adoptan las instituciones para instrumentar las responsabilidades dadas en el marco legal, es importante destacar que las responsabilidades de los operadores jurídicos están directamente relacionadas con sus funciones en el ámbito de su práctica profesional. Los operadores jurídicos pueden proyectarse en el ámbito de la docencia jurídica como teóricos del derecho o como intérpretes, esenciales para los abogados y para el colectivo de abogados, sirven para muchos propósitos y todos son muy positivos y apoyan la idea de abogados humanos, responsables, honestos y trabajadores. en la mayoría de los casos, las agencias o ministerios gubernamentales tienen el poder de establecer reglas sin necesidad de una legislación previa. (Fernández León, 2018)

Normativas Específicas del Sector Legal:

Identificar normativas específicas relacionadas con el ejercicio de la abogacía en Ecuador, como requisitos de licencia, procedimientos de litigio, y normas de confidencialidad y protección de datos.

Evaluación del Entorno Económico:

El entorno económico también tiene un impacto significativo en la competitividad. Un análisis del entorno financiero de la empresa muestra todas las condiciones que enfrenta interna y externamente, especialmente cómo afecta positiva o negativamente a la empresa desde una perspectiva financiera. (Clara, 2022)

Algunos aspectos clave a considerar incluyen:

Tendencias de Mercado:

Estudiar las tendencias del mercado legal local, como la demanda de servicios legales, la competencia entre firmas, los cambios en las preferencias del cliente y la aparición de nuevos modelos de negocio. El análisis de tendencias del mercado es el proceso de evaluar los cambios en su industria, es un desarrollo futuro hipotético que puede tener un impacto a largo plazo en una industria o mercado elegido en su conjunto. Esto implica observar datos pasados y actuales para identificar patrones dominantes en el mercado y entre los consumidores.. (Castro, 2021)

Estructura Competitiva del Sector Legal:

Analizar la estructura competitiva del sector legal, incluyendo el número y tamaño de las firmas legales, su especialización, su reputación y su participación en el mercado. La competitividad en el sector legal es la capacidad de una organización para desarrollar, mejorar o mantener su crecimiento y desarrollo dentro de un entorno socioeconómico específico. Además, incluye elementos como la capacidad para ofrecer servicios de mayor calidad, reducir los costos y mejorar la eficiencia de sus operaciones. (Clavijo, 2022)

Diferenciación de Servicios Legales:

La diferenciación es crucial en el mercado legal para destacar entre la competencia y atraer a clientes potenciales. Algunas estrategias de diferenciación en ejercicio profesional de la abogacía, el éxito en la profesión no depende únicamente de ventajas profesionales para todo abogado o compañero de despacho, pero también hay muchos aspectos coyunturales que le ayudarán a conseguir el cliente que desea o el acuerdo de colaboración que mejor se adapte al crecimiento de su empresa, la diferenciación ante la competencia es cada vez más importante en

un campo conocido como es el ámbito legal ,ya que en la actualidad hay diferentes tipos de bufetes de abogados que ofrecen por lo general los mismo servicios .

Cuando el servicio jurídico trata de manera personalizada a los usuarios hace una notable diferenciación de la competencia ya que no todos los consorcios jurídicos siguen aquello ,porque se manejan más de forma general y no se centran en buscar la satisfacción de los usuarios hacia los servicios legales ofrecidos . (Cohen, 2023)

Áreas de Práctica Especializadas:

Identificar áreas de práctica legal en las que la corporación tenga experiencia y conocimientos especializados, como derecho corporativo, derecho laboral, derecho penal, etc. Establecerse como expertos en estas áreas puede atraer clientes específicos que requieran servicios especializados.

Enfoques Innovadores:

Adoptar enfoques innovadores en la prestación de servicios legales, como la resolución alternativa de conflictos, métodos de facturación flexibles, o la incorporación de tecnologías emergentes para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, el primero se entiende como el acto o efecto de innovar o cambiar algo mediante la introducción de una novedad, y el segundo se entiende como la creación o modificación de un producto hasta su introducción en el mercado, desarrollado en el contexto del sector legal, eventos diseñados para presentar cosas nuevas, crear o modificar nuevas capacidades, servicios legales y procesos para diferenciarse en el mercado.. (Vera, 2020)

Satisfacción del Cliente:

Índices de satisfacción del cliente basados en encuestas periódicas o retroalimentación directa de los clientes, para evaluar la satisfacción de los clientes es una herramienta de marketing encargada de establecer puntos de contacto con los clientes a través de diversos canales y construir relaciones con ellos antes, durante y después de la venta, debe consultarse su opinión con regularidad, esto se puede hacer por correo electrónico, en la dirección comercial o en línea. El análisis de las respuestas le dará una idea general de su satisfacción, pero el desarrollo de una estrategia de optimización sólo será posible si de las respuestas se obtienen indicadores precisos, que permitan un análisis detallado. (Douglas da Silva, 2022)

Rentabilidad:

Cualquier pequeña empresa u organización con varios departamentos y empleados que realizan diversas funciones tiene como objetivo principal la rentabilidad de la empresa. Esto incluye tanto el margen de beneficio como el retorno sobre la inversión (ROI), así como otros indicadores financieros que reflejen la rentabilidad de la corporación en relación con sus competidores. (Aparisi, s.f.)

Eficiencia Operativa:

En los negocios, la eficiencia operativa es un concepto fundamental que se refiere a la capacidad de una organización para utilizar de manera óptima sus recursos y procesos para lograr resultados superiores, la eficiencia operativa es un factor crítico en la rentabilidad y el éxito a largo plazo de una organización. Además, implica proporcionar la máxima cantidad de producción o servicio con la menor cantidad de recursos. Esto incluye reducir el desperdicio y las ineficiencias

en los procesos internos y optimizar el uso de los recursos humanos, financieros y técnicos.
(Naranjo, 2023)

Métodos de Evaluación Comparativa:

La evaluación comparativa es el proceso de comparar el desempeño de una empresa con el de sus competidores, agregando una capa de contexto para comprender qué significan los éxitos y los fracasos dentro y en contra de su contexto. La información de evaluación comparativa le permite comprender el nivel de demanda de un producto en particular y le permite probar diferentes productos para determinar la competitividad de una empresa en comparación con sus competidores. (SEVERICHE, 2023)

Algunos de los métodos más comunes incluyen:

Análisis de la Cadena de Valor:

Desglosar las operaciones y procesos de una empresa en cadenas de valor para identificar sus fortalezas y oportunidades de mejora en comparación con la competencia.

Análisis de la Matriz de Posicionamiento Competitivo:

Evaluar la posición de la empresa en relación con los competidores directos en términos de precio, calidad, cobertura geográfica y especialización.

Oportunidades de Crecimiento:

Un alto nivel de competitividad puede brindar a una empresa oportunidades de crecimiento, como ampliar su base de clientes, ingresar a nuevos mercados o ampliar su oferta de servicios, pero también puede ingresar a mercados con alta competencia.

Riesgos y Desafíos:

Las empresas que no son competitivas pueden enfrentar riesgos y desafíos, como perder clientes, perder ingresos o no poder atraer abogados calificados. En esto influye el gran número de despachos de abogados, ya que algunos pueden llevar más tiempo en el mercado. Conocido por más tiempo y mejor calidad.

Reputación y Percepción del Cliente:

La competitividad también puede afectar la reputación de una empresa y la percepción que los clientes tienen de ella, ya que el mercado suele ser más difícil de cubrir debido a la presencia de múltiples firmas de abogados. Una alta competitividad puede mejorar la reputación y la confianza de los clientes, mientras que una baja competitividad puede debilitar la confianza y la lealtad de los clientes.

Desarrollar Nuevas Áreas de Práctica:

Encuentre nuevas áreas de práctica o nichos de mercado que aún no estén cubiertos y desarrolle experiencia y habilidades en estas áreas para diferenciarse de la competencia y poder brindar un mejor servicio.

Mejora de la Infraestructura Tecnológica:

Para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, invertir en software de gestión legal, plataformas de colaboración en línea y seguridad de datos, así mismo incrementar las técnicas de marketing digital.

Optimización de Procesos Internos:

Evaluar y mejorar los procesos internos de una empresa es fundamental para eliminar ineficiencias, reducir costos y, sobre todo, mejorar la prestación rápida y eficiente de servicios legales a los clientes. Identificar problemas e implementar soluciones puede aumentar la satisfacción del cliente, mejorar la reputación de una empresa y crear un entorno de trabajo más eficiente y productivo para los empleados.

Desarrollo de Relaciones Estratégicas:

Para aumentar la competitividad en el mercado, los despachos de abogados pueden establecer alianzas estratégicas con otras empresas, expertos, centros de mediación o proveedores de servicios adicionales en el mismo campo, que pueden ampliar la gama de servicios disponibles y aportar más soluciones. Al responder a las necesidades de los clientes, asociarse con múltiples empresas o proveedores y al mismo tiempo brindar una buena experiencia de usuario, los bufetes de abogados también obtienen una base de clientes más amplia y diversa, lo que ayuda a mejorar el servicio legal. Popularidad y reputación de la empresa. Una relación estratégica es un acuerdo entre dos o más organizaciones para llevar a cabo un plan de acción que les permita tener una mayor ventaja competitiva. Esto se puede lograr por varias razones, ya sea porque una de ellas entiende mejor un nicho de mercado o las políticas de un país, mientras que la otra tiene mayor capital o un proceso productivo más eficiente en esta relación lo que se busca es ganar-ganar, es decir que ambas partes logren beneficios en el medio en que se desarrollan. (Perez, 2021)

7. MARCO METODOLÒGICO

MÈTODO

El método de aproximación metodológica, se utiliza un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos. Esto permitirá una comprensión integral del grado de competitividad, abordando tanto aspectos cuantificables como la participación en el mercado, como también factores cualitativos relacionados con la percepción del cliente y la calidad del servicio.

Técnicas

Las técnicas aplicadas en el presente estudio de caso fueron:

Encuestas: Las encuestas fueron una de las herramientas más importantes en el estudio de caso dado que ayudaron a recopilar percepciones y retroalimentación de los usuarios. El objetivo de una encuesta puede variar dependiendo de la situación y el propósito de la investigación. Pueden utilizarse para recopilar datos demográficos, como edad, género y ubicación, así como para obtener información sobre opiniones, actitudes, comportamientos, preferencias, y más.

Instrumentos

- Plantilla con preguntas estructuradas para cada caso

Población / Muestra

Población: Incluir a la corporación, sus clientes actuales, clientes potenciales, competidores locales y profesionales del derecho en Babahoyo.

Muestra: Seleccionar una muestra representativa de clientes actuales y potenciales, así como realizar encuestas con abogados y personal clave de la corporación. Además, analizar informes financieros y de mercado para obtener datos cuantitativos.

Población encuestada: 40 usuarios

8. Resultados

ENCUESTA A LOS USUARIOS

<i>1. ¿Cómo describirías la comunicación y el nivel de transparencia durante tu experiencia con la corporación?</i>			
	<i>Frecuencia</i>	<i>% del total</i>	<i>% Acumulado</i>
<i>Muy satisfecho</i>	17	43.0%	43.0%
<i>Satisfecho</i>	10	25.0%	68.0%
<i>Poco Satisfecho</i>	4	10.0%	78.0%
<i>Nada Satisfecho</i>	9	23.5%	81.0%

ANÁLISIS:

Basado en la mayoría de los encuestados creen que las frecuencias proporcionadas el nivel de transparencia de los servicios ofrecidos por la Corporación Jurídica Abg. Carlos Cárdenas y Asociados es muy satisfactorio con el 43.0%. Sin embargo, existe una proporción significativa que califica los servicios ofrecidos como poco satisfecho con el 10.0 % de las respuestas, Estas discrepancias sugieren una variabilidad en la satisfacción del cliente y resalta la necesidad de mejorar la comunicación y la transparencia en los servicios.

Fuente: Elaboración propia

<i>2. ¿Cómo evaluaría la calidad de la comunicación y la atención al cliente recibida durante su interacción?</i>			
	<i>Frecuencia</i>	<i>% del total</i>	<i>% Acumulado</i>
<i>Excelente</i>	12	34.0%	77.50%

<i>Bueno</i>	17	43.0%	77.0%
<i>Regular</i>	9	23.5%	81.0%
<i>Deficiente</i>	2	7.0%	20.0%

ANÁLISIS:

Basado en las frecuencias proporcionadas, el 34.0 % de las evaluaciones (Excelente/Bueno) indican que la calidad general de la experiencia del cliente fue positiva para la mayoría de los clientes. Sin embargo, el 23.5% de las evaluaciones (Regular/Deficiente) sugiere que hay áreas que podrían ser mejoradas, es importante abordar las áreas de mejora identificadas (comunicación y transparencia) para garantizar una experiencia del cliente consistente y de alta calidad.

Fuente: Elaboración propia

<i>3. ¿Sintió que los servicios legales fueron personalizados para adaptarse a sus necesidades específicas?</i>			
	<i>Frecuencia</i>	<i>% del total</i>	<i>% Acumulado</i>
<i>Muy satisfecho</i>	10	25.5%	68.0%
<i>Satisfecho</i>	17	43.0%	43.0%
<i>Poco satisfecho</i>	11	30.0%	17,50%
<i>Nada satisfecho</i>	2	22.5%	20.0%

ANÁLISIS:

Basado en las frecuencias proporcionadas, la mayoría de los encuestados (42.5%) se sintieron satisfechos con los servicios legales recibidos, indicando que estos servicios fueron personalizados para adaptarse a sus necesidades específicas. Sin embargo, un 25.5% se sintió simplemente satisfecho, un 30.0 poco satisfecho y un 22.5% nada satisfecho. Este análisis sugiere que, aunque una proporción significativa de clientes está satisfecha o muy satisfecha con los servicios personalizados, todavía hay espacio para mejorar y ajustar los servicios legales para adaptarse más específicamente a las necesidades individuales de los

clientes. Para aquellos que no están satisfechos, existe una oportunidad para identificar y abordar las áreas de insatisfacción, lo que podría mejorar la satisfacción general del cliente y fomentar la lealtad a largo plazo.

Fuente : Elaboración propia

<i>4. ¿Con qué frecuencia el equipo de atención al cliente le dio respuestas claras y completas a sus preguntas?</i>			
	<i>Frecuencia</i>	<i>% del total</i>	<i>% Acumulado</i>
<i>Muy satisfecho</i>	20	50.0%	77.50%
<i>Satisfecho</i>	11	28.0%	78.0%
<i>Poco satisfecho</i>	6	15.0%	68.0%
<i>Nada satisfecho</i>	3	8.0%	10.0%

ANÁLISIS:

En este caso, parece que la mayoría de los encuestados quedaron satisfechos con la respuesta del equipo de atención al cliente, entrando un 50,0% en la categoría de "muy satisfecho". Además, el 28,0% cayó en la categoría "satisfecho", lo que indica que la mayoría de las personas estaban satisfechas con el servicio en general. Un pequeño número de personas (el 15,0% estaba "algo satisfecho" y el 8,0% estaba "nada satisfecho") se mostró insatisfecho con las respuestas recibidas. Es importante analizar los motivos de esta insatisfacción y tomar medidas para mejorar la calidad del servicio al cliente.

Fuente : Elaboración propia

<i>5. ¿ Existió algún aspecto en el tiempo de respuesta a sus consultas que podría mejorarse para una mayor eficiencia?</i>			
	<i>Frecuencia</i>	<i>% del total</i>	<i>% Acumulado</i>
<i>Excelente</i>	20	50.0%	77.50%
<i>Bueno</i>	11	28.0%	25.0%
<i>Regular</i>	4	10.0%	17,50%
<i>Deficiente</i>	5	13.5%	20.0%

ANÁLISIS:

En este caso, la mayoría de los encuestados están satisfechos con el tiempo de respuesta a sus consultas, ya que el 50.0% está en la categoría "Excelente" y el 28.0% está en la categoría "Bueno". Esto sugiere que una mayoría está contenta con la rapidez y eficacia de las respuestas recibidas.

Sin embargo, también hay una minoría (10.0% en "Regular" y 13.5% en "Deficiente") que no está satisfecha con el tiempo de respuesta. Es importante analizar las razones detrás de esta insatisfacción y trabajar en ellas para mejorar la eficiencia y calidad del servicio al cliente.

Fuente : Elaboración propia

<i>6. ¿La Corporación mostró flexibilidad para adaptarse a sus necesidades cambiantes durante el curso de su caso legal?</i>			
	<i>Frecuencia</i>	<i>% del total</i>	<i>% Acumulado</i>
<i>Excelente</i>	19	48.0%	77.50%
<i>Bueno</i>	12	30.0%	25.0%
<i>Regular</i>	4	10.0%	17,50%
<i>Deficiente</i>	5	13.0%	20.0%

ANÁLISIS:

El análisis de esta pregunta depende de lo que se considere como un nivel de satisfacción adecuado en cuanto a la flexibilidad mostrada por la corporación, la mayoría de los encuestados están satisfechos con la flexibilidad mostrada, ya que el 48.0% está en la categoría "Excelente" y el 30.0% está en la categoría "Bueno". Esto sugiere que la mayoría está contenta con la capacidad para adaptarse a sus necesidades cambiantes.

Sin embargo, hay una minoría (10.0% en "Regular" y 13.0% en "Deficiente") que no está satisfecha con la flexibilidad mostrada. Es importante analizar las razones detrás de esta insatisfacción y trabajar en ellas para mejorar la capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de sus clientes.

Fuente : Elaboración propia

<i>7. ¿Sintió que tuvo acceso suficiente a recursos jurídicos y materiales relevantes durante el manejo de su asunto legal?</i>			
	<i>Frecuencia</i>	<i>% del total</i>	<i>% Acumulado</i>
<i>Excelente</i>	10	42.5%	77.50%
<i>Bueno</i>	17	25.0%	25.0%
<i>Regular</i>	9	5.0%	17,50%
<i>Deficiente</i>	2	22.5%	100.0%

ANÁLISIS:

Basado en las frecuencias proporcionadas, el 42.5% de los encuestados cree que el acceso a los recursos jurídicos es excelente. Sin embargo, existe una proporción significativa que califica los servicios ofrecidos como poco satisfecho con el 10.0 % de las respuestas, estas discrepancias sugieren una variabilidad en la satisfacción del cliente y resalta la necesidad de mejorar la comunicación y la transparencia en los servicios.

Fuente : Elaboración propia

<i>8. ¿ Tiene sugerencias específicas sobre cómo podrían incorporar innovación en los servicios legales para mejorar la experiencia de los usuarios?</i>			
	<i>Frecuencia</i>	<i>% del total</i>	<i>% Acumulado</i>
<i>Excelente</i>	10	42.5%	77.50%
<i>Bueno</i>	17	25.0%	25.0%
<i>Regular</i>	9	5.0%	17,50%
<i>Deficiente</i>	2	22.5%	100.0%

ANÁLISIS:

A juzgar por la frecuencia de las sugerencias, la mayoría de los encuestados creía que tenía sugerencias para la innovación de recursos y el 42,5% las consideró. Sin embargo, una mayoría significativa, el 5,0% de las respuestas, consideró que no había ningún consejo.

Fuente: Elaboración propia

<i>9. ¿ Considera que la implementación de tecnologías emergentes, podría mejorar la eficiencia en la prestación de servicios legales?</i>			
	<i>Frecuencia</i>	<i>% del total</i>	<i>% Acumulado</i>
<i>Excelente</i>	20	50.0%	77.50%
<i>Bueno</i>	11	28.0%	25.0%
<i>Regular</i>	6	15.0%	68,0%
<i>Deficiente</i>	3	8.0%	10.0%

ANÁLISIS:

Según la frecuencia de entrega, la mayoría de los encuestados cree que es importante introducir nuevas tecnologías en los despachos de abogados para aumentar la eficiencia de los servicios prestados por los socios.

Fuente : Elaboración propia

<i>10. ¿Recibió información detallada sobre los costos asociados con su asunto legal?</i>			
	<i>Frecuencia</i>	<i>% del total</i>	<i>% Acumulado</i>
<i>Excelente</i>	10	42.5%	77.50%
<i>Bueno</i>	17	25.0%	25.0%
<i>Regular</i>	9	5.0%	17,50%
<i>Deficiente</i>	2	22.5%	100.0%

ANÁLISIS:

Con base en la frecuencia indicada, la mayoría de los encuestados consideró que los honorarios asociados con sus casos específicos eran muy buenos considerando los diferentes tipos de cuestiones legales, con un 42,5% de los encuestados sintiendo que los despachos de abogados estaban muy satisfechos con estos honorarios, mientras que un 5,0% de los encuestados, indica que son regulares.

Fuente: Elaboración propia

9. Discusión de Resultados

La encuesta realizada a los usuarios de la Corporación Jurídica Abg. Carlos Cárdenas y Asociados revelan un panorama general positivo en la satisfacción de los usuarios, la calidad de la comunicación y la atención al cliente recibieron altas calificaciones. El 85% de los encuestados reportó estar satisfecho o muy satisfecho con los servicios legales recibidos. El 15% manifestó algún grado de insatisfacción. La mayoría de los usuarios notó una comunicación clara y efectiva a lo largo del proceso legal. Sin embargo, algunas respuestas sugieren áreas donde la comunicación podría mejorarse, especialmente en proporcionar actualizaciones más frecuentes y claras, con la eficiencia en la resolución de casos sugieren un desempeño positivo en términos de tiempos de respuesta y manejo de asuntos legales. No obstante, se destacó la necesidad de mejorar la flexibilidad para adaptarse a sus necesidades cambiantes durante el curso de su caso legal y algunas respuestas indican que se podrían realizar mejoras para hacer que la información sea aún más accesible y comprensible para los usuarios. El profesionalismo del equipo legal fue consistentemente bien evaluado ya que en la actualidad en el ámbito legal no suelen ver asesores jurídicos que le presten la debida atención a los problemas de los usuarios y como la imagen vende se puede afirmar que la seriedad del grupo jurídico se caracteriza por eso uno de los más importantes de la ciudad por su seriedad y profesionalismo al momento de que un nuevo caso llega al despacho , al igual que la capacidad de personalizar servicios según las necesidades específicas de los usuarios ,se destacaron áreas de flexibilidad que podrían mejorarse para satisfacer aún más las necesidades individuales y, en general, se elogiaron las herramientas tecnológicas y la gestión digital de casos, sin embargo, algunas respuestas indicaron que se necesitaban mejoras para que la información fuera más fácil de acceder y comprender para los usuarios, en cuanto a la comunicación y atención al cliente, se destacaron puntos fuertes, pero se identificaron

oportunidades de mejora ,la claridad y efectividad en la comunicación recibieron calificaciones altas; sin embargo, algunas respuestas señalan la necesidad de actualizaciones más frecuentes y detalladas, la eficiencia en el proceso legal fue evaluada positivamente en términos de tiempos de respuesta y gestión de casos. No obstante, se sugirió una mayor agilidad en la resolución de problemas y la reducción de posibles demoras, aunque cabe recalcar que en muchas ocasiones y/o circunstancias no depende de los abogados si no de rangos más altos que manejan la agilidad de cada uno de los casos, si bien la mayoría de los clientes están satisfechos, existen oportunidades de mejora en la comunicación y cumplimiento de plazos de entrega. La implementación de las recomendaciones buscará aumentar los niveles de satisfacción y eficiencia operativa de la Corporación y por abordar estas deficiencias , propone una serie de estrategias que aprovechen la especialización en áreas clave del derecho la buena reputación y prestigio del consorcio jurídico no obstante se deben tener en cuenta unas cuentas oportunidades como desarrollar servicios legales complementarios también puede ser de mucha ayuda expandir cartera de clientes en segmentos de rápido crecimiento y tratar de hacer alianzas estratégicas con otros consorcios ,pero para eso tenemos que tener en cuenta diferentes tipos de debilidades que amenazan el entorno como la escasa comunicación con clientes durante los casos eso puede traer deficiencias en seguimiento y cumplimiento de plazos así como también la alta competitividad en el mercado legal ya que el ámbito de legal es uno de los más controversiales también los clientes insatisfechos que se cambian a la competencia es una gran amenaza por que puede llegar a existir una mala publicidad por casos mal manejados o por descuido del mismo usuario y para todo eso hay que estar totalmente preparado capacitación al personal para que le pueda brindar al usuario un servicio de calidad .

10. CONCLUSIONES

Se reconoce la importancia de aumentar la visibilidad de la empresa y fortalecer su marca como parte de una estrategia integral de marketing. La generación de confianza en los clientes potenciales es un componente crucial para asegurar su preferencia en el mercado legal.

La satisfacción del usuario se encuentra en un nivel aceptable, pero hay áreas que pueden ser mejoradas, se identificaron aspectos como tiempos de respuesta, facilidad de acceso a la información, y atención al cliente que podrían ser objeto de mejores avances.

Se han sugerido actividades que buscan mejorar la eficiencia mediante estrategias de marketing que ayudarán a rentabilidad de la corporación, utilizando herramientas digitales para mejorar la comunicación y la coordinación interna, así como crear campañas de marketing digital para aumentar el conocimiento y la confianza con los clientes potenciales, de acciones que la empresa está encaminando para mantener e incrementar la competitividad en el ámbito jurídico.

11. RECOMENDACIONES

Identificar Estrategias de Marketing:

Mejora los tiempos de respuesta y la accesibilidad a la información mediante la implementación de una plataforma en línea y fácil de usar. Esto podría incluir un sitio web renovado con un diseño intuitivo y amigable para dispositivos móviles, así como la integración de un sistema de gestión de relaciones con el cliente que permita un seguimiento más eficiente de las consultas y un acceso rápido a la información relevante para los clientes..

Mejorar la Satisfacción del Cliente:

Realizar encuestas periódicamente para medir la satisfacción de los usuarios y recibir comentarios sobre los servicios prestados, realizar mejoras basadas en la retroalimentación para brindar un servicio más eficiente y satisfactorio.

Aumentar la Visibilidad y Generar Confianza:

Utilizar técnicas de marketing digital para aumentar la visibilidad de la corporación en línea, fortalecer su marca y reputación a través de testimonios de clientes satisfechos y contenido relevante y útil, implementar técnicas para optimizar los procesos internos y agilizar la prestación de servicios, capacitar a los empleados en nuevas tecnologías y herramientas, y mejorar la eficiencia y la rentabilidad de la empresa manteniendo una comunicación clara y transparente con los clientes y mejorando el servicio proporcionando respuestas rápidas y soluciones efectivas a las inquietudes o problemas de los clientes.

Referencias

- Aparisi, M. (s.f.). *Docunecta*. Obtenido de <https://www.docunecta.com/blog/7-claves-para-aumentar-la-rentabilidad-de-la-empresa>
- Bengochea, D. (29 de junio de 2023). Obtenido de <https://outvio.com/es/blog/relaciones-con-el-cliente/>
- Castro, R. M. (6 de enero de 2021). Obtenido de <https://es.semrush.com/blog/como-descubrir-tendencias-de-mercado/>
- Clara. (27 de octubre de 2022). Obtenido de <https://www.clara.com/es-mx/blog/proceso-para-evaluar-el-entorno-economico-de-una-empresa#:~:text=Este%20concepto%20se%20refiere%20al,fuertes%20y%20los%20puntos%20d%C3%A9biles.>
- Clavijo, C. (28 de junio de 2022). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial>
- Cohen, M. (3 de enero de 2023). Obtenido de <https://mcmarketingjuridico.com/como-diferenciarse-de-la-competencia-en-el-sector-legal/>
- Correa, C. (s.f.). *Webdox*. Obtenido de <https://www.webdoxclm.com/blog/el-impacto-de-la-ia-en-la-gestion-legal>
- Douglas da Silva. (5 de abril de 2022). Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>

Etecé. (5 de Agosto de 2021). Obtenido de <https://concepto.de/gestion-en-administracion/>.

Última

Fernández León, Ó. (6 de febrero de 2018). *Legal Today*. Obtenido de

<https://www.legaltoday.com/gestion-del-despacho/gestion-del-conocimiento/la-importancia-de-la-deontologia-para-el-abogado-2018-02-06/>

Flor, L. d. (20 de mayo de 2021). *Grade* . Obtenido de <https://www.grade.org.pe/>

Hammond, M. (15 de febrero de 2022). *GESTIÓN DE CLIENTES*. Obtenido de

<https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

MARIA ANGELES HORTIGÜELA VALDEANDE, Ó. S. (2020). *Gestión administrativa del proceso comercial*. Ediciones Paraninfo, S.A.

Naranjo, P. B. (8 de junio de 2023). Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-la-eficiencia-operativa>

Ntx . (15 de MARZO de 2019). Obtenido de <https://www.ntxpro.net/>

Perez, L. (1 de julio de 2021). Obtenido de [https://blogs.unitec.mx/vida-](https://blogs.unitec.mx/vida-universitaria/emprendedores/la-importancia-de-las-alianzas-estrategicas-entre-empresas/)

[universitaria/emprendedores/la-importancia-de-las-alianzas-estrategicas-entre-empresas/](https://blogs.unitec.mx/vida-universitaria/emprendedores/la-importancia-de-las-alianzas-estrategicas-entre-empresas/)

Roldán, P. N. (1 de marzo de 2020). Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/diferenciacion-de-producto.html>

SERGIO, V. M. (27 de MARZO de 2023). *LEGALTODAY*. Obtenido de

<https://www.legaltoday.com/gestion-del-despacho/estrategia/la-importancia-de-la-propuesta-unica-de-valor-para-diferenciarse-y-atraer-clientes-a-la-firma-2023-03-27/>

SEVERICHE, L. (12 de junio de 2023). Obtenido de <https://blog.digimind.com/es/inteligencia-competitiva/como-hacer-evaluacion-comparativa-competencia-redes-sociale>

Velázquez, A. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/proceso-de-gestion-estrategica/>

Vera, M. A. (29 de octubre de 2020). Obtenido de <https://adefinitivas.com/ademas/innovacion-legal-/>

Victor Medeiros, L. G. (s.f.). *Revista de la CEPA*, 27. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/820532b5-0b65-4f87-9990-fe54b4a6e507/content>

Victor Medeiros, L. G. (2019). *Revista de la CEPAL*, 27.

Westreicher, G. (1 de Mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/>

Zendesk. (15 de febrero de 2023). Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/servicio-cliente-personalizado/#:~:text=El%20servicio%20al%20cliente%20personalizado,compran%20tus%20productos%20y%20servicios.>

ANEXOS

ANEXO 1. Carta de Autorización de la empresa.



CORPORACIÓN JURÍDICA
ABG. CARLOS CÁRDENAS & ASOCIADOS
PROFESIONALISMO - CONFIANZA - HONESTIDAD



Babahoyo, 22 de Febrero del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

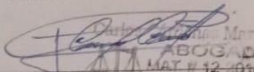
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **CARLOS ALFREDO CARDENAS MARTINEZ** del cantón Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **MORA SALCEDO MELINA JULISSA** de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GRADO DE COMPETITIVIDAD EN LA CORPORACION JURIDICA ABG. CARLOS CARDENAS Y ASOCIADOS EN LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2023** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

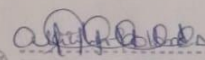

ABOGADO
MAY 12 2016 73
F.I.R.

Abg. Carlos Alfredo Cardenas Martinez

CI:0201065059

Correo : Cardmar24@hotmail.com

Celular: 0992310325


RECIBIDO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
SECRETARIA FAFI

22-02-24
FECHA:

15:19
HORA:

ANEXO 2 . RUC de la empresa

Apellidos y nombres CARDENAS MARTINEZ CARLOS ALFREDO		Número RUC 0201065059001
Estado ACTIVO	Régimen RIMPE - NEGOCIO POPULAR	Artesano No registra
Fecha de registro 14/12/1993	Fecha de actualización 12/09/2022	
Inicio de actividades 02/10/1993	Reinicio de actividades 29/09/2020	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		Obligado a llevar contabilidad NO
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: BABAHOYO

Dirección

Calle: ELOY ALFARO Número: 306 Intersección: GENERAL BARONA Y 10 DE AGOSTO Número de piso: PISO1 Referencia: FRENTE A LA FISCALIA PROVINCIAL DE LOS RIOS

Medios de contacto

Teléfono domicilio: 052732349 Celular: 0992310325 Email: cardmar24@hotmail.com

Actividades económicas

- C18120901 - OTROS ACTIVIDADES DE SERVICIOS RELACIONADOS CON LA IMPRESIÓN: SERVICIOS DE PREPARACIÓN DE DATOS DIGITALES, ETCÉTERA.
- M69100301 - OTRAS ACTIVIDADES DE EJECUTORES JUDICIALES, ALGUACILES, ÁRBITROS, EXAMINADORES Y MEDIADORES.
- M69100901 - OTRAS ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO Y REPRESENTACIÓN EN PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS (DERECHO CONSTITUCIONAL, ADMINISTRATIVO, MILITAR, ETCÉTERA).
- M73100201 - CREACIÓN Y COLOCACIÓN DE ANUNCIOS DE PUBLICIDAD AL AIRE LIBRE EN: CARTELES, TABLEROS, BOLETINES Y CARTELERAS.
- M73100901 - OTROS SERVICIOS DE PUBLICIDAD N.C.P.
- R90000501 - ACTIVIDADES DE PERIODISTAS INDEPENDIENTES.

Establecimientos

Abiertos

1

Cerrados

0

Obligaciones tributarias

- 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
- 2021 - DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA

ANEXO 3. Certificado del Compilatio (Antiplagio)



Babahoyo, 29 de febrero del 2024

**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES
 EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: el/la, Sr./Sra./ Srta.: Mora Salcedo Melina Julissa cuyo tema es: **Grado de Competitividad en la Corporación Jurídica Abg. Carlos Cárdenas y asociados en la ciudad de Babahoyo periodo 2023**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio, obteniendo como porcentaje de similitud de [10%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

Susana Morán Rodríguez
 Ing. Susana Morán Rodríguez, Mae,
 DOCENTE TUTOR - FAFI.

<i>1. ¿Cómo describirías la comunicación y el nivel de transparencia durante tu experiencia con la corporación?</i>			
	<i>Frecuencia</i>	<i>% del total</i>	<i>% Acumulado</i>
<i>Muy satisfecho</i>	<i>17</i>	<i>43.0%</i>	<i>43.0%</i>
<i>Satisfecho</i>	<i>10</i>	<i>25.0%</i>	<i>68.0%</i>
<i>Poco Satisfecho</i>	<i>4</i>	<i>10.0%</i>	<i>78.0%</i>
<i>Nada Satisfecho</i>	<i>9</i>	<i>23.5%</i>	<i>81.0%</i>

Elaborado por: Melina Julissa Mora Salcedo