



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE GIRON**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**EFFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NO. SCVS-NPAI-DNAI- 2020-00003179  
EMITIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS REFERENTE A LA UTILIZACIÓN DE  
PLATAFORMAS VIRTUALES PARA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EMPRESAS  
DEDICADAS A LA DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES TEXTILES UBICADAS EN EL CENTRO-NORTE  
DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PERIODO 2020-2021.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

**AUTORA:** CISNEROS MOREIRA MARIA JACQUILINE

**TUTOR:** LIC. FREDDY GONZALO ARAQUE MONTENEGRO, MSC.

**Quito Ecuador**

**2021**

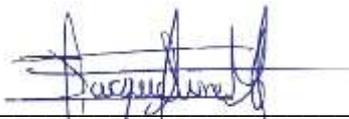
## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Cisneros Moreira María Jacqueline con documento de identificación N° 1726963398 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 16 de septiembre del año 2021

Atentamente,



---

María Jacqueline Cisneros Moreira  
1726963398

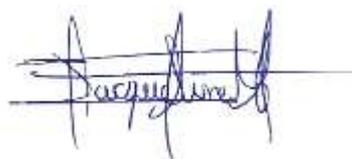
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA  
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Cisneros Moreira María Jacqueline con documento de identificación No. 1726963398 expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo académico: “Efectos de la aplicación de la resolución no. SCVS-NPAI-DNAI- 2020-00003179 emitida por la superintendencia de compañías referente a la utilización de plataformas virtuales para procedimientos administrativos en empresas dedicadas a la distribución de materiales textiles ubicadas en el centro-norte del distrito metropolitano de Quito periodo 2020-2021”. El cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Contabilidad y auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 16 de septiembre del año 2021

Atentamente,



---

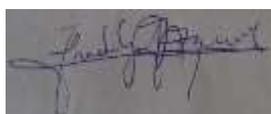
María Jacqueline Cisneros Moreira  
1726963398

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Freddy Gonzalo Araque Montenegro con documento de identificación N° 1710453745 docente de la Universidad Politécnica Salesiana declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN NO. SCVS-NPAI-DNAI- 2020-00003179 EMITIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS REFERENTE A LA UTILIZACIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES PARA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EMPRESAS DEDICADAS A LA DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES TEXTILES UBICADAS EN EL CENTRO-NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PERIODO 2020-2021 realizado por María Jacqueline Cisneros Moreira con documento de identificación N° 1726963398, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 16 de septiembre del año 2021

Atentamente,



---

Lic. Freddy Araque Montenegro, MSC  
1710453745

Tema: Efectos de la aplicación de la resolución No. SCVS-INPAI-DNAI- 2020-00003179 emitida por la Superintendencia de compañías referente a la utilización de plataformas virtuales para procedimientos administrativos en empresas dedicadas a la distribución de materiales textiles ubicadas en el centro-norte del Distrito Metropolitano de Quito periodo 2020-2021.

---

Topic: Effects of the application of resolution No. SCVS-INPAI-DNAI- 2020-00003179 issued by the Superintendency of companies regarding the use of virtual platforms for administrative procedures in companies dedicated to the distribution of textile materials located in the center- north of the Metropolitan District of Quito period 2020-2021.

**María-Jacqueline Cisneros-Moreira** es estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador-campus Girón-Quito) (mmoreira@est.ups.edu.ec)

## Resumen

---

El presente artículo académico se enfoca en las empresas dedicadas a la comercialización y distribución de materiales textiles, con el objetivo de analizar los efectos de aplicación de la resolución No. SCVS-INPAI-DNAI- 2020-00003179 referente el uso de plataformas virtuales para llevar los procedimientos administrativos para de esta manera alcanzar objetivos y metas propuestas por las empresas. Se toma como base de investigación una muestra 14 empresas ubicadas del Centro-Norte del Distrito Metropolitano de Quito, el método utilizado para obtener la información es la encuesta electrónica la cual se envía a través de correos electrónicos previo de una llamada telefónica al administrador de cada empresa para prevenir la propagación de COVID19. De las encuestas realizadas se obtienen resultados confiables, de tal manera que se puedan realizar los análisis y concluir que la aplicación de resolución antes mencionada ha tenido efectos positivos y que su vez la empresas están cumpliendo con la disposición de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros la cual busca precautelar la seguridad de todos los involucrados, aunque se ha normalizado la presencialidad, la mayoría de las empresas aún continúan priorizando el uso de las plataformas virtuales para llevar a cabo sus procesos administrativos.

## Abstract

---

This academy article focuses on companies dedicated to the commercialization and distribution of textile materials, with object of analyzing the effects of the application od resolution No. SCVS-INPAI-DNAI-2020-00003179 about the use of virtual platforms for carry out the administrative producers in order to achieve objectives and proposed golds by the companies located in the Center-North of the Metropolitan District of Quito, is taken as a research base, the method used to abstain the information in the electronics survey which is sent through emails prior to telephone call to the administrator of each company to prevent the spread of COVID19. Results were obtained form the surveys carried out, in such a way that the analysis can be carried out and conclude that the application of the resolution has had positive results and that in turn the companies are complying with the provision of the Superintendence of Securities and Insurance Companies which seeks to protect the security of all those involved. Although presence has been normalizing, most companies continue to prioritize the use of virtual platform to carry out their administrative processes.

Palabras clave | Keywords

---

Procedimiento administrativo, empresa, emergencia sanitaria, medios telemáticos, recursos organizacionales.

Administrative procedure, company, health emergency, telematics media, organizational resources.

## **1. Planteamiento del problema**

Los procedimientos administrativos son de gran importancia en las empresas, de cada una de sus fases depende el buen manejo de las operaciones de las organizaciones. Con la planificación, organización, dirección, y control se logra el uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

Dentro de los procesos administrativos, la Ley de Compañías se establece de manera obligatoria la periodicidad de las reuniones de la Junta General de socios, estas reuniones deben realizarse de manera presencial en el domicilio de la compañía, previo de una convocatoria del administrador o del gerente. Debido a la emergencia sanitaria en la que se encuentra Ecuador desde el 16 de marzo del 2020, los procesos administrativos obligatorios dentro de las organizaciones no se pudieron realizar de manera presencial como lo establece la Ley de Compañías, por tal razón las empresas se vieron en la obligación de realizarlos a través de plataformas virtuales.

Es importante la realización de esta investigación y conocer el impacto de la resolución SCVS-INPAI-DNAI-2020-00003179 que emitió la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros ha tenido en las empresas dedicadas a la distribución de materiales textiles del sector Centro Norte del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) en sus procesos administrativos.

## **2. Justificación**

El presente artículo académico está enfocado en una investigación realizada en empresas dedicadas a la comercialización de materiales textiles con la finalidad de conocer, analizar y establecer los efectos del uso de las plataformas digitales para llevar a cabo los procesos administrativos, desde que se suscitó la emergencia sanitaria por COVID19, las empresas no pudieron ejecutar los procesos administrativos como se los venía realizando con anterioridad, por este motivo se implementó la utilización de medios telemáticos.

Los procesos administrativos dentro de las empresas son la clave para su buen funcionamiento, también son de vital importancia para aprovechar y distribuir los recursos: humanos, materiales y financieros, las organizaciones a su vez utilizan a la gestión administrativa para lograr los objetivos y metas trazadas con lo cual logran llevar un buen manejo y control organizacional siendo productivas y estratégicas.

Ante lo expuesto en el párrafo anterior está claro que sin la intervención de los procesos administrativos no se logra el correcto funcionamiento de las actividades en las empresas; es así como el 15 de mayo del 2020 la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, emitió la resolución definitiva No. SCVS-INPAI-DNAI-2020-00003179 mediante la cual otorga a las empresas la facultad de realizar sus procedimientos administrativos priorizando la utilización de plataformas digitales para gestionar los procesos de manera segura y eficaz precautelando la seguridad todos los involucrados.

## **3. Objetivos**

### **3.1 Objetivo General**

Analizar los efectos que tuvo la Resolución No. SCVS-INPAI-DNAI-2020-00003179 emitida por la Superintendencia de Compañías, Valores y seguros el 15 de mayo del 2020 en empresas dedicadas a la distribución de materiales textiles ubicadas en los sectores de Iñaquito, Belisario Quevedo y La Mariscal periodo 2020-2021 del DMQ.

### **3.2 Objetivos Específicos**

- Realizar una investigación acerca de las plataformas digitales y su utilización para procedimientos administrativos en las empresas dedicadas a la distribución de materiales textiles ubicadas en los sectores de Iñaquito, Belisario Quevedo y La Mariscal.
- Establecer los efectos que la resolución No. SCVS-INPAI-DNAI-2020-00003179 emitida por la superintendencia de compañías ha causado en las empresas dedicadas a la distribución

de materiales textiles en el periodo 2020-2021 ubicadas en los sectores Iñaquito, Belisario Quevedo y La Mariscal.

## 4 Marco Teórico

### 4.1 Estado de la cuestión

#### Uso de plataformas digitales en las organizaciones para procedimientos administrativos

Con la llegada del COVID19 en marzo del 2020 el estado ecuatoriano tuvo que suspender toda actividad a nivel nacional, motivo por el cual muchas empresas tuvieron que cerrar sus puertas y suspender sus actividades administrativas y operacionales. Con el fin de precautelar la seguridad de todos los ciudadanos, el 15 de mayo del 2020 la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros emitió la Resolución No. SCVS-INPAI-DNAI-2020-00003179 donde resuelve lo siguiente: para los casos concretos en los cuales se deba efectuar ya sea a petición de parte o de oficio, la práctica de una audiencia para garantizar la intermediación en un procedimiento administrativo, estas se realizarán priorizando la utilización de medios telemáticos en las plataformas virtuales que se indiquen en las respectivas providencias de señalamiento de fecha y hora para la videoaudiencia, en las mismas se proporcionarán de ser el caso, los correspondientes códigos o contraseñas para ingresar a las mencionadas plataformas<sup>1</sup>.

Para conocer los efectos de la resolución mencionada en el párrafo anterior es necesario saber que, a la gestión administrativa también se la conoce como procedimientos administrativos y Quiroga (2020) la define como “el área responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa, esta consiste en dirigir y mantener el control sobre los recursos de una organización, todo ello para obtener los mejores resultados”. Se puede decir que esta es el área más importante dentro de la organización ya que se encarga de dirigir los recursos humanos y financieros de las empresas, básicamente se encarga de la planificación, organización, dirección y control dentro de la empresa.

De acuerdo con Caldas, Reyes y Heras (2017) la gestión administrativa es la que se encarga de que los procesos de la organización se los realice de la manera más eficaz y eficiente posible.

Las plataformas digitales son claramente definidas por Giraldo (2019) como “espacios en internet que permite la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades”.

Una definición más amplia de plataformas digitales es que “son empresas que dan servicios a dos o más grupos de clientes que se necesitan el uno al otro de alguna manera pero que pueden captar por sí mismo el valor de su atracción mutua y funcionan como intermediarios y reúnen a diferentes usuarios, clientes, anunciantes, prestadores de servicios, proveedores y hasta objetos físicos”<sup>2</sup>.

Por otro lado, quien emite la resolución permitiendo a las empresas realizar sus procesos administrativos es la Superintendencia de Compañías, Valores, y Seguros la cual se la define como; “un organismo que regula y controla las actividades económicas de la Compañías anónimas, de responsabilidad limitada en comandita por acciones, y de economía mixta, así: como a sus sucursales <sup>3</sup>. Es importante conocer que en la Constitución de la Republica en su artículo 213 reconoce define a las Superintendencias como: “organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con

---

<sup>1</sup> (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2020, pág. 4)

<sup>2</sup> (García, 2020, págs. 14,15)

<sup>3</sup> (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2001, pág. 1)

el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general<sup>4</sup>.

La presente investigación busca analizar los efectos de la aplicación de la Resolución No. SCVS-INPAI-DNAI-2020-00003179 emitida por la Superintendencia de Compañías referente a la utilización de plataformas digitales para los procesos administrativos que realizan las empresas de manera obligatoria y que se han visto afectados debido a la emergencia sanitaria, es de vital importancia conocer si existen ventajas o desventajas la utilización de plataformas digitales en las empresas dedicada a la distribución de materiales textiles ubicadas en el Centro-Norte del Distrito Metropolitano de Quito.

## 4.2 Procesos administrativos

Para tener un poco más claro la palabra “administración proviene de latín **ad** que significa dirección y **minister** significa subordinación que traducido al español significa realizar la función bajo el mano de otro”<sup>5</sup>. Dicho en otras palabras “el proceso administrativo es la principal herramienta para el trabajo de los administradores dentro de una organización”<sup>6</sup>, estas herramientas son la planificación, organización, dirección, y control.

La planificación como su palabra lo dice significa planear anticiparse a algo, Riquelme (2020) Afirma que “la planeación consiste en saber por anticipado qué se va a hacer, la dirección a seguir, qué se quiere alcanzar, qué hacer para alcanzarlo, quién, cuándo y cómo lo va a hacer”. La planeación es importante ya que “la parte mecánica de la administración consiste en planear, este a su vez consume tiempo, pero está claro de que si no se planifica existen grandes posibilidades de fracaso Cadena (2020).

La organización constituye un conjunto de reglas a respetar dentro de la empresa por todos quienes allí laboran, la principal función en esta etapa es la coordinación, en este proceso se debe distribuir y asignar las diferentes actividades a los grupos de trabajo que conforman la empresa, permitiendo la utilización equitativa de los recursos para crear una relación entre el personal y el trabajo que debe ejecutar<sup>7</sup>. Los responsables de la administración se aseguran de que cada uno de los elementos que componen la empresa tengan un conocimiento de los papeles que han de desempeñar en el logro de los objetivos, lo cual implica designar tareas que han de ejecutarse Alegre, Berné y Galve (2000).

Dentro de dirección se lleva a cabo la ejecución de los planes, la comunicación, la motivación y la supervisión necesaria para alcanzar las metas de la empresa. En esta etapa se requiere la presencia de un gerente con la capacidad de tomar decisiones, instruir, ayudar y dirigir a las diferentes áreas de trabajo (Riquelme, 2020).

El control es el proceso final, aquí se lleva a cabo la evaluación del desarrollo general de una empresa, esta última etapa tiene la labor de garantizar que el camino que se lleva, la va a acercar al éxito. Es una labor administrativa que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia (Riquelme, 2020).

## 5 Marco Metodológico

### 5.1 Materiales Métodos

La presente investigación fue de tipo cuantitativa, su diseño parte de un tema bien definido, para el desarrollo de ésta fue necesario plantearse hipótesis sobre el efecto que tiene la resolución SCVS-INPAI-DNAI-2020- 00003179, para que estas hipótesis sean verificadas o a su vez falseadas durante el desarrollo de la investigación.

---

<sup>4</sup> (Constitución De La República Del Ecuador, 2018, pág. 117)

<sup>5</sup> (Gonzalez, 2015, pág. 32)

<sup>6</sup> (Ricalde, 2014, pág. 5)

<sup>7</sup> (Riquelme, 2020)

Mediante una búsqueda para la población, se encontró una muestra del directorio de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros de 14 empresas ubicadas en el Centro-Norte del Distrito metropolitano de Quito, las empresas están codificadas con un CIU único (G4610.06) en los cuales están clasificadas como: Intermediarios del Comercio de textiles de prendas de vestir, peletería, calzado, artículos de cuero y CIU G4641.11 (Venta al por mayor de hilos (hilados), lanas y tejidos (telas) ) los cuales corresponden a actividades económicas de venta de materiales textiles ubicadas en las parroquias de Ñaquito, Belisario Quevedo y la Mariscal.

El método utilizado para obtener la información del uso de plataformas digitales dentro de las organizaciones para los procesos administrativos, fue un cuestionario diseñado en Drive de Gmail, ésta plataforma posee una plantilla sencilla de usar y de fácil acceso que permite crear preguntas de manera digital y enviar a las empresas el enlace del formulario para que completen la información requerida.

A la persona a quien se le dirigió el correo en este caso, es la persona que ocupa un cargo administrativo dentro de las empresas que constan dentro de la muestra investigarse, se le solicitó información básica como: nombre de la empresa, Registro Único de Contribuyente (RUC), correo electrónico y; para respaldo de la investigación, en las encuestas físicas se les solicita Firma y Sello de la empresa en la última hoja de las encuestas. Toda esta información requerida fue únicamente de datos informativos para obtener información y establecer los efectos de del uso de las plataformas digitales para llevar a cabo los procedimientos administrativos.

A los participantes, se les planteó una serie de preguntas enfocadas a conocer efectos del uso de plataformas en los procesos administrativos, si los efectos han sido positivos o negativos. El cuestionario contiene preguntas de respuestas cerradas (**Sí, No**), y de opción múltiple.

Es importante mencionar que las encuestas se las realizó a través de cuestionarios digitales de la Drive de Gmail, evitando el riesgo de contagio del COVID19, también se realizaron encuestas físicas las cuales servirán de respaldo de haber realizado la investigación.

## 6 Principales Resultados

### 6.1 Resultados y Análisis

La encuesta cuenta con un total de 16 preguntas, el objetivo de realizar este cuestionario es obtener información acerca del uso de las plataformas digitales para los procesos administrativos dentro de las empresas seleccionadas en la muestra, y de esta manera conocer el efecto de la resolución No. SCVS-INPAI-DNAI- 2020-00003179 emitida por la Superintendencia de compañías Valores y Seguros.

**Nota:** En los levantamientos de algunas encuestas se recibieron comentarios adicionales a los tabulados los cuales se los utiliza durante el desarrollo de los análisis.

**Tabla 1** Uso de plataformas digitales

INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTALES
¿Utiliza plataformas digitales para procesos administrativos de la organización?	SI	14	100%
	NO	0	0%
<b>Total, Respuestas</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

*Nota: Uso de plataformas digitales. Elaborado por Autora*

**Gráfico 1** Uso de plataformas digitales



**Nota:** Uso de plataformas digitales. Elaborado por Autora

De la encuesta realizada, el 100% de las empresas se acogieron a la Resolución SCVS-INPAI-DNAI-2020- 00003179 emitida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros acerca del uso de plataformas digitales para los procesos administrativos, consideran que la tecnología ofrece herramientas sencillas y evitan la propagación del COVID19.

INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTAJES
2. ¿Con qué frecuencia utiliza las plataformas digitales?	Cada día	3	21%
	Cada Semana	8	57%
	Cada 2-3 Semanas	3	21%
	Cada mes	0	0%
	Cada 2-3 meses	0	0%
	Cada 4-6 meses	0	0%
	Una o dos veces al año	0	0%
<b>Total, Respuestas</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2** Frecuencia de uso de plataformas digitales

**Nota:** Frecuencia de uso de plataformas digitales. Elaborado por Autora

**Gráfico 2** Frecuencia de uso de plataformas digitales



**Nota:** Frecuencia de uso de plataformas digitales. Elaborado por Autora

A pesar de que las plataformas digitales les brindan comodidad a las empresas para realizar sus procesos administrativos, solo el 21% empresas encuestadas la utilizan diariamente para realizar ya actividades que queden pendientes en el trabajo, el 57% únicamente las utilizan cada semana para reuniones con socios o empleados, procesos administrativos, y el 21% restante la utiliza cada 2 o 3 semana, ya sea para procesos administrativos o toma de decisiones importantes, esto se debe a que las organizaciones no están manejando tanto la virtualidad, y en algunos casos las utilizan para realizar algún trabajo importante en fines de semana.

3.

INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTAJES
¿Qué plataformas virtuales utiliza?	Zoom	13	28%
	Moodle	1	2%
	Skype	3	7%
	TeamViewer	10	22%
	Anydesk	8	17%
	Gmail	10	22%
	otros	1	2%
<b>Total, Respuestas</b>		<b>46</b>	<b>100%</b>

**Tabla 3** Plataformas digitales

**Nota:** Plataformas digitales. Elaborado por autora

**Gráfico 3** Plataformas digitales



**Nota:** Plataformas digitales. Elaborado por autora

La plataforma más utilizada es la plataforma Zoom, no solo por las empresas que la utilizan cada día, sino también aquellas empresas que las utilizan cada semana o cada 2-3 semanas(ver tabla 2), manifiestan que utilizan esta plataforma por su fácil acceso y porque les permite grabar las reuniones mantenidas. TeamViewer y Anydesk también son muy utilizadas por su uso de conexión remota que les permite a los miembros de las organizaciones acceder a otro equipo desde el lugar en que se encuentren. La plataforma de Gmail es más utilizada para envío y recepción de mensajes, la información que necesiten compartir con otro socio, proveedores, empleados, clientes o a su vez para dejar constancia escrita de alguna decisión tomada y para el envío de los códigos y claves para las reuniones a realizarse a través de la plataforma Zoom.

INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTALES
¿Para qué utiliza las plataformas digitales?	Reuniones con socios	11	23%
	Reuniones con empleados	11	23%
	Entrevistas de trabajo	7	15%
	Tomar decisiones empresariales	7	15%
	Procesos administrativos	11	23%
	otros	0	0%
<b>Total, Respuestas</b>		<b>47</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4** Uso que se da a plataformas digitales

*Nota:* Uso que se da a plataformas digitales- Elaborado por Autora

**Gráfico 4** Uso que se da a plataformas digitales



*Nota:* Uso que se da a plataformas digitales- Elaborado por Autora

En esta gráfica, se puede evidenciar que administradores, gerentes de las empresas si están dando a las plataformas digitales el uso para el cual la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros aprobó, las empresas utilizan las plataformas digitales para tomar decisiones importantes en la Junta General de socios la cual antes de la pandemia la realizaban de manera obligatoria por lo menos una vez al año, las reuniones con los empleados las realizan fuera del horario de trabajo y cada integrante desde la comodidad de sus casas con estas reuniones virtuales previenen la propagación del COVID y nadie interrumpe sus actividades en horario laboral, para las entrevistas de trabajo en las empresas encuestadas afirman que las reuniones a través de Zoom", les permite ver el rostro del entrevistado y conocer un poco a la persona que piensan contratar" algo que no sucede cuando se realizan las de manera presencial, porque por medidas de prevención contra el COVID durante las entrevistas ambas partes deben estar con mascarillas, por último en cuanto a los procesos administrativos, durante la pandemia y debido a que no se podían reunir los líderes de las empresas, convocaban reuniones por medio de Zoom para discutir sobre estrategias nuevas para lograr objetivos que se planteaban para generar ingresos, afirman que las ventas fueron las más afectadas en este tipo de empresas dedicadas a la comercialización de Materiales textiles, por la naturaleza del producto no estaba autorizadas por el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) a abrir hasta nueva orden, ahora aun con la presencialidad se siguen reuniendo socios y administrados de las sucursales para evaluar constantemente las estrategias implementadas, y; si estas dan resultados o para implementar nuevas estrategias y por ende también convocan a los trabajadores para designarles actividades y hacerles conocer las estrategias y las apliquen.

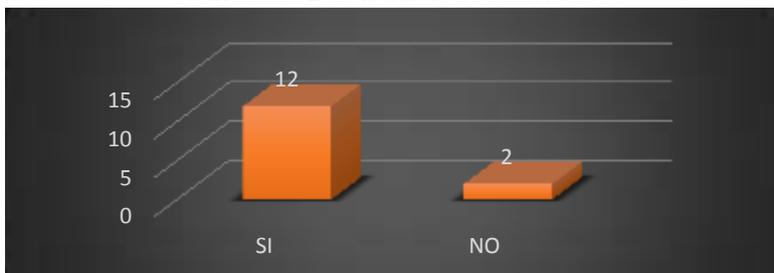
INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTALES
-----------	------------------------	----------	---------------------------

¿Utiliza las plataformas digitales para distribuir las actividades al personal de la empresa?	SI	12	86%
	NO	2	14%
<b>Total, Respuestas</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5** Distribución de actividades

**Nota:** Distribución de actividades. Elaborado por Autora

**Gráfico 5** Distribución de actividades



**Nota:** Distribución de actividades. Elaborado por Autora

El 86% de los encuestados distribuyen actividades del personal a través de las plataformas digitales ya sea mediante Zoom o por comunicado al correo electrónico Gmail, sin embargo, el 14% de los encuestados prefieren "distribuir las actividades realizando grupos pequeños de 5 personas" en otras empresas cuentan con muy poco personal.

INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTAJES
6. ¿Utiliza las plataformas digitales para designar responsabilidades?	SI	7	64%
	NO	4	36%
<b>Total, Respuestas</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6** Designación de Responsabilidades

**Nota:** Designación de Responsabilidades. Elaborado por Autora

**Gráfico 6** Designación de Responsabilidades



**Nota:** Designación de Responsabilidades. Elaborado por Autora

La designación de responsabilidades también lo prefieren realizar de manera virtual, de esta manera como algunos encuestados decían "Evitamos la propagación del virus", sin embargo, el 36% de los encuestados prefieren no designar las responsabilidades de manera virtual en vista de su personal no es mayor a 5 personas y otras empresas consideran que la designación de responsabilidades es algo muy importante como para realizarlo a través de alguna plataforma digital y que en ese caso prefieren hacer pequeños grupos.

INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTAJES
¿Utiliza las plataformas digitales para promocionar los productos o servicios de la empresa?	SI	11	79%
	NO	3	21%
<b>Total, Respuestas</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

**Tabla 7** Promoción de productos y servicios

*Nota: Promoción de productos y servicios. Elaborado por Autora*

**Gráfico 7** Promoción de productos y servicios



**Nota:** Promoción de productos y servicios. Elaborado por Autora

Con la llegada de la emergencia Sanitaria, las empresas se vieron en la obligación de innovar, no pueden "promocionar sus productos o servicios por medio de carteles o afiches como antes lo realizaban ya que el aislamiento aún continúa" afirma un encuestado, por tanto que prefieren hacerlo enviando su publicidad a través de correos electrónicos ya que la mayoría de los ecuatorianos tienen acceso a éste y el 21% de los encuestados lo realizan de esta manera o a su vez a través de pautas publicitarias en Facebook e Instagram.

**Nota:** En algunas encuestas los participantes mencionaron redes sociales como Facebook e Instagram que utilizan para promocionar los productos o servicios de las empresas a pesar de que estas no están dentro de la pregunta.

INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTAJES
¿Utiliza las plataformas digitales para la toma de decisiones empresariales?	SI	11	79%
	NO	3	21%
<b>Total, Respuestas</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

**Tabla 8** Toma de decisiones empresariales

*Nota: Toma de decisiones empresariales. Elaborado por Autora*

**Gráfico 8** Toma de decisiones empresariales



**Nota:** Toma de decisiones empresariales. Elaborado por Autora

En la toma de decisiones empresariales, el 79% de las empresas lo realizan de manera virtual ya que les permite llegar a consensos sin necesidad de reunirse en persona y los acuerdos a los que llegan los envían mediante comunicados por Gmail y envío de documentos al lugar en que se encuentren, para que quede constancia escrita, sin embargo el 21% no lo hace debido a que lo realizan de manera presencial y consideran que ese tipo de "decisiones tienen importancia para el funcionamiento de la empresa y es necesario realizarlo en persona".

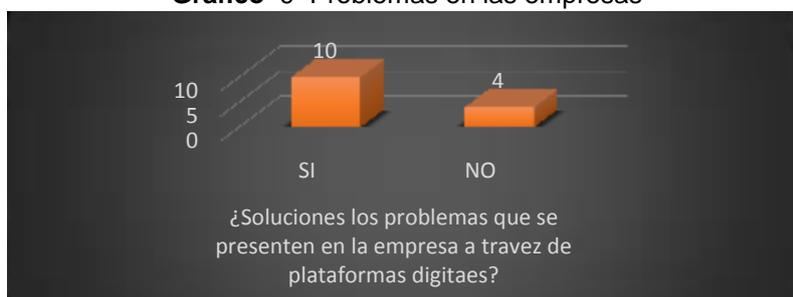
**Nota:** Antes de hacer a tabulación me di cuenta de que los encuestados en la pregunta 4 contestaron solo 7 que si realizan toma de decisiones empresariales y en esta pregunta contestan 11 de que utilizan las plataformas digitales para toma de decisiones empresariales.

9.	INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTAJES
	¿Soluciones los problemas que se presenten en la empresa a través de plataformas digitales?	SI	10	71%
		NO	4	29%
	<b>Total, Respuestas</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

**Tabla 9** Problemas en las empresas

**Nota:** Problemas en las empresas. Elaborado por Autora

**Gráfico 9** Problemas en las empresas



**Nota:** Problemas en las empresas. Elaborado por Autora

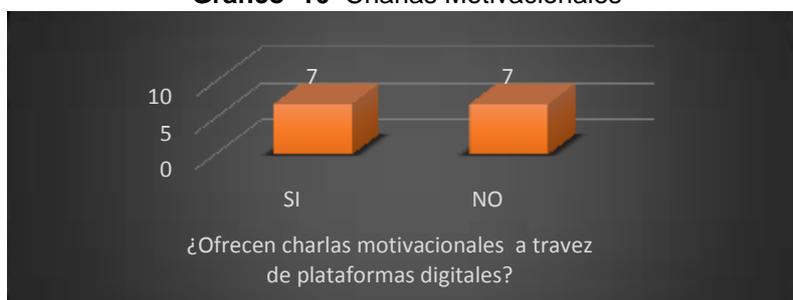
A pesar de que la presencialidad ya se ha normalizado, el 71% de las empresas encuestadas no tienen inconveniente en solucionar los problemas que no requieran la presencia física a través de Zoom, sin embargo el 29 % restante, no utilizan estas plataformas debido a que en su empresa cuentan con poco personal, y en otros casos los gerentes u administradores se encuentran en trabajo presencial por tanto que no encuentran necesidad de utilizar las plataformas digitales para estos inconvenientes.

10.	INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTAJES
	¿Ofrecen charlas motivacionales a través de plataformas digitales?	SI	7	50%
		NO	7	50%
	<b>Total, Respuestas</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

**Tabla 10** Charlas Motivacionales

*Nota: Charlas Motivacionales. Elaborado por Autora*

**Gráfico 10** Charlas Motivacionales



*Nota: Charlas Motivacionales. Elaborado por Autora*

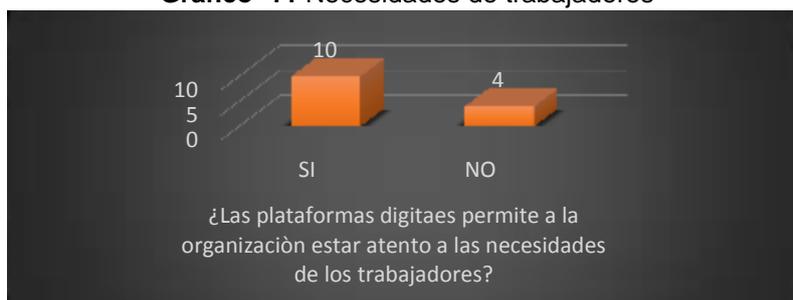
La mitad de las empresas encuestadas utilizan las plataformas para ofrecer charlas motivacionales al personal como estrategia para promover un buen ambiente laboral e incentivar a los trabajadores, sin embargo la otra mitad no dan apertura a este espacio debido a que cuentan con poco personal y no han considerado este aspecto parte del proceso laboral.

11.	INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTAJES
	¿Las plataformas digitales permite a la organización estar atento a las necesidades de los trabajadores?	SI	10	71%
		NO	4	29%
	<b>Total, Respuestas</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

**Tabla 11** Necesidades de trabajadores

*Nota: Necesidades de trabajadores. Elaborado por Autora*

**Gráfico 11** Necesidades de trabajadores



**Nota:** Necesidades de trabajadores. Elaborado por Autora

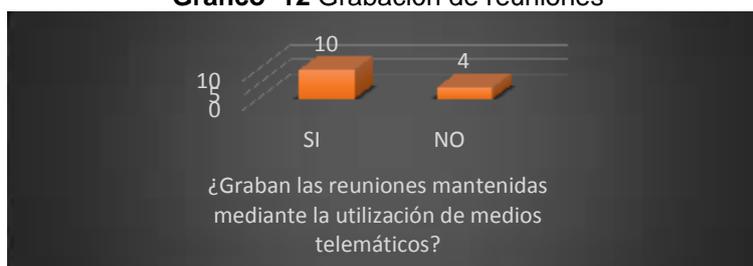
El 71% de las empresas encuestadas, si están atentas a las necesidades de los trabajadores, realizan reuniones para dar charlas de seguridad y salud, escuchan las quejas y sugerencias de los trabajadores, sin embargo, el 29% restante prefieren hacerlo "dentro de la empresa en horarios de trabajo y solucionar algún inconveniente de manera inmediata".

INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTAJES
12. ¿Graban las reuniones mantenidas mediante la utilización de medios telemáticos?	SI	10	71%
	NO	4	29%
<b>Total, Respuestas</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

**Tabla 12** Grabación de reuniones

**Nota:** Grabación de reuniones. Elaborado por Autora

**Gráfico 12** Grabación de reuniones



**Nota:** Grabación de reuniones. Elaborado por Autora

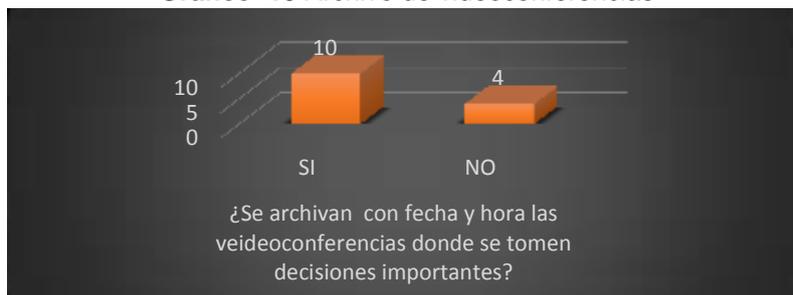
Las reuniones que realizan las empresas mediante medios telemáticos, el 71% sí las graban para que quede constancia de las decisiones tomadas, pero el 29% restante no lo realizan debido a que las reuniones las realizan de manera presencial y en otros casos el consenso al que llegan en las reuniones queda plasmado en actas firmadas y los correos a los cuales notifican las resoluciones de las decisiones tomadas.

INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTAJES
¿Se archivan con fecha y hora las videoconferencias donde se tomen decisiones importantes?	SI	10	71%
	NO	4	29%
<b>Total, Respuestas</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

**Tabla 13** Archivo de videoconferencias

*Nota: Archivo de videoconferencias Elaborado por Autora*

**Gráfico 13** Archivo de videoconferencias



*Nota: Archivo de videoconferencias Elaborado por Autora*

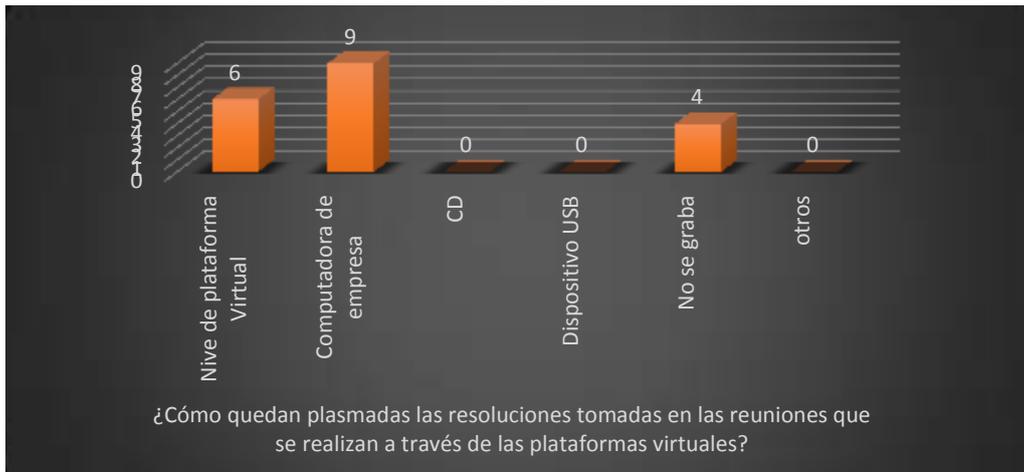
Grabar las videoconferencias mantenidas en la empresa es muy importante porque sirve de respaldo de las decisiones tomadas durante la misma, el 71% de las empresas encuestadas así lo hacen, sin embargo, el 29% restante no lo hace, afirman que las decisiones tomadas quedan plasmadas en actas firmadas por los interesados.

14.	INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTAJES
¿Cómo quedan plasmadas las resoluciones tomadas en las reuniones que se realizan a través de las plataformas virtuales?	Nivel de plataforma Virtual		6	32%
	Computadora de empresa		9	47%
	CD		0	0%
	Dispositivo USB		0	0%
	No se graba		4	21%
	otros		0	0%
	<b>Total, Respuestas</b>		<b>19</b>	<b>100%</b>

**Tabla 14** Resoluciones de decisiones

*Nota: Resoluciones de decisiones. Elaborado por Autora*

Gráfico 14 Resoluciones de decisiones



**Nota:** Resoluciones de decisiones. Elaborado por Autora

Del 71% de las empresas encuestadas que si graban las reuniones mantenidas, las guardan principalmente en la computadora de la empresa ya que si necesitan algo pueden acceder desde el lugar en que se encuentren mediante las plataformas TeamViewer o Anydesk, la segunda opción es la nube de la plataforma virtual para después descargarla y guardarla ya sea en la computadora o a su vez también en CD ya que éste puede ser embodegado para tener un respaldo y utilizarlo cuando lo necesiten sin riesgo de que se borre la información como suele suceder cuando se archiva en un computador.

INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTAJES
¿Con cuántos días de anticipación se envía a los interesados códigos y claves para ingresar a las plataformas virtuales?	1 día	7	50%
	2 días	5	36%
	Mas de 2 días de anticipación	2	14%
<b>Total, Respuestas</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

**Tabla 15** Aviso de reuniones

**Nota:** Aviso de reuniones. Elaborado por Autora

Gráfico 15 Aviso de reuniones



**Nota:** Aviso de reuniones. Elaborado por Autora

Las videoconferencias, el 50% de las empresas encuestadas anticipa un día antes de realizarse las mismas, el 36% de las empresas prefieren informar 2 días antes para que los interesados organicen su tiempo con anticipación y el 14% lo hace con más de 2 días de anticipación, pero el 100% de las

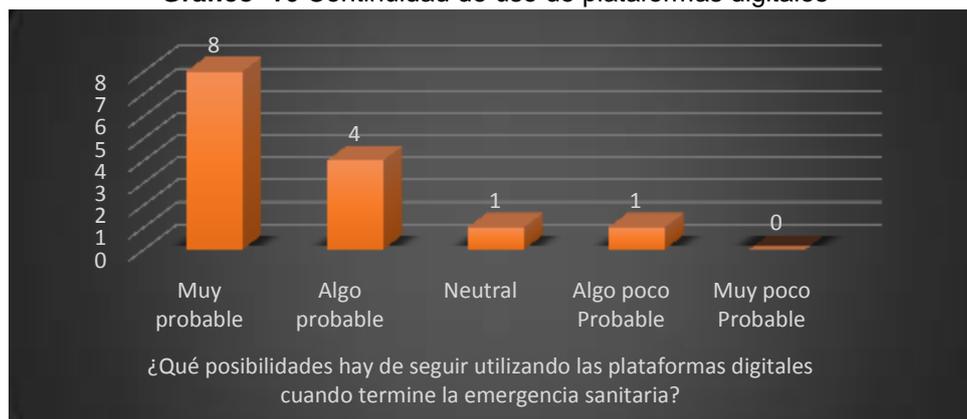
empresas encuestadas cumplen con el artículo único de la Resolución No. SCVS-INPAI-DNAI-2020-00003179 emitida por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros donde dan los lineamientos a seguirse para que las empresas proporcionen con fecha y hora para las videoconferencias, proporcionándoles los códigos y claves para ingresar.

INDICADOR	OPCIONES DE RESPUESTAS	CANTIDAD	RESULTADOS EN PORCENTAJES
¿Qué posibilidades hay de seguir utilizando las plataformas digitales cuando termine la emergencia sanitaria?	Muy probable	8	57%
	Algo probable	4	29%
	Neutral	1	7%
	Algo poco Probable	1	7%
	Muy poco Probable	0	0%
<b>Total, Respuestas</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

**Tabla 16** Continuidad de uso de plataformas digitales

*Nota: Continuidad de uso de plataformas digitales. Elaborado por Autora*

**Gráfico 16** Continuidad de uso de plataformas digitales



**Nota:** Continuidad de uso de plataformas digitales. Elaborado por Autora.

La emergencia Sanitaria sirvió para las empresas se actualicen y le den más uso a la tecnología es así: que existe una probabilidad del 57% de que las empresas continúen utilizando las plataformas digitales después de la pandemia, el 29% aun dudan, este porcentaje y el 2% restante representa a las empresas que manejan más la presencialidad que la virtualidad.

## 7 Principales Conclusiones

El estudio realizado muestra una evidente aceptación a la resolución No. SCVS-INPAI-DNAI- 2020-00003179<sup>8</sup> emitida por la Superintendencia de compañías referente a la utilización de plataformas virtuales para procedimientos administrativos en empresas con el fin de precautar la seguridad de todos.

Se puede concluir que se ha cumplido con el objetivo general de la investigación, los resultados de las encuestas evidencian que la resolución No. SCVS-INPAI-DNAI- 2020-00003179 que emitió la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros el 15 de mayo del 2020, tuvo un efecto positivo,

<sup>8</sup> (Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, 2020)

las empresas no solo utilizaron las mencionadas plataformas durante la pandemia, sino que existe una predisposición de seguirla utilizando aun cuando la emergencia sanitaria haya terminado. Las plataformas digitales son utilizadas por el 100% de empresas encuestadas, unas empresas le dan más uso que otras debido a que muchas empresas se acostumbraron a la virtualidad por su fácil acceso además que las herramientas que éstas brindan a las organizaciones para realizar sus procesos administrativos.

Los efectos positivos que tuvo la aplicación de la resolución mencionada en el párrafo anterior son los siguientes:

- Los miembros de las empresas pueden realizar sus procesos administrativos evitando el riesgo de contagio del Covid19 desde el lugar en que se encuentren
- Los gerentes y/o, administradores pueden organizar reuniones, ya sea con los socios, clientes, proveedores, empleados, etc.; cumpliendo con las disposiciones del Centro de Operaciones de Emergencias (COE) y sobre todo optimizan tiempo y dinero.
- En las organizaciones ya no es muy necesario realizar reuniones presenciales para distribuir actividades y designar responsabilidades al personal, de esta manera nadie interrumpe su horario normal de trabajo.
- Las plataformas virtuales también han permitido a las empresas estar más atentos a las necesidades del personal ya que pueden comunicarse sin necesidad de descuidar el trabajo.
- Los directivos de las empresas pueden realizar la Junta General de Socios la cual se había pospuesto antes de que Superintendencia de Compañías emitiera la resolución de utilizar las plataformas digitales.
- El uso de las plataformas digitales permite que los interesados tengan evidencia de las decisiones importantes tomadas dentro de las reuniones realizadas a través de estas.

## Bibliografía

- Alegre , L., Berné , C., & Galve , C. (2000). Fundamentos de la Economía de la empresa. En L. Alegre, C. Berné, & C. Galve, *Fundamentos de la Economía de la empresa* (Segunda ed., pág. 42). Barcelona |, España: Ariel S.A. Recuperado el 20 de 06 de 2021, de [https://books.google.com.ec/books?id=w9-N0SvO7aEC&printsec=frontcover&dq=Alegre,+Bern%C3%A9+y+Galve&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=w9-N0SvO7aEC&printsec=frontcover&dq=Alegre,+Bern%C3%A9+y+Galve&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Cadena, C. E. (2020). Planeación y Concepto de Modalidades. En C. E. Cadena, *Planeación y Concepto de Modalidades* (segunda ed., pág. 10). Cárdenas, Tabasco, México. Recuperado el 20 de 06 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=yKzpDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+proceso+administrativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjVnJTP9qbxAhUhheAKHagbBPAQ6AEwA3oECAQQAg#v=onepage&q&f=false>
- Caldas Blanco , M. E., Reyes Carrión , H., & Heras Fernández , A. (2017). *Empresa e Iniciativa Emprendedora*. Madrid, España: Editex S.A. Recuperado el 20 de 06 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=-ukpDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+administrativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4sv266qbxAhWnhOAKHdpAAqcQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q&f=false>
- Constitución De La República Del Ecuador. (01 de 08 de 2018). *Constitución De La República Del Ecuador*. Recuperado el 20 de 06 de 2021, de Constitución De La República Del Ecuador:

<https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>

- García, W. F. (2020). Plataformas Digitales y su Regulación Fiscal. En W. F. García, *Plataformas Digitales y su Regulación Fiscal* (págs. 14, 15). Oaxaca. Recuperado el 20 de 06 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=P3rtDwAAQBAJ&pg=PT6&dq=plataformas+digitales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiRn9qR7abxAhVoUd8KHfBLCSgQ6AEwAnoECACQAg#v=snippet&q=editorial&f=false>
- Giraldo, V. (14 de 02 de 2019). *Plataformas digitales ¿ qué son? y ¿para qué existen?* Recuperado el 18 de 04 de 2021, de Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/plataformas-digitales/>
- Gonzalez, A. L. (2015). *Proceso Administrativo*. Tlhuaca, Azcapotzalco, Mexico: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 10 de 5 de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=7c9UCwAAQBAJ&pg=PA32&dq=procesos+administrativos+definiciones&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj\\_zfr79L\\_wAhVmTt8KHfYIAakQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=7c9UCwAAQBAJ&pg=PA32&dq=procesos+administrativos+definiciones&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_zfr79L_wAhVmTt8KHfYIAakQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q&f=false)
- Quiroga, F. (05 de 04 de 2020). *Tu Economía Facil*. Obtenido de Gestión Administrativa: Concepto y Beneficios: <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
- Ricalde, M. G. (2014). Proceso administrativo. En M. G. Ricalde, *Proceso administrativo* (pág. 5). Tlalnepantla, Mexico: UNID. Recuperado el 20 de 06 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=organizaci%C3%B3n+proceso+administrativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiBir2256bxAhWDg-AKHfYQWCLoQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q&f=false>
- Riquelme, M. (10 de 07 de 2020). *Prceso Administrativo*. Obtenido de Web y Empresas: [https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/#1-\\_Planeacion](https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/#1-_Planeacion)
- Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (03 de 10 de 2001). *REGLAMENTO DE INTERVENCION POR LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS*. Recuperado el 18 de 04 de 2021, de REGLAMENTO DE INTERVENCION POR LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS: [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/a2/Intervencion-cias.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Intervencion-cias.pdf)
- Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (15 de 05 de 2020). Resolución No. SCVS-INPAI-DNAI-2020-00003179. *Resolución No. SCVS-INPAI-DNAI-2020-00003179*. Guayaquil, Guayas, Ecuador. Recuperado el 18 de 04 de 2021, de <https://www.zonacontable.net/uploads/documento/RESOLUCION%20SCVSIINPAIDNAI2020003179%20SE%20DEBA%20EFECTUAR%20YA%20SEA%20A%20PETICION%20DE%20PARTE%2000%20DE%20OFICIO%20LA%20PRACTICA%20DE%20UNA%20AUDIENCIA.pdf>