



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**  
**CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA CULTURA ORGANIZACIONAL  
DE LA EMPRESA LA GANGA DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE  
PICHINCHA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciadas en Gestión de la Información Gerencial

**Autores:**

**Camacho Bonilla Jenny Carolina.**

**Mullo Salazar Karen Gabriela.**

**Tutor:**

**Ing. MBA. Salazar Tapia Mónica Patricia.**

**Latacunga - Ecuador**

**Agosto – 2023**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotras Jenny Carolina Camacho Bonilla y Karen Gabriela Mullo Salazar declaro ser autor (a) del presente proyecto de investigación: **“HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA LA GANGA DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**, siendo la Ing. MSc. Mónica Patricia Salazar Tapia el tutor (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



.....  
Jenny Carolina Camacho Bonilla

C.C. 1725631582



.....  
Karen Gabriela Mullo Salazar

C.C. 0502964034

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA LA GANGA DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**, de Camacho Bonilla Jenny Carolina y Mullo Salazar Karen Gabriela, de la carrera Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto, 2023



---

Ing. MSc. Salazar Tapia Mónica Patricia  
C.I. 0502138191

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Camacho Bonilla Jenny Carolina y Mullo Salazar Karen Gabriela con el título de Proyecto de Investigación: **“HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA LA GANGA DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto 2023,

**Para constancia firman:**



**Lector 1 (Presidente)**  
Nombre: Libia Almeida  
CC: 0501797997



**Lector 2**  
Nombre: Galo Flores  
CC: 0501857213



**Lector 3**  
Nombre: Diego Jácome  
CC: 0502554082

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios principalmente por haberme permitido culminar una etapa más en mi proceso de vida.

Un agradeciendo especial a mi Abuelito Arturo Bonilla que desde el cielo me cuida y me guía para seguir alcanzando mis metas.

También agradezco a mis padres, hermanos, cuñados, sobrinos, padrinos, primos y amigos por ser quienes han estado conmigo desde el inicio de este proceso de mi vida que me han llenado de bendiciones y empuje para seguir escalando cada una de mis metas.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por permitirme ser parte de ella la cual hoy me siento orgullosa de ser una Utecina la que me entrego a buenos maestros que con su dedicación impartieron cada uno de sus conocimientos y hoy se ven reflejadas gracias por su paciencia y por creer en mí.

A mi amiga de proyecto de investigación la cual con su paciencia me demostró que juntas somos el mejor equipo y hoy estamos culminando un sueño que se convierte en una realidad. Gracias a todos por vuestro respaldo y gran aprecio a lo largo de estos años.

**Jenny Carolina Camacho Bonilla.**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi proyecto de investigación principalmente a Dios, por darme la sabiduría e inteligencia y la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A mis padres, por su bendición y todo su apoyo y amor por motivarme a seguir hacia adelante.

A mis hermanos y sobrinos, por brindarme su apoyo moral e incondicional en todo tiempo bueno y malo y forzarme a seguir adelante.

También A mis padrinos quienes con su amor me han dado su bendición para seguir esforzándome en esta meta.

A mi amiga de proyecto de investigación, quien me hacía reaccionar cuando pensaba que no podía continuar.

Y, finalmente, a todos aquellos que creyeron en mí, y me brindaron su apoyo.

**Jenny Carolina Camacho Bonilla.**

## **AGRADECIMIENTO**

El principal agradecimiento a Dios quién me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante con una de las metas que me he planeado para mi vida.

Agradezco a mi madre que siempre me dio su apoyo y por la fortaleza que tiene para sacar adelante a todos sus hijos sin importar los obstáculos, gracias por formarme como una mujer fuerte y de bien.

A mi padre, por el valor de levantarse de cualquier adversidad y por ánimos siempre diciéndome lo orgulloso que se siente de sus hijos. A mis hermanos, tíos y amigos por siempre estar presentes en este camino de la universidad dándome fuerzas para seguir adelante.

A mi tutora MSc. Mónica Salazar, gracias por su paciencia y constancia dado que este trabajo no se hubiese logrado sin sus conocimientos y orientaciones, del mismo modo por sus palabras de aliento.

Por último, a mis compañeros de viaje, hoy culmina esta etapa de aventuras las cuales serán recordadas en el corazón de todos nosotros, gracias por esta linda experiencia.

**Karen Gabriela Mullo Salazar.**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación a mi familia, seres a quienes adoro y forman parte importante en mi vida, dado que me han acompañado en este viaje con sus consejos y aliento para seguir adelante con mis estudios.

A todas las personas de mi alrededor les debo muchas cosas, los cuales han vivido distintos procesos de mi vida estar en los momentos tristes y alegres. A mis primos espero ser un ejemplo para ustedes de esfuerzo y valentía para cumplir sus metas, tengan en cuenta que siempre estaré para ustedes mis niños pequeños.

Finalmente, a mi amiga por estar en las buenos y malos momentos y a mis profesores por cada uno de sus conocimientos compartidos espero tener la oportunidad de vernos en un futuro. Dios los bendiga de todos.

**Karen Gabriela Mullo Salazar.**



# UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TITULO:** “HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA LA GANGA DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”

**Autor/es:** Camacho Bonilla Jenny Carolina  
Mullo Salazar Karen Gabriela

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo identificar las herramientas digitales para fortalecer la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa “La Ganga” de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha; se adopta un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental para analizar cómo las herramientas digitales influyen en la cultura organizacional, considerando que esta última se sustenta en la filosofía de la empresa. La metodología empleada se basa en la realización de encuestas a los colaboradores de la organización, utilizando un cuestionario diseñado específicamente para este propósito. El cuestionario aborda dos variables principales: la cultura organizacional y las herramientas digitales. En relación con la cultura organizacional, se indaga en cómo los valores, creencias y normas de la empresa influyen en las interacciones y comportamientos de los empleados. Además, se explora cómo la filosofía de "La Ganga" se refleja en su cultura interna. Por otro lado, se analiza el uso y la percepción de las herramientas digitales en el entorno laboral. Se investiga cómo la adopción de tecnologías digitales impacta en la comunicación, la colaboración y la eficiencia dentro de la empresa. Además, se evalúa si la integración de estas herramientas está alineada con los valores y principios de la organización. A través de este enfoque cuantitativo, se busca establecer conexiones entre el uso de herramientas digitales y los aspectos clave de la cultura organizacional. Si bien no se manipulan variables en un entorno experimental, se obtendrán conocimientos valiosos sobre cómo las herramientas digitales pueden fortalecerse o desafiar la cultura existente. Los resultados pueden proporcionar una valiosa orientación para la toma de decisiones relacionadas con la gestión de la cultura organizacional y la implementación de herramientas digitales en el entorno laboral.

**Palabras Claves:** Cultura Organizacional, Empresa, Herramientas Digitales, Liderazgo, Organización.

## ABSTRACT

# UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**THEME:** "DIGITAL TOOLS FOR THE ORGANIZATIONAL CULTURE OF THE COMPANY LA GANGA IN QUITO CANTON, PROVINCE OF PICHINCHA".

**Authors:** Camacho Bonilla Jenny Carolina  
Mullo Salazar Karen Gabriela

## ABSTRACT

The objective of this research project was to identify the digital tools to strengthen the organizational culture of the employees of the company "La Ganga" in the city of Quito, Province of Pichincha; a quantitative approach and a non-experimental design were adopted to analyze how digital tools influence the organizational culture, considering that the latter is based on the company's philosophy. The methodology used is based on conducting surveys to the organization's collaborators, using a questionnaire designed specifically for this purpose. The questionnaire addresses two main variables: organizational culture and digital tools. In relation to organizational culture, it explores how the company's values, beliefs and norms influence employee interactions and behaviors. In addition, it explores how the philosophy of "La Ganga" is reflected in its internal culture. On the other hand, the use and perception of digital tools in the work environment is analyzed. It is investigated how the adoption of digital technologies impacts communication, collaboration and efficiency within the company. In addition, it is evaluated whether the integration of these tools is aligned with the values and principles of the organization. Through this quantitative approach, we seek to establish connections between the use of digital tools and key aspects of organizational culture. While no variables are manipulated in an experimental setting, valuable insights will be gained into how digital tools can strengthen or challenge the existing culture. The results can provide valuable guidance for decision making related to organizational culture management and the implementation of digital tools in the work environment.

**KEYWORDS:** Organizational Culture, Enterprise, Digital Tools, Leadership, Organization.



## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del trabajo de investigación cuyo título versa: **“HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA LA GANGA DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”**, presentado por: **Camacho Bonilla Jenny Carolina y Mullo Salazar Karen Gabriela** egresadas de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,

  
MSc. Alison Mena Barthelotty

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**

**CI: 0501801252**



CENTRO  
DE IDIOMAS

## ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	i
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	x
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. INTRODUCCIÓN .....	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
4. OBJETIVOS .....	8
4.2. Objetivo General .....	8
4.2.1. <i>Objetivos Específicos</i> .....	9
5. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	11
6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	12
6.1. Antecedentes .....	12
6.2. Marco conceptual referencial .....	14
6.3. Administración .....	14
6.3.1. Importancia .....	14
6.3.2. Características.....	15
6.4. Empresa .....	16
6.4.1. Principales objetivos de las empresas.....	18
6.4.2. Recursos de las empresas.....	19
6.4.3. Recursos Humanos .....	19
6.4.4. Recursos Financieros .....	20
6.4.5. Recursos Técnicos y Tecnológicos .....	20
6.4.6. Áreas Funcionales de la Empresa .....	21
6.4.7. Ventajas y desventajas de las áreas funcionales de una empresa.....	22

6.5.	Productividad.....	23
6.5.1.	Características.....	23
6.5.2.	Beneficios .....	24
6.6.	Cultura organizacional.....	25
6.6.1.	Tipos de cultura organizacional .....	27
6.6.1.1.	<i>Cultura organizacional orientada al poder.....</i>	27
6.6.1.2.	<i>Cultura organizacional orientada a las normas .....</i>	27
6.6.1.3.	<i>Cultura organizacional orientada al resultado .....</i>	27
6.6.1.4.	<i>Cultura organizacional orientada a las personas .....</i>	28
6.6.2.	Características.....	28
6.6.3.	Elementos de la cultura organizacional .....	29
6.6.4.	Beneficios de la cultura organizacional .....	30
6.7.	Herramientas Digitales .....	31
6.7.1.	Tipos de herramientas digitales .....	31
6.7.2.	Utilización de herramientas Digitales .....	39
6.7.3.	Beneficios de las herramientas digitales.....	39
6.7.4.	Impactos de las herramientas digitales .....	40
6.7.5.	Ventajas y desventajas de las herramientas digitales.....	41
6.8.	StarMeUp.....	42
6.8.1.	Importancia .....	42
6.8.2.	Funcionalidades.....	44
6.8.2.1.	<i>Engagement.....</i>	44
6.8.2.2.	<i>Reconocimiento Laboral .....</i>	44
6.8.2.3.	<i>Comunicación efectiva .....</i>	44
6.8.2.4.	<i>Liderazgo.....</i>	45
6.8.2.5.	<i>Sistema de Feedback .....</i>	45
6.8.2.6.	<i>Establecer Objetivos .....</i>	46
6.8.2.7.	<i>Recursos para crear comunidad .....</i>	46
6.8.2.8.	<i>Rendimiento del empleado .....</i>	46
6.8.2.9.	<i>Análisis organizacional de redes.....</i>	47
6.9.	StaffCircle.....	47
6.9.1.	Ventajas .....	48
6.9.2.	Desventajas .....	49

610. Hi5 .....	49
6.10.1. Ventajas .....	50
6.10.2. Desventajas .....	50
7. METODOLOGÍA EMPLEADA.....	51
7.1. Enfoque de investigación .....	56
7.2. Diseño de investigación .....	56
7.3. Niveles de investigación .....	57
7.3.1. Tipo de investigación.....	57
7.3.2. Documental .....	58
7.3.3. Observación .....	58
7.3.4. Descriptiva .....	59
7.4. Técnicas de investigación .....	59
7.4.1. Ficha de observación .....	59
7.4.2. Instrumento .....	60
7.5. Población.....	60
7.6. Muestra.....	61
8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	62
8.1. Encuestas a los Administrativos.....	62
8.1.1. Análisis y discusión de los resultados .....	84
8.2. Encuestas a los colaboradores operativos .....	86
8.2.1. Análisis y discusión de resultados.....	107
8.3. Análisis de ficha de observación .....	109
8.3.1. Análisis General.....	109
9. ANÁLISIS DE HERRAMIENTAS DIGITALES.....	111
10. PROPUESTA .....	114
10.1. Introducción .....	114
10.2. Justificación.....	114
10.3. La Ganga .....	116
10.3.1. Historia .....	116
10.3.2. Filosofía de Trabajo.....	117
10.3.3. Misión.....	117
10.3.4. Visión.....	118
10.3.5. Valores .....	118

10.4. Mucho más que electrodomésticos .....	118
10.5. Organigrama estructural.....	119
10.6. Árbol de Problemas.....	122
10.7. Presentación de la herramienta StarMeUp.....	126
10.8. Desempeño de la herramienta digital StarMeUp.....	132
11. IMPACTOS .....	134
11.1. Sociales .....	134
11.2. Tecnológico.....	134
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	136
12.1. Conclusiones.....	136
12.2. Recomendaciones .....	137
13. REFERENCIAS .....	138
14. ANEXOS.....	142

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Actividades a desarrollar .....	10
<b>Tabla 2</b> Beneficiarios Directos .....	11
<b>Tabla 3</b> Variables .....	51
<b>Tabla 4</b> Población de la empresa La Ganga .....	61
<b>Tabla 5</b> Promedio de la Filosofía de la Empresa .....	62
<b>Tabla 6</b> Promedio de la Comunicación.....	64
<b>Tabla 7</b> Promedio de la dimensión de Liderazgo .....	66
<b>Tabla 8</b> Promedio de la dimensión de Ambiente Empresarial.....	68
<b>Tabla 9</b> Herramientas Digitales .....	70
<b>Tabla 10</b> Utilización de herramientas digitales .....	71
<b>Tabla 11</b> Herramientas digitales como canales de comunicación .....	73
<b>Tabla 12</b> Frecuencia del correo electrónico.....	74
<b>Tabla 13</b> Utilización del correo electrónico .....	76
<b>Tabla 14</b> Herramientas digitales para la integración de la cultura organizacional ....	77
<b>Tabla 15</b> Utilización de aplicaciones digitales de comunicación .....	78
<b>Tabla 16</b> Uso de herramienta digital para compartir el trabajo entre colaboradores.	80
<b>Tabla 17</b> Las herramientas digitales son útiles para los objetivos laborales .....	81
<b>Tabla 18</b> Proporciona herramientas digitales para la cultura organizacional .....	82
<b>Tabla 19</b> Promedio de la Filosofía de la Empresa .....	86
<b>Tabla 20</b> Promedio de la Comunicación.....	88
<b>Tabla 21</b> Promedio de la dimensión de Liderazgo .....	90
<b>Tabla 22</b> Promedio de la dimensión de Ambiente Empresarial.....	92
<b>Tabla 23</b> Herramientas Digitales .....	94
<b>Tabla 24</b> Utilización de Herramientas Digitales.....	95
<b>Tabla 25</b> Herramientas Digitales como canales de comunicación .....	96
<b>Tabla 26</b> Frecuencia del correo electrónico.....	98
<b>Tabla 27</b> Utilización del correo electrónico .....	99
<b>Tabla 28</b> Herramientas digitales para la integración de la cultura organizacional ..	100
<b>Tabla 29</b> Utilización de aplicaciones digitales de comunicación .....	101



<b>Tabla 30</b> Uso de herramienta digital para compartir el trabajo entre colaboradores .....	103
<b>Tabla 31</b> Las herramientas digitales son útiles para los objetivos laborales .....	104
<b>Tabla 32</b> Proporcione herramientas digitales para la cultura organizacional .....	105
<b>Tabla 33</b> Ficha de observación .....	109
<b>Tabla 34</b> Análisis de herramientas digitales .....	111
<b>Tabla 35</b> Situación actual de la empresa .....	120
<b>Tabla 36</b> Plan de Acción 1 .....	123
<b>Tabla 37</b> Plan de acción 2 .....	124
<b>Tabla 38</b> Plan de acción 3 .....	125
<b>Tabla 39</b> Desempeño de la herramienta digital StarMeUp.....	132

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Promedio de las dimensiones de la Filosofía de la Empresa .....	62
<b>Figura 2</b> Promedio de la Comunicación.....	64
<b>Figura 3</b> Promedio de la dimensión de Liderazgo .....	66
<b>Figura 4</b> Promedio de la dimensión de Ambiente Empresarial.....	68
<b>Figura 5</b> Herramientas Digitales .....	70
<b>Figura 6</b> Utilización de herramientas digitales .....	71
<b>Figura 7</b> Herramientas digitales como canales de comunicación .....	73
<b>Figura 8</b> Frecuencia del correo electrónico.....	75
<b>Figura 9</b> Utilización del correo electrónico.....	76
<b>Figura 10</b> Herramientas digitales para la integración de la cultura organizacional ..	77
<b>Figura 11</b> Utilización de aplicaciones digitales de comunicación .....	78
<b>Figura 12</b> Uso de herramienta digital para compartir el trabajo entre colaboradores .....	80
<b>Figura 13</b> Las herramientas digitales son útiles para los objetivos laborales .....	81
<b>Figura 14</b> Proporciona herramientas digitales para la cultura organizacional .....	83
<b>Figura 15</b> Promedio de la dimensión de la Filosofía de la Empresa.....	86
<b>Figura 16</b> Promedio de la Comunicación.....	88
<b>Figura 17</b> Promedio de la dimensión de Liderazgo .....	90
<b>Figura 18</b> Promedio de la dimensión de Ambiente Empresarial.....	92
<b>Figura 19</b> Herramientas Digitales .....	94
<b>Figura 20</b> Utilización de Herramientas Digitales.....	95
<b>Figura 21</b> Herramientas digitales como canales de comunicación .....	97
<b>Figura 22</b> Frecuencia del correo electrónico.....	98
<b>Figura 23</b> Utilización del correo electrónico.....	99
<b>Figura 24</b> Herramientas digitales para la integración de la cultura organizacional	100
<b>Figura 25</b> Utilización de aplicación digitales de comunicación .....	102
<b>Figura 26</b> Uso de herramienta digital para compartir el trabajo entre colaboradores .....	103
<b>Figura 27</b> Las herramientas digitales son útiles para los objetivos laborales .....	104
<b>Figura 28</b> Proporcione herramientas digitales para la cultura organizacional .....	106

<b>Figura 29</b> Ficha de observación .....	109
<b>Figura 30</b> Organigrama estructural (Número de colaboradores) .....	119
<b>Figura 31</b> Árbol de problemas .....	122
<b>Figura 32</b> Estrategias.....	122
<b>Figura 33</b> Registro en la herramienta digital.....	126
<b>Figura 34</b> Muro Principal de StarMeUp .....	126
<b>Figura 35</b> Realización de un reconocimiento.....	127
<b>Figura 36</b> Edición del formulario de reconocimiento .....	127
<b>Figura 37</b> Revisión del reconocimiento .....	128
<b>Figura 38</b> Momentos dentro de StarMeUp .....	129
<b>Figura 39</b> Perfil personal del colaborador.....	130
<b>Figura 40</b> Resultados de encuestas.....	130
<b>Figura 41</b> Explorador de conexiones .....	131
<b>Figura 42</b> Herramienta digital StarMeUp .....	131

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

Herramientas digitales para la cultura organizacional de la empresa La Ganga del cantón Quito, Provincia de Pichincha.

**Fecha de inicio:** Octubre 2022 \_ Marzo 2023

**Fecha de finalización:** Agosto 2023

**Lugar de ejecución:** Av. Naciones Unidas E9-112 y Av. República del, San Salvador, Quito 170135, Shirys, Quito, Pichincha, Empresa La Ganga

**Facultad de auspicio:** Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

**Carrera que auspicia:** Licenciatura en Gestión de la Información Gerencial.

**Equipo de Trabajo:**

Tutor: Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia.

Estudiante: Camacho Bonilla Jenny Carolina.

Estudiante: Mullo Salazar Karen Gabriela.

**Área de conocimiento:** Gestión Documental

**Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo humano y social

**Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):**

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.

## 2. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a las herramientas digitales para la cultura organizacional en la empresa La Ganga del Cantón Quito, Provincia de Pichincha.

Las herramientas Digitales se han convertido una parte esencial de las empresas, hoy en día ayudan a realizar los diferentes procesos que las empresas mantienen una de ellas es saber cómo promover la construcción de redes laborales donde se logra medir grandes conexiones para la colaboración entre equipos y toma de decisiones basadas en datos donde se logre impulsar el cambio y la actualización, el compromiso no solo se basa en contratar o impulsar sistemas si no el que se tiene con la cultura organizacional de las empresas mediante su filosofía que demuestra ser la base fundamental de la organización y lograr colaboradores leales y productivos que aporten a grandes cambio en base a las nuevas generaciones.

Tomando en cuenta que existen grandes líderes que han llegado a formar empresas exitosas en base a su pensamiento de llevar una excelente comunicación efectiva, al reconocimiento de logros, brindar oportunidades de crecimiento donde se logra el compromiso de una empresa que lleva una excelente cultura organizacional.

Mediante una extensa investigación basada en referencias bibliográficas como artículos científicos, tesis, revistas, etc. se ha logrado desarrollar y esclarecer los argumentos en relación al tema propuesto en donde se determina que la cultura organizacional es la base principal de la filosofía de la empresa es enfocada en procesos que buscan ser líderes apoyándose con herramientas digitales para obtener datos de veracidad y trabajar en tiempo real con cada uno de los colaboradores, que

no solo se trata de jefe y subordinado si no de líder y equipo de trabajo para que exista una productividad efectiva y se evite que elementos buenos dejen sus cargos para conseguir algo mejor.

Para entender la situación actual se aplicó una encuesta a la empresa la Ganga con el propósito de conocer cómo se maneja la cultura organizacional y el uso de herramientas digitales enfocadas a la productividad en las distintas áreas de trabajo el cual se deriva que el 100% datos son reales orientados a la implementación de análisis e interpretación en la cual se puso observar que existe un déficit en los temas en un porcentaje menor.

Mediante la investigación cuantitativa ayudará a la recolección y análisis de datos numéricos para explicar los hechos que están sucediendo dando dentro de la empresa.

Para el desarrollo de la propuesta se elaboró un esquema comparativo de varias herramientas digitales que permiten gestionar la cultura organizacional de la empresa La Ganga del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, tiene como finalidad que la empresa retenga a grandes talentos reconocer los aportes de manera positiva de la comunidad que refleja los valores, se mantenga un seguimiento oportuno y continuo con sus objetivos y el desarrollo profesional mediante estrategias, para la comunicación efectiva dentro de la organización.

### 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mundo al atravesar una pandemia tuvo que someterse a cambios que mostraron la habilidad del uso de tecnologías y un modelo nuevo dentro de la cultura organizacional.

Según (Hurtado, L y Rodríguez, L 2021 Como se citó en Gutiérrez 2007) “La cultura y la organización eran conceptos que se encontraban totalmente distantes antes del siglo XIX. La organización está relacionada con obras como “la riqueza de las naciones” (p.21)

Esta investigación se realiza en base a los cambios que existen en la actualidad por esta razón las organizaciones han considerado la necesidad de fortalecer su cultura organizacional, dado que en el siglo XXI se han visto afectados por factores como el Covid 19, en la cual han tenido que adaptarse a los cambios que se dieron por medio de la tecnología. Hoy en día se busca que las organizaciones sean reconocidas por una buena cultura por medio de los colaboradores para que así se llegue a los objetivos planteados de la empresa para alcanzar eficiencia y eficacia que este proyecto generará.

La presente investigación nace de la necesidad de aportar un cambio en la cultura organizacional de la empresa con estrategias y técnicas a nivel gerencial, así como el compromiso organizacional llevando a cabo las herramientas digitales que ayudarán a elevar los estándares en la empresa La Ganga de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

Para que una organización tenga un crecimiento apropiado, se debe tomar en cuenta que los empleados son la base fundamental para la evolución y competitividad empresarial, en la actualidad existen varias tendencias laborales que incitan al desarrollo de nuevos líderes donde ellos mantengan la autonomía y autogestión en los procedimientos que esta técnica pueda guiar a las personas a tomar las mejores decisiones.

Es necesario que los colaboradores se adapten a las nuevas tecnologías como es el uso de plataformas donde se puede medir su productividad y que su trabajo sea autónomo y puedan tomar decisiones acertadas para que el cambio genere confianza y una oportunidad de alcanzar un reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Dentro de las empresas se debe manejar una buena cultura organizacional donde se establezca los valores y tradiciones de la organización, también se debe establecer que los colaboradores mantengan una buena identidad corporativa para que no exista pérdidas financieras y el capital humano, estas dos partes son la base fundamental para lograr que la empresa tenga una excelente cultura.

Como lo menciona Segredo et al. (2017):

La organización también tiene su personalidad que se conoce como “cultura organizacional”, la cual se ha descrito como los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas, lo que ha ido influyendo en base a la manera que han llegado actuar aquellas organizaciones en que los valores fundamentales están profundamente arraigados y son compartidos, tienen mayor influencia sobre los miembros de la empresa, donde se han ido encontrando con los más leales dentro del desempeño organizacional. Los colaboradores “aprenden”



que dicha cultura tiene diversas formas, las más comunes son las históricas, rituales, símbolos materiales y lenguaje lo que controla la organización. (p. 93)

Es importante destacar que las empresas estén actualizadas en base a algunos aspectos como: misión, visión, compromiso, liderazgo, valores y tradiciones de la organización que son fuente fundamental para el éxito. Los colaboradores son parte fundamental para las organizaciones donde los líderes administrativos sugieren que se otorgue una mayor libertad al empleado, para que tengan el poder de libertad de actuar como autores ante la facultad y capacidad de tomar decisiones en los momentos propicios para que la organización logre la competitividad y mantenga un lineamiento de crecimiento empresarial.

Los beneficiarios serán la empresa La Gang del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, con el objetivo de mejorar las competencias y habilidades de sus colaboradores para que ayude al realce general de la empresa y con esto se mantenga una excelente cultura organizacional para que logre ser líder de ventas a nivel nacional.

Las organizaciones mundiales han desarrollado nuevas herramientas digitales que lo están manejando esto ha favorecido a diversas organizaciones donde se puede ver el realce de habilidades y compromiso que se mantienen con la empresa al hablar de cultura no es solo el reconocimiento empresarial si no es un motivo de aprecio por quienes colaboran de manera eficiente y esto hace que muchas empresas sean reconocidas a nivel internacional.

El impacto que se quiere dar a la empresa “LA GANGA” es donde los colaboradores de la área administrativa puedan utilizar la herramienta digital StarMeUp para poder medir su productividad en el trabajo manteniendo así en

conocimiento de cómo se maneja la cultura organizacional dentro de la empresa, teniendo en cuenta que pueden ir mejorando en áreas que no se sientan cómodos los colaboradores del equipo, con el propósito de potencializar el poder de la cultura y la tecnología para así ayudar al crecimiento de la empresa en la cual sea transparente y humanas en donde se identifiquen de las demás organizaciones y sepan marcar la diferencia de las demás, donde se vea reflejado en el mercado de ventas que ellos mantienen a nivel nacional, llegando a ser más competitivo y líder por la atención que se brinda al cliente utilizando herramientas digitales que ayudan a crear estrategias comparativas y con esto lograr un mejor posicionamiento además que ayude al desarrollo del liderazgo y comunicación entre los colaboradores internos.

En las organizaciones han fomentado que la cultura organizacional es comúnmente adecuada a los equipos de trabajo específicamente a los directivos de alto nivel y por tal motivo reforzar los objetivos de la empresa facilitando también el compromiso organizacional y permitiendo la transmisión de identidad a todos los miembros de los equipos.

Como una herramienta práctica para la medición de la productividad de los colaboradores de la empresa La Ganga, se utilizará un método cuantitativo mediante un diseño no experimental con un estudio transversal. Este estudio se realiza con el fin de describir estrategias a través de herramientas digitales en la cual se verá el poder de la tecnología en la cultura organizacional en los trabajadores o equipos de trabajo donde ellos puedan mejorar el ambiente de trabajo. Para esto se considera que la mejor herramienta es la escala de Likert, es un método de medición que tiene el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las personas.

Por tal motivo se ha implementado a las organizaciones un cambio nuevo de la cultura organizacional donde se emplee un modelo estratégico con herramientas digitales donde se proporcione a los colaboradores una oportunidad de crecimiento profesional dado que se invierte en el aprendizaje de su desarrollo en la cual ellos tengan el compartir sus conocimientos y el poder de asumir responsabilidades en el que puedan mejorar sus habilidades y aprender a saber llevar un cargo de sus propios proyectos y estén preparados para nuevas oportunidades en la organización.

El presente estudio es factible, debido a que cuenta con los recursos necesarios para su elaboración, es decir, tiempo para realizar la investigación y preparar la información referente al tema propuesto, recursos económicos y materiales, respaldo y confianza del propietario de la empresa. Se finaliza con la siguiente pregunta del problema de investigación, ¿De qué manera la falta de herramientas digitales afecta la cultura organizacional en la empresa “La Ganga” de la ciudad de Quito Provincia de Pichincha?

#### **4. OBJETIVOS**

##### **4.2. Objetivo General**

Identificar las herramientas digitales para la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa “La Ganga” de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

#### ***4.2.1. Objetivos Específicos***

- Analizar fuentes bibliográficas de las herramientas digitales para la cultura organizacional de las empresas.
- Diagnosticar la situación actual de la cultura organizacional de la empresa “La Ganga” de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.
- Proponer herramientas digitales para correcta aplicación de la cultura organizacional la empresa “La Ganga”.

## Actividades a desarrollar

**Tabla 1**

*Actividades a desarrollar*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Productos</b>
Analizar fuentes bibliográficas de las herramientas digitales para la cultura organizacional de las empresas.	Revisión bibliográfica, de las variables consideradas en la investigación.	Semana 1-5	Bases Teóricas.
Diagnosticar la situación actual de la cultura organizacional de la empresa “La Ganga” de la ciudad de Quito Provincia de Pichincha.	Diseño del instrumento.  Aplicación de la encuesta en la empresa La Ganga.  Análisis resultados Interpretación y análisis	Semana 5-11	Análisis de resultados.
Proponer como estrategia una herramienta digital para la cultura organizacional de la empresa “La Ganga”.	Diseño de plan estratégico con herramientas digitales.  Presentación de la propuesta para la empresa La Ganga.	Semana 12-16	Plan estratégico en base a herramientas digitales.

*Nota.* Desarrollo de actividades de objetivos específicos.

## 5. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

### Beneficiarios Directos:

Colaboradores de la empresa La Ganga del Cantón Quito, Provincia de Pichincha.

Consta de 120 colaboradores entre administrativos y operativos.

**Tabla 2**

*Beneficiarios Directos*

Cargo	Beneficiarios directos		Cantidad
	Hombre	Mujer	
Gerente	1		1
Subgerente		1	1
Jefe de Compras	2		2
Asistentes	1	1	2
Contadores	2	3	5
Créditos		3	3
Gestor de créditos	2		2
Gestor de cobranza	1	2	3
Jefe de Marketing	1		1
Asistentes	2	3	5
Jefe de RR. HH	1		1
Asistentes	2	5	7
Vendedores	12	8	20
Servicio al cliente	2	8	10
Agentes de almacén	5	5	10
Asistentes de call center	2	5	7
Trasportistas	16		16
Logística de inventarios	4	5	9
Limpieza	2	6	8
Seguridad	6	1	7
		<b>Total</b>	<b>120</b>

*Nota.* Señala los beneficiarios directos de la empresa “La Ganga”.

### Beneficiarios Indirectos

5000 clientes, aproximadamente.

## 6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

### 6.1. Antecedentes

El mundo empresarial forma parte de la cultura organizacional donde sus creencias, valores, normas y reglas definen su comportamiento dentro de la organización y esto ha logrado cambios notorios donde sus equipos de trabajo logren desarrollar grandes proyectos para el crecimiento de la misma lo que la empresa hoy en día está comprometida a incrementar las herramientas digitales para su cultura lo que ha genera un impacto positivo para una relación más cercana con quienes hacen parte de la organización.

De acuerdo al estudio realizado por Ríos, P. (2012) detalla cómo cultura organizacional o el bienestar laboral donde se debe tomar en cuenta que es conveniente que exista una vinculación directa entre el bienestar laboral, existe un compromiso dentro del área de trabajo donde se requiere que no exista una deserción laboral si no que haya un compromiso por parte de los colaboradores de la organización. La metodología aplicada es de tipo documental, el nivel descriptivo, la técnica que se utilizó fue la encuesta para ello se utilizó un cuestionario de 30 preguntas para la obtención de datos de la situación actual de la empresa.

El segundo caso por (Chinchilla, 1991) para identificar las causas de la decepción laboral que produce un término llamado rotación, el cual ha sido definido por como el cese de pertenencia a una organización por parte de un individuo que recibe una compensación monetaria, en el estudio aplicado se utilizó el instrumento

de Likert, para determinar el desacuerdo que existe en los colaboradores, en donde se trabajó el nivel descriptivo y diseño no experimental.

Hoy en día existe el 46% de las personas que buscan empresas que tengan una excelente cultura donde se pueda encajar los conocimientos que han adquirido, mientras que un 72% de candidatos verifican las ofertas donde se tenga detalles de que cultura maneja la empresa, lo cual es muy importante saber estos datos porque así se determina si la empresa cuenta con colaboradores de excelencia y líderes que apoyan a su equipo de trabajo.

Conforme con Valdez (2017), la medición psicológica es estructural y está centrada en las condiciones en el ambiente de trabajo, como: variedad, autonomía, carga laboral, soporte de la organización y posición dentro de la empresa. Constituye las características estructurales del empleo. Las variaciones de dichas condiciones se traducen en una forma de satisfacción laboral, pero dejan a un lado la percepción que el trabajador tiene de dichas diferencias en las condiciones ambientales. (p. 8)

Es importante que la empresa genere nuevas adaptaciones al mundo de la tecnología donde se vea cambios grandes dentro de su cultura y este genere confianza de los colaboradores al ser parte de la organización como es conseguir un buen liderazgo, permanencia en su lugar de trabajo con oportunidades de crecimiento a nivel profesional, que la comunicación sea 100% efectiva y que exista una herramienta donde se pueda ver su desempeño laboral.



## **6.2. Marco conceptual referencial**

### **6.3.Administración**

La administración nace en la antigüedad de la necesidad de los pueblos dado que no sabían cómo llevar un procedimiento adecuado para que sus actividades a realizar fueran bien ejecutadas. “Dentro de la organización hace que la empresa exista orden y este se emplee para entregar cargos a cada uno de los funcionarios de los diferentes departamentos.” (Arguello, et al., 2020, p. 6). Por tal motivo, la administración fue tomando fuerza cuando se vio la manera en la que daba buenos resultados en los trabajos que realizaban en sus pueblos, en la cual los científicos empezaron hacer diferentes teorías donde se podría explicar a las personas en que se centraba la administración.

A lo largo del tiempo las personas fueron formando sus propias empresas y se veían en la necesidad de establecer una administración dentro de ella por motivo de que tenían que establecer una planificación, organización, dirección y control de acuerdo a los recursos con lo que se cuenta en la empresa para llegar al objetivo que se ha planteado al principio, del mismo modo se toma en cuenta que también permite el establecimiento de estrategias a través de la administración del recurso humano.

#### **6.3.1. Importancia**

La administración a lo largo de los años ha sido importante porque permite un proceso en las empresas orientadas hacia donde desean llegar con lo planteado a un principio fomentando así los mejores resultados. Conforme con Arguello, et al., (2020), “Dentro de los procesos de la administración se deben definir los objetivos

que construyen la estructura de la empresa, mediante un propósito al que este pertenece al alcance de las metas lo que representa varios procesos dentro de la administración” (p. 13). Se considera que la administración necesita de un proceso por donde se planean diferentes actividades que permitan al personal una orientación de los recursos a utilizar para no generar un desperdicio de presupuesto, tiempo, materia prima entre otros.

En una empresa se considera fundamental la administración, dado que es necesario utilizar herramientas que ayuden a mejorar los procesos que serán utilizados para llegar a la meta y saber aprovechar los recursos con los que cuenta la empresa, también ayuda a crear información relevante para generar cambios necesarios dentro de las actividades.

### 6.3.2. Características

Las características de la administración tienen relación con las diferentes áreas permitiendo el mejor desempeño con objetivos trazados.

- **Universalidad:** se caracteriza por que aporta a la coordinación de recursos, y esto siempre se da en las organizaciones que se trabaja con grupos de personas las cuales estén orientadas todos a un solo propósito.
- **Especificidad:** La administración viene acompañado de otras áreas las cuales ayuda al funcionamiento total de la misma, pero se toma en cuenta que esto a veces no son utilizado de la mejor manera, por ejemplo, puede que haya buenos resultados, pero no se toma en cuenta los recursos innecesarios que fueron utilizados con tal de llegar al propósito final.

- **Unidad temporal:** se toma en cuenta que la administración es un proceso que se basa en planificar, direccionar y controlar, pero este trabajo se puede dar de una manera individual o sucesiva, por tal motivo las personas deben mejorar el rendimiento en la organización así mismo se deben tomar el tiempo para perfeccionar el proceso de cierta actividad.
- **Unidad jerárquica:** en toda organización existe una jerarquía en donde cada colaborador cumple una función importante y debe ser respetada en las actividades dentro de la empresa.

#### **6.4. Empresa**

La empresa es aquella organización que la componen un grupo de personas con el objetivo de obtener beneficios económicos, es importante detallar que las empresas de hoy en día han ido dando grandes avances mediante la tecnología lo cual ha incrementado la idea de implementar nuevas herramientas digitales las cuales ayuden con la productividad de sus colaboradores.

La empresa no es una realidad nueva. Desde que inició la Edad Media, ha generado grandes cambios con la finalidad de ir evolucionando notablemente con el paso del tiempo.

Las personas tienen diversas necesidades que deben ser muy diferentes dependiendo del lugar donde vivan, del nivel social, de los recursos económicos que posean, etc. Evidentemente, aunque se hable de personas diferentes con condiciones distintas, las necesidades humanas están ahí las que

se deberían solventar y éstas son el punto de partida para lograr que las empresas tengan un desarrollo económico adecuado. (Hernández 2014, p. 26)

Es importante que las empresas de hoy en día lleguen a una evolución completa al permitir que nuevas herramientas entren a hacer parte de una mejora donde se logre que los colaboradores mantengan una productividad activa y mejorada.

Si bien es cierto una empresa tiene como objetivo cubrir necesidades en un sector en específico para luego verificar los beneficios que ellos deseen, para que tenga éxito deben llegar a la actualización con propuestas diferentes para lograr alcanzar los objetivos.

En un primer acercamiento se puede considerar una entidad o corporación en la que se transforman algunos recursos (humanos, materiales, inmateriales), que deberían ser organizados y dirigidos de una manera adecuada (mediante una estructura, reglas y procedimientos), es necesario que se evidencie los bienes y servicios que logren satisfacer necesidades, con la finalidad de brindar beneficios para distribuir a sus propietarios, actuando siempre bajo condiciones de riesgo. (Hernández 2014, p. 26)

Las ideas de revolucionar hoy en día son las mejores por lo que algunas empresas han optado por reinventarse en donde les ha traído beneficios buenos y se ha visto el compromiso real que mantienen sus colaboradores quienes no solo prestan un servicio si no que han llegado a formar una organización llena de nuevas expectativas.

Para ello es importante que las empresas ecuatorianas también sean parte de los cambios e innovaciones que hoy en día existen como es la implementación de nuevas herramientas digitales que ayuden a su empresa a medir la productividad de cada colaborador y construir una cultura organizacional con valores éticos.

#### **6.4.1. Principales objetivos de las empresas**

Dentro de las empresas mantienen objetivos principales que la organización ha sostenido desde un principio para llegar a cumplir con las metas establecidas.

- **Satisfacción de los clientes:** es importante conocer que los clientes sostienen elementos imprescindibles para la empresa, donde se trabaja con trato de excelencia hacia los clientes para que queden satisfechos y se llegue a la fidelización.
- **Productividad:** el objetivo de la empresa es llegar a defender la supervivencia de la organización. Las actividades que se presentan en el transcurso del día conducen un antes y un después para el beneficio económico empresarial.
- **Crecimiento:** es la acción de cambiar los beneficios obtenidos por la empresa para crecer y aumentar su participación en el mercado nacional e internacional.

Mediante estos objetivos la empresa debe ir realizando cada uno de los aspectos detallados que son importantes para que se logre un cambio efectivo y se llegue a una buena productividad.

#### **6.4.2. Recursos de las empresas**

Los recursos que la empresa tiene son elementos necesarios para lograr alcanzar las metas que se hayan establecido, en la actualidad es importante ver cambios específicos donde se implementan herramientas digitales para la visión que las organizaciones requieren. Según Riquelme y Galeano (2014), “Toda organización está compuesta por bienes que pueden ser contabilizados en sus estados de cuenta, que son tangibles o palpables” (p.6). Es importante que las empresas tengan en cuenta que es indispensable sostener los recursos tangibles e intangibles para un desarrollo de la empresa.

#### **6.4.3. Recursos Humanos**

Es importante este recurso porque se tiene como objetivo medir la productividad de los colaboradores lo cual ayudará a su conservación mediante las habilidades que el capital humano puede proporcionar y este puede llegar a potenciar la participación en las tomas de decisiones que se deba tomar. Es importante destacar que el trabajo puede desarrollarse en cualquier momento y en horas establecidas donde es fundamental que exista herramientas digitales que ayuden a orientar las áreas según sean las necesidades esta servirá para que los clientes tengan un producto o servicio de calidad (Hernández, 2014). Los recursos humanos tienen características que los distinguen de otros recursos, como la posibilidad de desarrollo, creatividad, pensamiento, imaginación, emoción, experiencia y habilidades.

#### **6.4.4. Recursos Financieros**

Para que una empresa pueda ser estable dentro del mercado es importante contar con este recurso para llegar a una buena toma de decisiones al momento de realizar una evaluación que se determina en los indicadores financieros y los activos productivos que mantiene la organización, los cuales demuestren las mejores inversiones para lograr un alcance máximo de los recursos monetarios (Fajardo y Soto, 2017). De esta forma, las empresas tendrán acceso a nuevos bienes y servicios para enriquecer la fuerza laboral. Las ventajas son la contratación del nuevo personal o la implementación de herramientas digitales que ayuden con el aporte de la empresa lo que genera una mayor productividad y capacitaciones donde se logre mejorar la eficiencia de la empresa.

#### **6.4.5. Recursos Técnicos y Tecnológicos**

Las generaciones han sostenido un cambio basadas en el desarrollo amplio de tecnologías, donde grandes empresas a nivel mundial han ido dando mejoras e implementando nuevas herramientas que ayuden con la productividad de los colaboradores. Hernández (2014) es ideal que los empresarios lleguen a un cambio de innovación en medio de los procesos que atraviesa la empresa, si bien es cierto la idea que utilizó Schumpeter mediante el crecimiento de la innovación es el factor de la economía capitalista y el progreso técnico es la variable endógena en los modelos de desarrollo económico que llega a la combinación de una producción dentro del poder del mercado puedan constituirse como las mejores empresas para dar paso a nuevas generaciones e implantaciones de aplicaciones que ayuden con la productividad y así se logre una buena organización.

#### **6.4.6. Áreas Funcionales de la Empresa**

Para que una empresa logre determinar las funciones de cada departamento se debe realizar un análisis en función a el área que se va trabajar, “Las áreas funcionales representan las principales funciones de una empresa u organización, y su destino es cumplir con la visión integrada de la empresa” (Pinto et.al.,2018, p.5). se debe destacar que cada departamento es fundamental dentro de las empresas, si bien es cierto de debe considerar al menos cinco áreas funcionales las cuales son:

- Dirección
- Recursos Humanos
- Producción
- Finanzas
- Marketing

Es lógico que las empresas vayan dando alcances significativos en los que garantizan una excelente cultura organizacional donde sus valores y políticas sean cumplidas a cabalidad con la organización, estos departamentos darán ayuda a que la empresa logre un desarrollo máximo ante las innovaciones que se vayan llevando a cabo.



#### **6.4.7. Ventajas y desventajas de las áreas funcionales de una empresa**

Para que una empresa funcione se debe establecer los puntos positivos y negativos al momento de ser evaluadas. Como dice Grace. et al (2016). Se debe conocer las ventajas y desventajas que existen en una empresa.

##### **Ventajas**

- Mantiene buena relación con su equipo de trabajo.
- Tiene mejor desempeño y es eficiente en su área laboral.
- Sostiene una comunicación efectiva.
- Cada departamento de la empresa se maneja de manera efectiva

##### **Desventajas**

- Existen problemas con los diferentes departamentos y eso genera conflictos de mando.
- Presentan alteraciones en el área de trabajo lo que lleva a fomentar rivalidad entre los compañeros de departamentos.
- Genera confusiones y alteraciones de competencias para llegar al objetivo.
- Inseguridad de permanencia en el puesto de trabajo, llevar el cargo de jefe y subordinado. (p. 187)

Es importante saber que las áreas funcionales dentro de la empresa son aquellos departamentos que ayudan con funciones específicas los cuales cuentan

con un conjunto de colaboradores que realizan actividades similares y son quienes responden con cada una de las necesidades dentro de la organización, esto ayuda a que se mantenga una buena cultura organizacional y se logre el compromiso al que deseen llegar.

## **6.5. Productividad**

La productividad nace de la necesidad de las empresas, en la que ellas buscan indicadores en los que puedan observar los productos que les hace falta para su elaboración y saber si el servicio que brindan se maneja de la mejor manera en el tiempo que ellos han determinado para su revisión. “Si la empresa mantiene una buena productividad ayuda a que exista el abastecimiento de insumos y materia prima para seguir generando los productos o servicios que las empresas mantienen” (OIT, 2016, p. 1). De este modo ellos están realizando un cálculo de los productos que generan en la que llegan a determinar si es productivo lo que ejecutan y ver las ganancias para la organización.

La importancia de saber manejar la productividad es que mantiene una relación con la empresa, porque si todos los colaboradores trabajan por un mismo objetivo se obtendrá resultados positivos que garantiza el crecimiento de la organización. Después de un desarrollo apropiado se empieza a formar estrategias que forman técnicas para la obtención de una mayor rentabilidad para la innovación de la empresa.

### **6.5.1. Características**

La productividad se basa en los productos o servicios que la empresa brinda para llegar a una producción constante, esto genera un crecimiento para la

organización donde se mejore los procesos productivos y permita generar acciones y estrategias con una mayor rentabilidad en los mercados tanto nacionales como internacionales.

Por otro lado, la planificación se fomenta al principio de cualquier proyecto para llevar un orden de las actividades a realizar, del mismo modo permite una perspectiva de los obstáculos que se pueden presentar como segunda opción para alcanzar la meta. La disciplina es punto clave para que los colaboradores mantengan un desempeño adecuado a los tiempos definidos para cada actividad que son de corto, mediano o largo plazo y es donde se observa la responsabilidad de los miembros de la empresa y el interés que le ponen al trabajo, del mismo modo existen personas que no toman con responsabilidad ejecutar las actividades que el jefe demanda.

### **6.5.2. Beneficios**

La productividad mantiene muchos beneficios cuando ya es utilizada en el mundo empresarial.

- **Incremento de la rentabilidad:** esto se fomenta cuando las empresas realizan un seguimiento de los costos que tienen para la elaboración del producto, y si observan que se ejecuta un costo muy alto en la materia prima entonces la productividad se centra en que produzcan gran cantidad de productos con la menor cantidad de costos y trabajando en el mismo rendimiento.
- **Mejorar el servicio al cliente:** es brindar al cliente un servicio de calidad, a través del producto o servicio que sea adquirido por el mismo, donde esto

genera que la empresa sostenga una productividad alta en beneficio de la organización.

- **Aprovechar las oportunidades con la productividad:** se toma en cuenta que la productividad va de la mano de la administración, porque se establece un tiempo adecuado para las tareas con el objetivo de no generar pérdidas de en la producción.
- **Compromiso creciente:** los empleados por lo general cuando observan que los altos jefes tienen una importancia por el bienestar de cada uno ellos buscan generar un compromiso con su trabajo en los cuales los resultados serán favorables para la empresa.

## 6.6. Cultura organizacional

La cultura organizacional en las empresas es importante porque permite definir el comportamiento en general de la organización y sabe reforzar el compromiso de cada uno de los empleados. Mencionan Vesga, et al. (2020):

Las diversas organizaciones dentro de la administración han logrado nuevos modelos que no se han usado en esta generación que hoy se vive por lo que desde el departamento financiero hasta recursos humanos han creado condiciones en relación a la cultura lo ha condicionado a la actualización de nuevos modelos teóricos y prácticas que se realizan en la organización. (p. 17)

Se comprende que en algunas organizaciones todavía no se toma la importancia adecuada a la cultura de su empresa dado que se centran con cuestiones económicas, financieras entre otros recursos fundamentales de la misma, pero

deberían enfocarse en la cultura organizacional que se maneja dentro de la empresa porque es un pilar el cual permite construir una dirección para todas las personas internas.

En la actualidad las empresas deben enfocarse en que sus trabajadores se sientan identificados por la cultura de la empresa motivo permitiendo también forman un compromiso con su trabajo, se realiza una mejor convivencia con los diferentes colaboradores y hasta el clima organizacional mejora en la parte interna y esto ayuda a un mejor entorno en la organización. Por otro lado, se debe comprender que a través de la cultura organizacional también se da a conocer la misión, visión y costumbres que maneja la misma.

Dentro de la cultura existen normas y valores que la organización mantiene con los colaboradores, para el desempeño en el ámbito laboral de tal modo que las relaciones empresariales logren alianzas para ser parte de grandes empresas.

La evolución que han tenido las empresas con relación a la cultura organizacional, demostrando que el tiempo ayudado a la concepción de las relaciones laborales. Mediante un cambio de patrones se ha dado una nueva inclusión dentro de la psicología con relación a las empresas, esto ha generado una ayuda al comportamiento interpersonal de quienes son parte de la organización. (Llanos, 2016. p 11).

También se puede decir que para una buena cultura dentro de las organizaciones deben dar un excelente liderazgo y sea capaz de comunicar nuevas

percepciones y comportamientos adecuados para la comprensión de los demás colaboradores donde se logre un trabajo en equipo.

La cultura de un país refleja las características comunes de sus miembros, de las que no pueden escapar como parte de un sistema de interacción e interdependencia, y en muchos casos se aferran a ciertas características que les permiten ser y sentirse identificados, especialmente cuando emigran a otros países.

### **6.6.1. Tipos de cultura organizacional**

#### ***6.6.1.1. Cultura organizacional orientada al poder***

Tiene como objetivo la competitividad empresarial basada en valores dentro de la cultura organizacional donde está orientada a destacar grandes posicionamientos en el mercado, mediante un liderazgo como vertiente principal de este tipo de cultura.

#### ***6.6.1.2. Cultura organizacional orientada a las normas***

Esta cultura se basa en normas que mantienen reglas políticas y procedimientos que son fundamentales para la empresa, también es aquella que guía al personal en la organización mediante las tareas, lo que determina que es una estructura formal con relación a la jerarquía que tiene el flujo de trabajo.

#### ***6.6.1.3. Cultura organizacional orientada al resultado***

Está centrada en el cumplimiento de metas y resultados mediante la optimización de tiempo y recursos, esta cultura se basa en la mejora continua que tiene el personal que trabaja en equipo, donde tienen claros los objetivos, el trabajo es consecutivo y productivo.

#### **6.6.1.4. Cultura organizacional orientada a las personas**

Las personas son la base importante dentro de las empresas, para generar trabajo en equipo dando un desarrollo personal como profesional mediante sus valores, donde nace la motivación y creatividad y existe la satisfacción de clientes y colaboradores.

#### **6.6.2. Características**

Existen diferentes formas que pueden ayudar a medir la cultura organizacional:

- **Métricas de eficiencia:** permite medir la rentabilidad de los recursos utilizados en la empresa, del mismo modo el esfuerzo que emplea cada miembro de la organización para mejorar el plan de acción y establecer las competencias adecuadas a cada actividad de la empresa.
- **Métricas de resultados:** son aquellos que se van generando en los diferentes servicios de la empresa, que permite medir a través de las metas establecidas que se cumplen con los objetivos.
- **Métricas de Feedback:** en las empresas es fundamental que exista una retroalimentación en todas las áreas, porque permite una socialización con los diferentes colaboradores, por lo tanto, es recomendable que se realice una evaluación de desempeño cada 6 meses para tener conocimiento en que se podría mejorar a lo largo del tiempo.

Estas características ayudan a visualizar a los colaboradores como aquellas personas que son entregadas e identificadas con su empresa lo que ayuda a una excelente integración coordinada y lograr esa Inter independencia que ellos requieren,

también se puede ver que al seguir un reglamento no les resultará difícil por saber que dentro de las organizaciones.

Existen lineamientos concretos que ayuden a excelentes resultados, sobre las capacidades y habilidades del colaborador para que se mantenga motivado y siga alcanzando un grado alto de productividad para lograr el reconocimiento dentro de la empresa y así se siga construyendo una cultura organizacional.

Es necesario destacar que en las empresas se sigan innovando a la integración de nuevas herramientas digitales para su crecimiento dentro de la cultura organizacional que estas vayan abarcando y facilitando su trabajo para una conexión directa con los colaboradores donde se permita un desarrollo en la organización.

### **6.6.3. Elementos de la cultura organizacional**

Se debe tomar en cuenta que la cultura organizacional es un fenómeno tangible y visible el cual establece ciertos elementos como:

**Comportamientos.** Se determina las conductas de las personas que integran la empresa en sus relaciones cotidianas. Lo cual complementan las actividades que se construyen dentro de los departamentos donde se observa el trabajo en equipo mediante su lenguaje corporal.

**Normas.** Existen ciertos estatutos, pautas y reglas que las empresas mantienen, si se comete una falta existe una sanción considerable esta será ejecutada de acuerdo al reglamento de la organización.



**Clima.** Es el ambiente interno de la organización donde los colaboradores mantienen una relación entre sí y se logre dar una interacción adecuada entre sus compañeros.

**Valores.** Forma parte elemental dentro de la organizacional lo que hace relevancia a la cultura empresarial.

#### **6.6.4. Beneficios de la cultura organizacional**

Para que la empresa tenga un avance es importante que influya de manera positiva para crear nuevos cambios.

Con relación a los beneficios dentro de la cultura organizacional existe un desarrollo mediante la identidad lo cual pide ser coherente con relación a la misión, visión, valores y políticas que se desempeñan en relación a la productividad que los miembros de la organización mantienen, para ellos es importante la cadena de valor y distribución que ayuda a la correcta socialización de las funciones que cada uno. (Herrera et al.,2019 cómo se citó en Santamaria. B, 2016, p.6)

Existen aspectos importantes que ayudará que la organización mejore la calidad de cada uno de los procesos.

- Financiera
- Reclutamiento
- Cadena de suministro
- Servicio al cliente
- Capacidad para el cambio

- Liderazgo
- Moral
- Reuniones
- Ausentismo
- Satisfacción y felicidad

## **6.7. Herramientas Digitales**

El mundo ha tomado un giro con relación al incremento de tecnologías lo que las empresas han modificado varios aspectos, donde buscan la mejora para sus empresas y tomando cambios para llegar actualizarse en las actividades de cada área, “las tecnologías de la información pueden ser resumidas como un conjunto de todas las actividades y soluciones producidas para obtener una fuente de datos y que las áreas determinen reportes y lograr dar alcance a los siguientes proyectos” (Zapata et al, 2010.p 88). Las empresas mantienen diversos departamentos y estos hacen trabajos grandes a veces los líderes no logran conectar con todos los trabajadores y se ven limitados a ser parte de la organización, al implementar una herramienta donde se puede entablar un entorno sociable y comunicativo para el desarrollo de la productividad en la empresa.

### **6.7.1. Tipos de herramientas digitales**

Dentro de una empresa existe la creatividad y el desarrollo de varios conocimientos y aún más con herramientas digitales que ayudan al crecimiento de la organización.

1. **WordPress:** es una plataforma que ayuda a crear blogs o webs se destaca en la mejor manera para dar a conocer la empresa o la propuesta cultural.

### **Características**

- Mantiene código abierto
- Fácil de instalar y utilizar
- Cuenta con una gran variedad de temas

### **Ventajas**

- No requiere conocimientos de programación para su instalación y uso.
- Disminuye los costos de puesta en marcha de una web y no requiere el empleo de especialistas para su administración.
- Facilita la migración en caso de que desees cambiar de hosting.

### **Desventajas**

- Es mucho más lenta que una página desarrollada por programadores, ya que incluye más elementos que consumen una mayor cantidad de recursos.
- Es necesario estar muy atento en su administración, ya que por ser el CMS más usado también es el que recibe mayor cantidad de ataques cibernéticos.
- Algunos plugin desmejoran el desempeño de la plataforma.

2. **Google Drive:** genera ayuda en la nube de almacenamiento para los archivos con varias capacidades desde 15 GB de forma gratuita o hasta la capacidad PRO según sea el requerimiento de la empresa.

### **Características**

- Es accesible desde cualquier lugar.
- Cuenta con app de escritorio gratuita.
- Cuenta con colaboración online.

### **Ventajas**

- Copia de seguridad automática de las fotos de la cámara en la aplicación de Android.
- La posibilidad de ampliarla capacidad de nuestra cuenta OneDrive gratuitamente hasta 15 GB
- La posibilidad de guardar todo lo que desees y hacer carpetas sobre los archivos.

### **Desventajas**

- Costo por aumentar la capacidad de la nube.
- Sólo se permite una cuenta por usuario.
- Sólo se permite una cuenta por usuario.

- 3. Evernote:** es una aplicación donde se puede organizar todo el trabajo desde notas personales, imágenes, audios, vídeos, correos, también funciona como un bloc de notas avanzado al que se puede añadir etiquetas.

### **Características**

- Es accesible desde cualquier lugar.
- Cuenta con app de escritorio gratuita.
- Cuenta con colaboración online.

### **Ventajas**

- Evernote se puede usar desde tu computadora, teléfono, tableta y desde cualquier navegador.
- Evernote ofrece una versión gratuita muy completa.
- Es software es fácil de usar y personalizar.

### **Desventajas**

- Es una herramienta muy robusta, con tantas opciones que puedes abrumarte al inicio.
  - Muchas funcionalidades muy útiles son de pago.
- 4. MailChimp:** es una de las herramientas más utilizada para crear y enviar boletines y notas de prensa, se puede crear listas de destinatarios, generar campañas con diferentes diseños que la empresa lo desee.

### **Características**

- Automatización de marketing.
- Aplicación para dispositivos móviles.
- Funciones de informes avanzadas.

### **Ventajas**

- Precio y calidad prácticamente inmejorable.
- Integración de diferentes herramientas.
- Gestión rápida y efectiva de bases de datos.

### **Desventajas**

- Disponible en idioma inglés.
- Limitación de recursos de automatización con plan básico.
- Tiene alto costo en versiones para profesionales.

5. **Canva:** ayuda a generar diferentes diseños gráficos y editar todas las imágenes de tu web y redes sociales para la presentación de nuevos proyectos que se estén generando.

### **Características**

- Es simple de usar, online y gratuito.
- Librería con más de un millón de imágenes y elementos.
- Los que no se conformen con la extensa galería de imágenes podrán adquirir imágenes premium por 1\$.

### **Ventajas**

- Imágenes gratuitas.
- Dispone de diferentes formatos y medidas.

- No necesitas ser un profesional en diseño, la herramienta es totalmente amigable para su uso.

### **Desventajas**

- Muchos de sus diseños son para versión pagada.
- A veces se pausa la aplicación y no guarda los cambios.
- No es compatible con todos los navegadores.

**6. Google Calendar:** es un calendario en línea que ayuda a manejar una agenda electrónica donde se pueda planificar reuniones, eventos y más esta herramienta esta sincronizada con la cuenta de Google.

### **Características**

- Utilización de agenda personal.
- Crear eventos en video llamada.
- Programar reuniones, agendar citas.

### **Ventajas**

- Mantiene sincronización automática.
- Comparte calendarios con otros miembros de equipo.
- Accede a la integración de aplicaciones.

### **Desventajas**

- Mantiene dependencia con el internet.
- No protege la información.

- Personalización limitada.
7. **Hootsuite:** Esta herramienta ayuda a gestionar redes sociales de las empresas, sobre todo si tienes perfiles sociales en distintas plataformas lo más importante se puede programar las publicaciones.

### **Características**

- Programación de publicaciones.
- Monitoreo de conversaciones y tendencias.
- Selección de contenido.

### **Ventajas**

- Gestión de múltiples cuentas de Twitter, Facebook.
- Programación de publicaciones.
- Análisis e informes de resultados incluye programación.

### **Desventajas**

- Faltan opciones de publicación y planificación.
- Es obligatorio utilizar Owly para acortar la URL.
- No tiene opciones de tratamiento y visualización de los comentarios.

8. **Google Analytics:** Una herramienta que permite conocer las estadísticas web en tiempo real, es una página más visitada y ayuda a visualizar el alcance que tiene la empresa en los mercados.



### **Características**

- Análisis en tiempo real.
- Análisis al público objetivo.
- Informes de comportamiento.

### **Ventajas**

- Sólo necesitas una cuenta en Google, esto beneficia a la empresa ya que no requiere costear de su capital para rentar una herramienta.
- Sólo es necesario crear una cuenta en Google Analytics para usarlo, beneficiando así a la empresa ya que no genera gastos en un profesional para su instalación.
- Ayuda a una visión del tráfico en el sitio web, dando la información que necesita la empresa para usar una estrategia de acuerdo a sus intereses.

### **Desventajas**

- No es posible reprocesar la información.
- Los usuarios que no tengan activada la función de JavaScript serán invisibles para Google Analytics.
- Los datos son almacenados en Google, aunque se limita a registrar la ip's de los usuarios para realizar posteriormente la segmentación de usuarios en los informes.

### **6.7.2. Utilización de herramientas Digitales**

En la actualidad es importante que las empresas integren herramientas digitales que empiecen a dar resultados positivos que generen confianza con cada uno de los colaboradores.

Las herramientas digitales han sido creadas para ser gestores que ayuden a la empresa donde se pueda realizar varios proyectos colaborativos en base a creaciones, organización de eventos o documentos que puedan ser publicados, lo cual es requerido las aplicaciones Web con un portal sugerido lo que haga factible el uso de internet. (Borja et al.,2021 cómo se citó en Logreira, 2015, p.6)

Con las herramientas digitales se puede generar y publicar noticias, crear relaciones más cercanas donde su principal ventaja consiste en poder organizar y mostrar contenidos sin que sea necesario poseer grandes conocimientos de programación Web, las herramientas digitales en el trabajo colaborativo han llegado a complementar el trabajo diario desde como verificar el progreso de informes hasta saber cómo el colaborador se siente dentro de la organización que son la fuente básica para que la empresa empiece a su crecimiento.

### **6.7.3. Beneficios de las herramientas digitales**

- 1. Facilitan tareas diarias:** al adquirir las competencias que las TIC en la actualidad muestran a las personas el gran desarrollo y habilidades que son parte del cambio dentro de la intelectualidad para el manejo de ciertas herramientas.

2. **Más y mejores oportunidades:** la tecnología ha evolucionado de manera rápida llegando a romper barreras de comunicación, aprender a relacionarse de otras maneras y reconocer las oportunidades que el mundo ofrece a través de la tecnología y sus avances, hoy en día existen capacitaciones que ayudan a entender estas herramientas que están siendo parte del mundo cotidiano.
3. **Mayor interacción social:** es uno de los usos más frecuentes que hoy en día existe gracias a que las empresas mantienen una relación más directa con cada uno de los colaboradores.
4. **Autonomía y confianza:** al ganar confianza muchos colaboradores llegarán a ser productivos y desarrollar de manera más eficaz su autonomía con relación a sus actividades.

#### **6.7.4. Impactos de las herramientas digitales**

En la actualidad es importante incrementar herramientas digitales para dar una valoración grande en las empresas, trabajar con tecnología avanzada ayudará al desarrollo de nuevas oportunidades dentro de los negocios para visualizarse en los mercados internacionales.

Dentro de las empresas se puede argumentar que los procesos de gestión y análisis de decisiones que los administradores mantienen dentro de la cadena de suministro deben implementar tecnologías que ayuden a la sostenibilidad de los recursos para que exista un beneficio a largo plazo, donde sea útil y de fácil acceso al momento de pronosticar datos referenciales los que llevarán una administración de las empresas a nuevas generaciones y no aquellas empresas tradicionales que exista un retroceso dentro de la tecnología.

Las tecnologías de la información relacionadas con la logística se pueden dividir en cuatro series básicas debido a la aplicabilidad o funcionalidad de dichas herramientas digitales. La primera categoría se refiere a aquellas tecnologías utilizadas para la captura y transmisión de información, la segunda hace referencia al almacenamiento y recuperación de información, la tercera realiza la identificación y entrega de información, y finalmente el procesamiento, manejo y reporte.

#### **6.7.5. Ventajas y desventajas de las herramientas digitales**

##### **Ventajas**

- Interrelación más cercana con personas dentro y fuera de la localidad.
- Posibilidad de practicar idiomas.
- Mantener un contacto más firme con las personas que se encuentra fuera de los límites nacionales.
- Acceso a la información en segundos.
- Espacios virtuales académicos confiables.
- Bibliotecas virtuales.
- Revistas electrónicas.

##### **Desventajas**

- Falta de interacción en el mundo real.
- Toneladas de información basura.
- Información poco justificada.
- Falta de mantenimiento a espacios virtuales académicos.

## **6.8. StarMeUp**

StarMeUp es una herramienta digital que ha sido reconocida en el 2016 por las empresas y colaboradores y fue nominada como una de las mejores plataformas para los diferentes negocios en Estados Unidos. Ha sido destacada por sus funciones dado que ayuda al fortalecimiento de la cultura organizacional de las empresas, todo esto se da a través de sus actividades que se pueden encontrar dentro de la herramienta digital como son cuestionarios, evaluaciones y técnicas de juegos.

Según StarMeUp (2018), es una plataforma que “ayuda a comunicar qué está pasando en una organización, independientemente de la cantidad de empleados u oficinas que tenga. Esa información es fundamental para analizar el estado de la empresa”. Se caracteriza principalmente esta herramienta porque puede estar en las manos de cualquier trabajador y ayuda a que reconozcan los valores de la empresa y se consideren del mismo modo importante cuando busquen solucionar un problema, deben orientarse hacia donde desea llegar la organización para tomar una decisión, esta herramienta digital se caracteriza por el crecimiento de cada miembro a través de la tecnología.

### **6.8.1. Importancia**

StarMeUp se centra en marcar una diferencia en la cultura organizacional de las empresas, porque es reconocida por fortalecer los valores y generar conciencia dado que ayuda a los trabajadores a sentirse cómodos en su lugar de trabajo y se fortalece por diferentes razones:

- **Menor ausentismo y rotación:** es importante hacer que los empleados se sientan satisfechos con su trabajo porque permite que continúen en la empresa y demanda un ahorro de tiempo en la cual no se perjudica a la organización por el ausentismo del empleado, también genera que los colaboradores puedan optar por una rotación que permita el avance en sus conocimientos y habilidades dentro de la empresa.
- **Mayor productividad:** las empresas son realzadas al contar con colaboradores que ayuden a aumentar la productividad, porque esto permite mejorar la calidad de la organización, en base al rendimiento se observa el aumento de una ganancia final de la empresa.
- **Lealtad:** cuando de parte de la empresa existe un interés por los empleados entonces ellos se sienten respaldados y apoyados por el empleador por tal razón ellos muestran una lealtad en su área de trabajo y cumplen todas las actividades con compromiso a la misma.

Se debe tomar en cuenta que la satisfacción laboral es importante dado que se centra en la parte interna de la empresa en la que si no hay una comodidad con cada uno de ellos habrá rotaciones de los trabajadores por esa razón se debe tomar en cuenta la motivación que se le genera a cada uno de ellos, el comportamiento que manejan en su área laboral de acuerdo al rendimiento individual entre otros aspectos se deberían observar para manifestar si el empleado se siente cómodo en su trabajo o necesita de una evaluación para un compromiso con la organización y poder asegurar una lealtad con el trabajador.

## **6.8.2. Funcionalidades**

### ***6.8.2.1. Engagement***

La herramienta digital StarMeUp permite generar un compromiso entre la empresa y los colaboradores, donde se genera una interacción constante y empatizar con los valores de la misma. El engagement es algo que se construye día con día, a través de estrategias las cuales ayuden al crecimiento de la organización y al reconocimiento de las fortalezas y oportunidades que se pueden generar con los colaboradores, del mismo modo una orientación para la eliminación de debilidades que se tengan en las actividades y poder enfrentarse a las amenazas que se dan por las innovaciones del mundo.

### ***6.8.2.2. Reconocimiento Laboral***

La plataforma digital StarMeUp permite el reconocimiento público o individual del trabajo de los colaboradores y se caracteriza también porque se pueden felicitar unos a otros de forma inmediata a través de la herramienta. Los reconocimientos a los empleados pueden ser por realizar actividades productivas o trabajos bien hechos y con el compromiso adecuado para cada labor dentro del departamento, esto se reconoce para que se sientan apreciados, motivados por el desempeño generando resultados positivos para la empresa, llegando a valorar las habilidades en donde se crea un valor a los logros de cada miembro de la organización.

### ***6.8.2.3. Comunicación efectiva***

La comunicación que brinda la plataforma digital es un aspecto importante entre los departamentos, lo que ayuda a conectarse con noticias relevantes de la

organización y genera que los mensajes lleguen de manera correcta en el momento adecuado, en donde se pueden guardar momentos especiales y celebraciones que se viven en los diferentes equipos de trabajos.

Se comprende que la comunicación es un aspecto fundamental en la empresa dado que se manejan relaciones empresariales con diferentes organizaciones, entonces es oportuno saber plantear un diálogo adecuado y darse a entender con la otra parte de la negociación mientras que los colaboradores manejan información en los diferentes departamentos, es necesario que el mensaje se maneje de manera adecuada para que se logre entender y se tenga un excelente ambiente laboral.

#### ***6.8.2.4. Liderazgo***

En el mundo laboral existen cambios agigantados lo que se desea es mejorar a nuevos líderes que sean capaces de adaptarse a su campo laboral para que logre el cumplimiento de objetivos empresariales. El asumir el papel de líder ha llegado a tomar decisiones en equipo lo cual establece oportunidades que ayudan con su integración dentro de la empresa. Porque un líder trabaja de forma moderna con pensamientos nuevos, ideas, estrategias y más al usar la plataforma ayudará a que creen entornos colaborativos y a su vez ayude a la toma de decisiones dentro de los negocios de la empresa.

#### ***6.8.2.5. Sistema de Feedback***

El Feedback que utiliza StarMeUp ayuda al desarrollo de líderes lo que permite identificar oportunidades de crecimiento a través de las habilidades que el colaborador proporcione, también a la identificación de fortalezas para mejorar cada uno de los



departamentos y esto genera que exista una productividad eficiente, del mismo modo está ligado a las competencias y este sea un aspecto positivo dentro de la productividad que se necesita para la organización.

#### ***6.8.2.6. Establecer Objetivos***

Para que una organización tenga un crecimiento se debe establecer objetivos a los colaboradores donde ellos se sientan integrados en cada una de las responsabilidades que la compañía direcciona, y logre una excelente cultura en base al progreso que los líderes mantienen, de igual manera es importante generar tareas individuales y compartidas que fortalezcan la parte productiva que la empresa genera metas a corto, mediano y largo plazo para que los proyectos sean realizados y entregados en los tiempos establecidos.

#### ***6.8.2.7. Recursos para crear comunidad***

StarMeUp construye una comunidad en pasos ejemplares lo que permite celebrar fechas importantes y especiales como es compartir fotos y videos donde le permita al colaborador a conectar sus recuerdos dentro de la organización y la fidelidad con su empresa.

#### ***6.8.2.8. Rendimiento del empleado***

Dentro de la herramienta digital se crea una cultura organizacional propia de la empresa en donde se genera un cambio en los enfoques que están normalmente acostumbrados como es ser mandado por un jefe sin tener una retroalimentación y un crecimiento propio en cada uno de los colaboradores.

- Realizar un enfoque diferente en los colaboradores con respecto a evaluaciones de desempeño laboral tanto grupales como individuales de una forma continua para reconocer el rendimiento de cada empleado.
- Crear un entorno de comunicación entre líderes y colaboradores donde se expresan los cambios dentro de la empresa para mejorar el rendimiento de la organización fomentando el desarrollo profesional para crecer en la cultura organizacional.
- Centrarse en las habilidades y competencias de los empleados también crea un valor en el rendimiento de las actividades dado que existe un crecimiento laboral y de conocimiento dentro de la empresa.

#### ***6.8.2.9. Análisis organizacional de redes***

Dentro de StarMeUp se tiene conexiones con las redes sociales como Facebook, Twitter y LinkedIn los cuales permiten compartir momentos inolvidables y logros que los colaboradores tienen dentro de la empresa en las determinadas redes sociales. Por otro lado, también permite alianzas entre los departamentos, el trabajo colaborativo entre los empleados formando iniciativas para mejorar la productividad de las actividades y creando entre todos unos sentidos de pertenencia con la organización.

#### **6.9. StaffCircle**

Es una plataforma multicanal de comunicación e implicación del empleado, apta para dispositivos móviles, que ayuda a las organizaciones a involucrar y comunicarse con todos los empleados, tanto los que trabajan en la oficina como los remotos. Los usuarios disponen de una aplicación web progresiva con la marca de la

empresa a la que pueden acceder desde un smartphone, tablet o PC a través de cualquier navegador web común.

### **6.9.1. Ventajas**

Las ventajas, podemos destacar lo siguiente:

- Aumento de la motivación de los trabajadores. El organigrama genera confianza en cada empleado y esto, a su vez, hace que los trabajadores estén más motivados y sean más leales.
- Adaptación de la empresa a las necesidades del cliente. El cliente está en el centro y cualquier actuación se basa en lo que este mismo necesite o quiera.
- Facilidad para adaptarse a los cambios. Las estructuras circulares son más flexibles y, por tanto, se adaptan mejor y más rápido a los cambios del mercado o de la demanda. De esta manera, las organizaciones son más resilientes.
- Toma de decisiones democrática. En 2019, Deloitte, en su informe Reescribiendo las reglas para la era digital, sostenía la necesidad de romper con estructuras jerárquicas y encaminarse hacia modelos centrados en el trabajo entre equipos, donde cada uno de ellos cuenta con recursos y capacidades para tomar decisiones. Desde entonces, las estructuras horizontales se han implantado en diversas organizaciones y se ha potenciado la intervención de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones de las compañías.

### 6.9.2. Desventajas

Las desventajas son:

- Dificultades de aplicación en empresas muy grandes. Para que funcione el sistema del organigrama circular en una empresa grande, se puede elaborar y aplicar un sistema de incentivos para toda la plantilla. Por ejemplo, en el caso de Apple, se han sustituido los incentivos individuales por bonus que se entregan en base a los resultados de la compañía.
- Problemas de comunicación si no se utilizan las herramientas adecuadas. Para gestionar un tipo de estructura circular, es esencial disponer de una metodología ágil, ya que la comunicación debe ser muy eficaz. En este sentido, el CEO de ATOS, Thierry Breton, ideó la dinámica de trabajo basada en cero correos. En su lugar, utilizan herramientas de trabajo colaborativo.
- Dificultades a la hora de definir cada nivel y sus funciones. La definición de las personas que forman parte de cada nivel y sus funciones no resulta sencillo, pero es algo básico para que el organigrama circular funcione.

### 610. Hi5

Es una plataforma en la nube de reconocimiento y valoración de empleados que permite que el personal de las empresas se reconozca y se califique entre sí en tiempo real, lo que permite a los equipos de gestión y recursos humanos realizar un seguimiento y monitorear los valores y objetivos, así como medir la cultura y la felicidad en toda la organización. Los usuarios pueden reconocer a sus compañeros, proporcionar retroalimentación continua a sus compañeros de trabajo y calificar de manera anónima a los miembros del personal. Hi5 se integra con Slack y viene con

aplicaciones móviles nativas para Android y iOS para revisarlo mientras se está en movimiento.

#### **6.10.1. Ventajas**

- Permite a los compañeros de trabajo reconocerse y valorarse mutuamente en tiempo real.
- Brinda retroalimentación continua sobre la cultura, el crecimiento y la felicidad de la empresa.
- Los miembros del equipo pueden dar una mención Hi5 (chocar los cinco) a cualquier compañero de trabajo a través de la plataforma.

#### **6.10.2. Desventajas**

- No cuenta con actualizaciones para Android y Ios.
- Solo puede ser manejado por una persona responsable.
- No cuenta con evaluaciones que ayuden a la organización.

## 7. METODOLOGÍA EMPLEADA

**Tabla 3**

*Variables*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones Operacionales	Indicadores	Instrumentos	Ítems
<p><b>Independiente</b></p> <p><b>Herramientas Digitales</b></p>	<p>Son las aplicaciones y programas que están disponibles en internet y que ayudan en el proceso de realizar diferentes tareas como la búsqueda de información, organización de datos, realización de presentaciones y actividades en el proceso de aprendizaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidimensional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de herramienta digital.</li> <li>• Herramientas como elemento de comunicación.</li> <li>• Frecuencia del uso de herramientas digitales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Con qué frecuencia utiliza las herramientas digitales de la Ganga?</li> <li>• ¿Con qué frecuencia utiliza las herramientas digitales de la Ganga?</li> <li>• ¿En su entorno laboral utilizan herramientas digitales como canales de comunicación?</li> <li>• ¿Con qué frecuencia utiliza el correo electrónico de su empresa?</li> <li>• ¿En su entorno laboral, es importante la utilización del correo electrónico?</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de información.</li> <li>• Uso compartido de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales que permiten la integración para la cultura organizacional de la empresa?</li> <li>• ¿En su trabajo diario, es importante la utilización de aplicaciones digitales de comunicación?</li> <li>• ¿El área que trabaja fomenta el uso de alguna otra herramienta digital para compartir el trabajo entre los colaboradores?</li> <li>• ¿En general, para usted las herramientas digitales de trabajo que utiliza La Ganga son útiles para el cumplimiento de sus objetivos laborales?</li> <li>• ¿Considera útil y necesario que La Ganga proporcione una herramienta digital para la cultura organizacional?</li> </ul>
--	--	--	---	---

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones Operacionales	Indicadores	Instrumentos	Ítems
<p><b>Dependiente</b></p> <p><b>Cultura Organizacional</b></p>	<p>Se entiende como cultura organizacional aquellas normas y valores por los que se rige una empresa. Unos principios relacionados con la estructura de la compañía, con los métodos de desempeño del trabajo, y hasta el modo en que se relaciona la plantilla. Se trata, en Román Paladino, de la psicología de la organización, de su núcleo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Filosofía de la Empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elementos para una buena gestión</li> <li>Integración de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Los valores institucionales son conocidos por los miembros de la institución?</li> <li>¿Los colaboradores conocen la misión de la empresa y trabajan en ella?</li> <li>¿Siente que la cultura de la institución refleja los valores corporativos que desempeña?</li> <li>¿Los valores compartidos por el personal de la empresa mantienen el compromiso con la innovación y el cambio continuo?</li> <li>¿La empresa se caracteriza por tener políticas que promueven la estabilidad del colaborador y su permanencia?</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso compartido de información</li> <li>• Modo efectivo para la comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La existencia de canales de comunicación ágiles y de fácil acceso garantiza el éxito del trabajo</li> <li>• ¿La información se comparte de manera clara y efectiva?</li> <li>• ¿Se fomenta un comunicación abierta y transparente?</li> <li>• ¿Todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?</li> <li>• ¿Los líderes del área fomentan el desarrollo de competencias como: creatividad, recursividad y trabajo en equipo?</li> </ul>
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de equipo de trabajo</li> <li>• Sostiene la igualdad de desarrollo laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Las acciones y directrices proporcionadas por los líderes del área son los que permiten alcanzar los objetivos de la Institución?</li> <li>• ¿La empresa dispone de un plan de capacitación continua?</li> <li>• ¿La Ganga destina recursos (en tiempo, dinero y colaboradores) para el desarrollo de nuevos productos o procesos?</li> <li>• ¿La empresa es una entidad muy dinámica y emprendedora?</li> <li>• ¿El éxito de la empresa se basa en la eficiencia, entendiéndose ésta como el adecuado cumplimiento de funciones de los colaboradores y el bajo coste de sus servicios?</li> </ul>
--	--	--	---	--

*Nota.* Desplazamiento de las variables del proyecto de investigación.

### **7.1. Enfoque de investigación**

Arias (2012 p.16) citado por Azuero (2018, p. 112), menciona que el marco metodológico es el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuáles pueden ser confirmadas o descartadas por medio de investigaciones relacionadas al problema.

Para la investigación se ha considerado un enfoque cuantitativo, dado que está relacionado a la manera en que se mide y analiza los resultados que van a ser desarrollados dentro de la investigación, mediante el análisis cuantitativo se interpretan varias predicciones iniciales y en base a estudios previos, concluyendo con una interpretación que establece una explicación de los resultados obtenidos y asociados con los conocimientos previamente obtenidos.

### **7.2. Diseño de investigación**

El diseño de investigación basada en decisiones relativas para obtener datos que deben da cuenta, según Belloso (2015) “Existen varios tipos de investigación científica dependiendo del método y de los fines que le persigue y en tal sentido se puede clasificar de distintas maneras, sin embargo, es común hacerlo en función de su nivel su diseño y propósito” (p.60). Es necesario aplicar el tipo de investigación sea necesaria según sea la necesidad requerida.

El diseño de investigación fue no experimental con un estudio transversal que este será efectuado en una situación y población concreta en un momento determinado en el cual se recogerá datos una sola vez de cada sujeto de estudio dado que no se

manipula las variables ni se asigna sujetos ni condiciones, de este modo los sujetos a ser observados se encuentran bajo su propia realidad.

### **7.3. Niveles de investigación**

#### ***7.3.1. Tipo de investigación***

El tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Como dice Martínez (2017) “Se utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes” (p.25).

Por el diseño de investigación que se está empleando se utilizará una investigación descriptiva en donde se efectuará un proceso de recuperación de análisis de datos en fuentes documentales, para que el trabajo tenga efectividad se sujetará a la recolección de datos directamente con los sujetos a investigar en donde se verificará los hechos que suceden en la empresa; el cual se tendrá un control efectivo y no se manipulará la información para que exista la veracidad y sea una investigación totalmente real.

De esta manera mediante el análisis posterior a la recolección de datos se conocerá la cultura organizacional que se maneja dentro de la empresa a investigar, de tal modo que se extrae información significativa en donde permitan desarrollar los conocimientos obtenidos, a más que se contribuye con herramientas digitales para que la empresa pueda fortalecer su cultura organizacional para los colaboradores.

### **7.3.2. Documental**

Según Molina (2018) “Se utiliza cuando el objetivo de hacer una primera aproximación a un asunto desconocido o sobre el que no se ha investigado lo suficiente. Esto permitirá decidir si efectivamente se pueden realizar investigaciones posteriores y con mayor profundidad” (p.5)

En base a las fuentes bibliográficas se logró establecer en el proyecto investigativo con base a las herramientas digitales y la cultura organizacional se obtuvo información obtenida mediante (libros, tesis y artículos científicos) esto ayudó para la consecución del proyecto de investigación.

### **7.3.3. Observación**

Este tipo de investigación se basa en observar de manera atenta el fenómeno o el hecho para lograr a tomar información importante y registrarla para un posterior análisis. Como lo menciona (Monje 2014) “La observación científica se realiza de una forma racional y estructurada atendiendo a objetivos previamente formulados y mediante el uso de las técnicas e instrumentos más adecuados al tipo de información que se desea recolectar” (p.95)

Se estableció una observación directa para la recolección de información primaria lo que resultó efectivo, esto se logró en base a un cuestionario desarrollado en la plataforma de Google Form, lo que se obtuvo un resultado positivo al momento de obtener la información dado que son datos reales que se estableció en el departamento administrativo de la empresa La Ganga de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.

#### **7.3.4. Descriptiva**

Esta investigación ayuda al diseño de investigación en base a la creación de preguntas mediante un análisis de datos sobre el tema que se trate, según Monje (2014) detalla que “Se utiliza cuando el objetivo de hacer una primera aproximación a un asunto desconocido o sobre el que no se ha investigado lo suficiente. Esto permitirá decidir si efectivamente se pueden realizar investigaciones posteriores y con mayor profundidad” (Monje, p.100).

La investigación es descriptiva porque ayudó a buscar el comportamiento en base a la cultura organizacional de la empresa y el desarrollo de herramientas digitales.

#### **7.4. Técnicas de investigación**

Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento permitió analizar el uso de herramientas digitales para la cultura organizacional de la empresa.

##### **7.4.1. Ficha de observación**

Según Acosta (2016) menciona que “Es una técnica que se basa en observar detenidamente a un fenómeno, permitiendo tomar información y registrarla para así realizar un análisis” (p.1). esta referencia nos explica cómo se utiliza la técnica de observación. La ficha de observación es elaborada para poder recopilar información viable de los hechos que suceden dentro de la empresa.

#### **7.4.2. Instrumento**

Se debe tomar en cuenta a las personas que serán encuestas Monje (2014) “La encuesta es un instrumento de investigación para obtener información representativa de un grupo de personas. Este instrumento permite aplicarlo a un grupo determinado por los investigadores de donde se sacarán hechos de gran aporte para cualquier trabajo investigativo” (134)

La encuesta permitió medir las variables mediante las valoraciones de la escala de Likert, el cual es un método de medición que tiene el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las personas en donde se podrá ver el acuerdo y desacuerdo de una persona.

El instrumento es un cuestionario validado por expertos que ayudó al soporte de las preguntas, miembros de la Universidad Técnica de Cotopaxi como lo es la Magister Alexandra Lorena Alajo Anchantuna, MBA. Angelita Azucena Falconi Tapia y Magister Diego Fernando Jácome Segovia, el cual consta de dos variables la primera es cultura organizacional con cuatro dimensiones como: Filosofía de la empresa, Comunicación, Liderazgo y Ambiente empresarial y la segunda variable es herramientas digitales, las cuales constan de un total de 25 ítems y para su evaluación se utilizó el escalamiento de Likert con 5 categorías de respuesta que van desde Siempre = 5, Casi siempre = 4, Algunas veces =3, Casi nunca = 2 y Nunca = 1.

#### **7.5. Población**

La población para esta investigación serán los colaboradores de la empresa “La Ganga” en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha. Se consideró el número total

de colaboradores cual consta de 33 Administrativos y 87 colaboradores operativos dando un total de 120 trabajadores en donde se emplea un cuestionario de 25 preguntas.

**Tabla 4**

*Población de la empresa La Ganga*

Colaboradores	Administrativos	Total
87	33	120

*Nota.* Datos obtenidos por el departamento de Recursos Humanos de la empresa La Ganga.

### 7.6. Muestra

Se trabajará con todo el universo requerido para nuestra investigación.

Por lo tanto:

$$N = n \quad 120 = 120$$



## 8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 8.1. Encuestas a los Administrativos

#### Dimensión de la Filosofía de la Empresa

**Tabla 5**

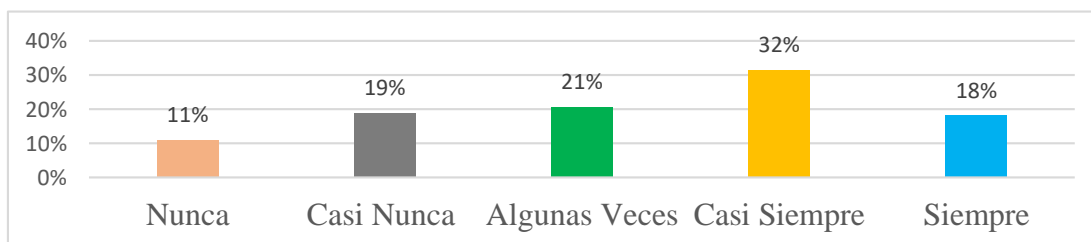
*Promedio de la Filosofía de la Empresa*

Indicadores Preguntas	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
1. ¿Los valores institucionales son conocidos por los miembros de la institución?	3	4	11	10	5	33
2. ¿Los colaboradores conocen la misión de la empresa y trabajan en ella?	2	10	6	9	6	33
3. ¿Siente que la cultura de la institución refleja los valores corporativos que desempeña?	6	1	7	11	8	33
4. ¿Los valores compartidos por el personal de la empresa mantienen el compromiso con la innovación y el cambio continuo?	4	7	5	12	5	33
5. ¿La empresa se caracteriza por tener políticas que promueven la estabilidad del colaborador y su permanencia?	3	9	5	10	6	33
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>52</b>	<b>30</b>	<b>165</b>
<b>Porcentaje</b>	11%	19%	21%	32%	18%	100%

*Nota.* Datos obtenidos del levantamiento de la información a los 33 colaboradores.

**Figura 1**

*Promedio de las dimensiones de la Filosofía de la Empresa*



*Nota.* La figura muestra los promedios de cada una de las dimensiones de la Filosofía.

## **Análisis**

En relación con la dimensión de la Filosofía de la Empresa, se obtienen los siguientes resultados con 32% se puede divisar que los valores de la institución y la misión dentro de la cultura son reflejados casi siempre en del departamento administrativo, un 21% algunas veces, el 19% casi nunca, mientras el 18% siempre y un 11% nunca.

## **Interpretación**

Dentro de la empresa se puede evidenciar que la mayor parte reconoce la filosofía de la empresa lo que indica que los colaboradores desde el inicio tienen claro cuáles son las convicciones que deben llevar a cabo en donde se mantiene una ética en su desempeño lo cual es intachable al momento ejercer sus actividades en cada una de sus áreas. Pero sin embargo se debería determinar que un 30% desconoce cuál es la misión, visión y valores de la empresa, esto hace referencia que los colaboradores no han obtenido la información desde del inicio de su ingreso a la Ganga, motivo que no existe una inducción efectiva. en que la innovación y los cambios continuos deberían llegar a ser desarrollados dentro del área de trabajo, para que garantice un desempeño eficiente y se mantenga el compromiso a las nuevas innovaciones que la organización requiera por parte de sus colaboradores en base a estrategias como bonos, capacitaciones o reconocimientos y asensos según sea el requerimiento.

## Dimensión de Comunicación

**Tabla 6**

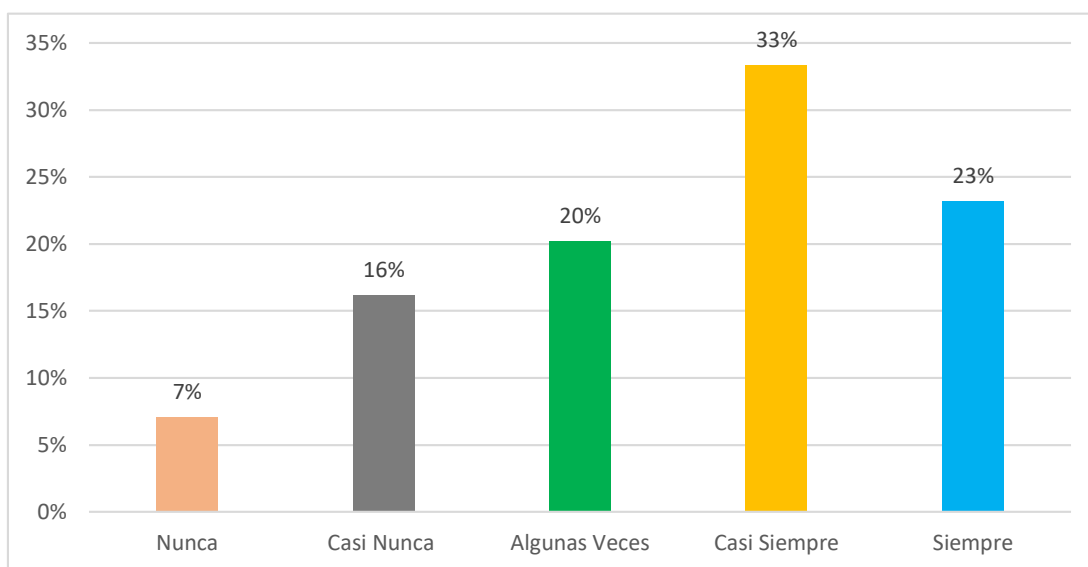
*Promedio de la Comunicación*

Indicadores Preguntas	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
6. ¿La existencia de canales de comunicación ágiles y de fácil acceso garantiza el éxito del trabajo?	1	2	7	14	9	33
7. ¿La información se comparte de manera clara y efectiva?	4	7	4	9	9	33
8. ¿Se fomenta una comunicación abierta y transparente?	2	7	9	10	5	33
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>99</b>
<b>Porcentaje</b>	7%	16%	20%	33%	23%	100%

*Nota.* Los 33 colaboradores del área administrativa sobre la dimensión de comunicación.

**Figura 2**

*Promedio de la Comunicación*



*Nota.* Porcentaje de la dimensión de la comunicación en la empresa La Ganga.

## **Análisis**

Según en la dimensión de la comunicación se puede observar los siguientes datos, el 33% casi siempre en el departamento administrativo utilizan canales de comunicación ágiles y de fácil acceso por lo que la información hace que sea que clara y efectiva y tiene una comunicación abierta y transparente, un 23% siempre, el 20% algunas veces, mientras que el 16% casi nunca y el 7% nunca.

## **Interpretación**

La Ganga mantiene una comunicación ágil y de fácil acceso con sus colaboradores esto garantiza que dentro del área administrativa se logre una integración entre compañeros lo que facilita la confianza y la lealtad entre la organización, por otro lado se determina que 23% no mantiene una información clara y efectiva tanto de manera abierta y transparente, esto hace que se requiera de un análisis interno entre los líderes y mirar cuales son los problemas al momento de recibir una información para llegar al entendimiento de lo requerido por su equipo de trabajo y esto ayude a la mejora dentro del departamento, pero se toma en cuenta las necesidades que tienen algunos colaboradores en la cual se debería aplicar como estrategia una escucha activa implicando a toda la comunidad llegando a fomentar un plan de comunicación para la organización.

## Dimensión de Liderazgo

**Tabla 7**

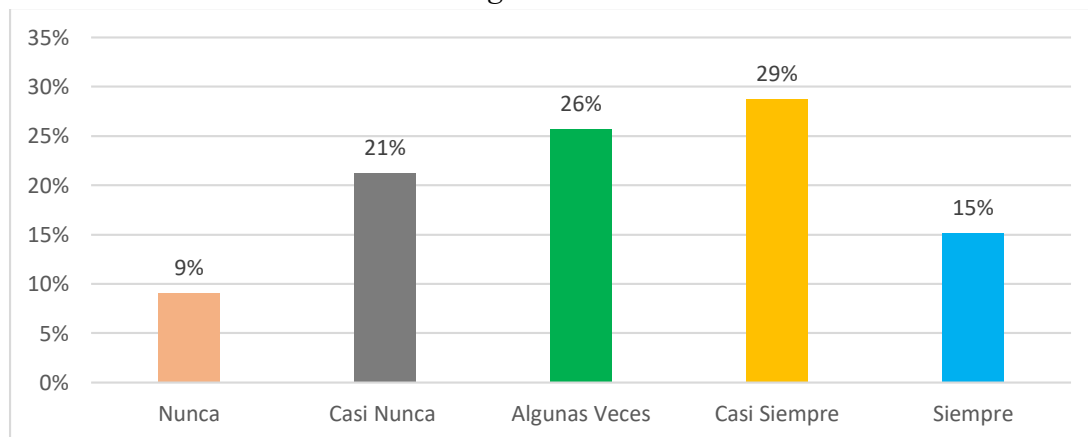
*Promedio de la dimensión de Liderazgo*

Indicadores Preguntas	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
9. ¿Todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?	3	8	11	5	6	33
10. ¿Los líderes del área fomentan el desarrollo de competencias como: creatividad, recursividad y trabajo en equipo?	3	8	6	11	5	33
11. ¿Las acciones y directrices proporcionadas por los líderes del área son los que permiten alcanzar los objetivos de la Institución?	4	5	9	10	5	33
12. ¿La empresa dispone de un plan de capacitación continua?	2	7	8	12	4	33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>34</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>132</b>
<b>Porcentaje</b>	9%	21%	26%	29%	15%	100%

*Nota.* Dentro del departamento administrativo de La Ganga se considera el liderazgo

**Figura 3**

*Promedio de la dimensión de Liderazgo*



*Nota.* Mediante la gráfica se observa los resultados de la dimensión de liderazgo.

## **Análisis**

Acorde a la dimensión de liderazgo se pude visualizar que el 29% manifiesta que casi siempre se fomenta el trabajo en equipo en lo que los líderes permiten un avanza de los objetivos mantenido un desarrollo de habilidades y competencias mediante diferentes planes de comunicación, un 26% algunas veces, el 15% determina que siempre, un 21% casi nunca y el 9% nunca.

## **Interpretación**

De acuerdo a los resultados se deduce que la mayoría de colaboradores del departamento administrativo trabajan en equipo esto hace referencia a que tiene una buena relación y desempeño por parte de la organización, del mismo modo se debe fomentar un punto de confianza a todos para que pueden llegar a crecer como profesionales para que un futuro, para el 30% del departamento administrativo determina que los líderes no impulsan la creatividad, recursividad y la unión entre compañeros, en donde se determina que el área administrativa no toma en cuenta fomentar capacitaciones o rotación de puestos de trabajo con el objetivo de descubrir las habilidades de los colaboradores permitiendo así no se mantengan directrices y acciones que logran ser proporcionadas para quienes cubren los altos mandos, esto hace referencia que no puedan tomar una autonomía al momento de tomar decisiones con relación a sus asistentes en los distintos proyectos, se recomienda transmitir la seguridad que un líder debe tener dentro de su área de trabajo para el impulso a nuevas metas en base a reconocimientos, capacitaciones permitiéndole una mejor productividad dentro de la empresa.

## Dimensión de Ambiente Empresarial

**Tabla 8**

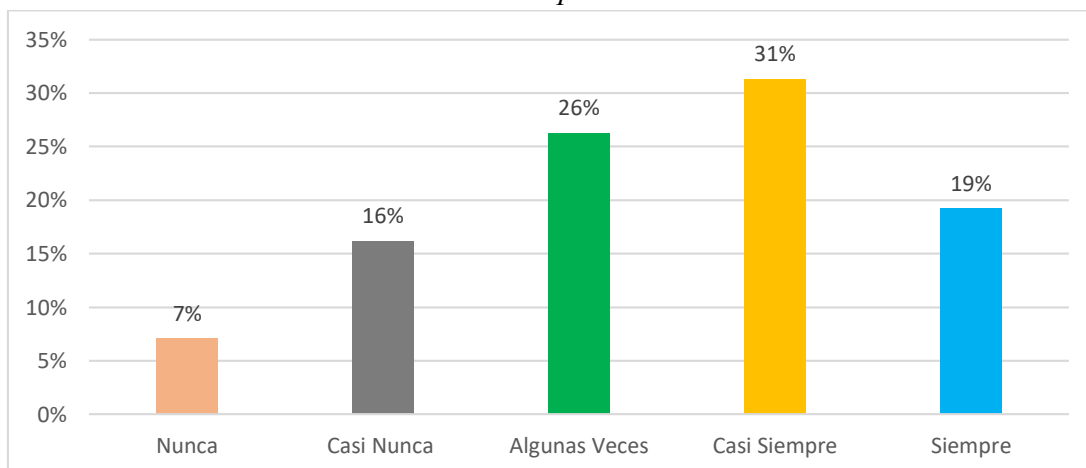
*Promedio de la dimensión de Ambiente Empresarial*

Indicadores Preguntas	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
13. ¿La Ganga destina recursos (en tiempo, dinero y colaboradores) para el desarrollo de nuevos productos o procesos?	2	7	7	12	5	33
14. ¿La empresa es una entidad muy dinámica y emprendedora?	2	4	10	10	7	33
15. ¿El éxito de la empresa se basa en la eficiencia, entendiéndose ésta como el adecuado cumplimiento de funciones de los colaboradores y el bajo coste de sus servicios?	3	5	9	9	7	33
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>99</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>7%</b>	<b>16%</b>	<b>26%</b>	<b>31%</b>	<b>19%</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Como se maneja ente los colaboradores el ambiente empresarial.

**Figura 4**

*Promedio de la dimensión de Ambiente Empresarial*



*Nota.* Resultados de los colaboradores sobre el ambiente empresarial.

## **Análisis**

En referencia a la dimensión establecida se puede identificar que La Ganga destina recursos para el desarrollo de productos o procesos siendo dinámica en el cumplimiento de las funciones de los colaboradores un 31% casi siempre, el 26% algunas veces, mientras que un 19% siempre, el 16% casi nunca y el 7% nunca.

## **Interpretación**

La Ganga dispone con ciertos recursos para el departamento administrativo lo cual hace que sus colaboradores logren mantener un desarrollo continuo en base a sus productos o procesos que ellos determinen necesario, esto hace que la empresa trabaje de manera eficiente para el avance de las nuevas generaciones que se dan en el mercado, las decisiones con relación a su entidad dinámica y emprendedora, en la que ha tenido grandes desafíos para lograr tener un posicionamiento en el mercado a nivel nacional lo que marca la diferencia de la competencia, pero existe un déficit del 24% que hace que la empresa no mantenga un elevado avance con la competitividad ante su dinamismo y genera que los colaboradores no logren ser los emprendedores que la organización requiere, con respecto al cumplimiento de funciones de cada uno de los colaboradores, para que se alcancen las metas se debe dar un liderazgo que sea efectivo dentro de la organización y este sea autónomo al momento de tomar decisiones.



## Dimensión de Herramientas Digitales

### 16. ¿Con qué frecuencia utiliza las herramientas digitales de la Ganga?

**Tabla 9**

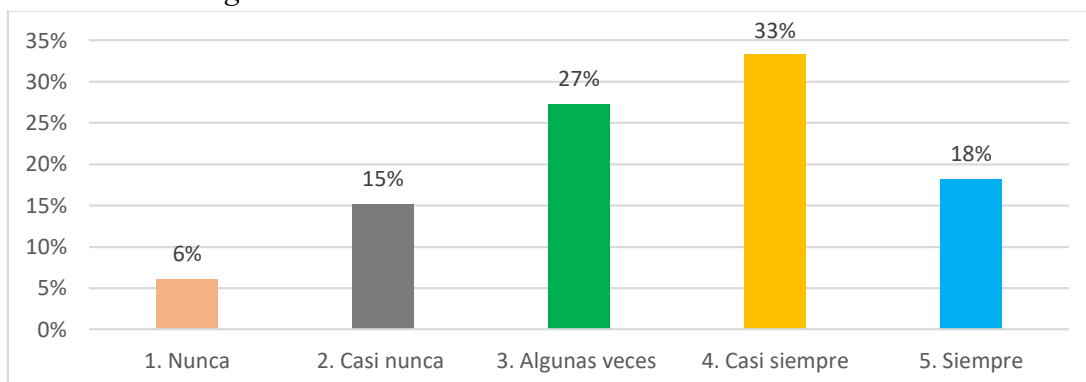
*Herramientas Digitales*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	2	6%
2. Casi nunca	5	15%
3. Algunas veces	9	27%
4. Casi siempre	11	33%
5. Siempre	6	18%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La Ganga utiliza herramientas digitales frecuentemente.

**Figura 5**

*Herramientas Digitales*



*Nota.* En la gráfica se demuestra los valores con relación a las herramientas digitales.

### Análisis

Respecto al indicador de observación el 33% casi siempre utiliza con frecuencia las herramientas digitales, un 27% algunas veces, mientras que el 18% siempre, un 15% casi nunca y el 6% nunca.

### Interpretación

Se destaca que las herramientas digitales tienen una mayor frecuencia de utilización dentro área administrativa dado que permitir ampliar los conocimientos y destrezas en el desarrollo de procesos, existe un déficit del 21% que señala que no se

utiliza herramientas digitales dentro de su área de trabajo esta hace que se produzca un retroceso en el ámbito de sus actividades, que se requiere en el lugar de trabajo, se fomenta un aumento en la utilización de herramientas que ayude a optimizar el trabajo permitiendo tener una información confiable para la toma de decisiones correctas para la empresa.

### 17. ¿En su entorno laboral, es importante la utilización de herramientas digitales?

**Tabla 10**

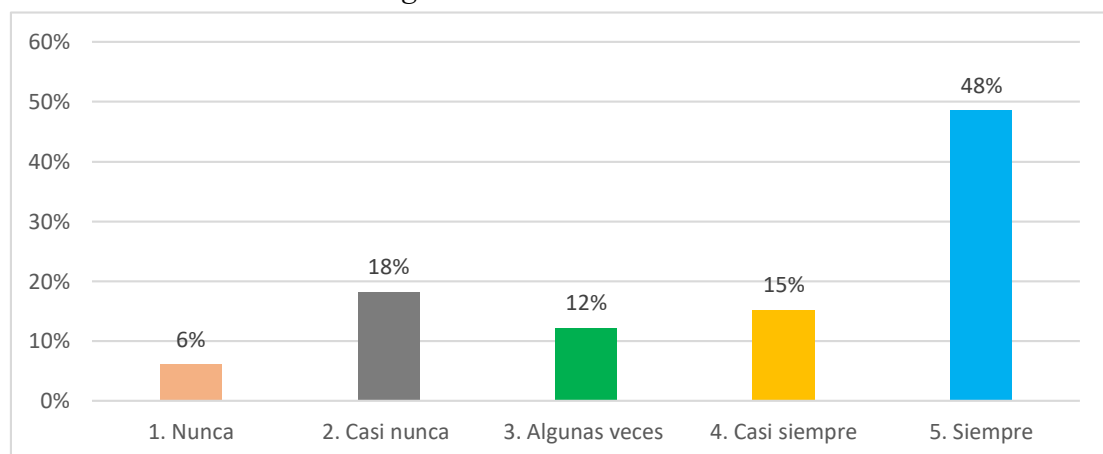
*Utilización de herramientas digitales*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	2	6%
2. Casi nunca	6	18%
3. Algunas veces	4	12%
4. Casi siempre	5	15%
5. Siempre	16	48%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En el departamento administrativo utilizan herramientas digitales.

**Figura 6**

*Utilización de herramientas digitales*



*Nota.* Representación de porcentajes de la utilización de herramientas digitales.

## **Análisis**

De acuerdo con el indicador un 48% siempre utilizan las herramientas digitales en su entorno laboral, el 18% casi nunca, un 15% determina que casi siempre, el 12% algunas veces y un 6% nunca.

## **Interpretación**

Se demuestra que en el área administrativa es necesario la utilización de herramientas digitales dado que se ha convertido una necesidad en el mundo de los negocios, en la actualidad los servicios se brindan por medio digital del mismo modo se automatizan los procesos permitiendo así un trabajo completo y confiable a los resultados obtenidos de manera digital, un 18% aclaro que prefieren no utilizar las herramientas porque los sistemas empleados son complicados para ellos y prefieren realizarlo de manera manual o presencial; Es recomendable que la Ganga genere capacitaciones donde ayuden a su personal al manejo adecuado de los sistemas y herramientas de manera fácil.

## 18. ¿En su entorno laboral utilizan herramientas digitales como canales de comunicación?

**Tabla 11**

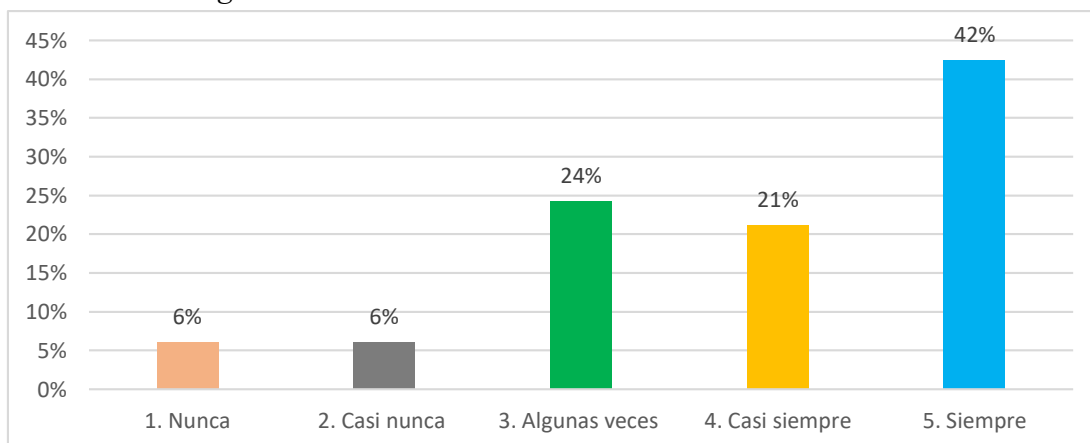
*Herramientas digitales como canales de comunicación*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	2	6%
2. Casi nunca	2	6%
3. Algunas veces	8	24%
4. Casi siempre	7	21%
5. Siempre	14	42%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En La Ganga utilizan los colaboradores canales de comunicación.

**Figura 7**

*Herramientas digitales como canales de comunicación*



*Nota.* Se detalla en la gráfica los resultados con relación a canales de comunicación.

### Análisis

Mediante la aplicación del instrumento se ha logrado identificar que el 42% siempre utilizan herramientas digitales como canales de comunicación, un 24% algunas veces, el 21% casi siempre, un 6% indica que casi nunca y el otro 6% nunca.

## Interpretación

En la empresa La Ganga utilizan herramientas digitales como canales de comunicación esto se da debido que en la actualidad es necesario mantener un alcance entre líderes y su equipo de trabajo de una manera interna para lograr adquirir los requerimientos necesarios, en el departamento administrativo es fundamental el trabajo colaborativo para la integración de distintas funciones como es la mensajería instantánea o reuniones en el momento preciso, existe un 12% en el que detalla que no mantienen una comunicación interna por los distintos medios digitales que tienen esto hace que se genere un problema al momento de asistir a reuniones o presentación de proyectos. Se recomienda que el departamento administrativo genere una comunicación con relación a los diferentes medios que mantienen.

### 19. ¿Con qué frecuencia utiliza el correo electrónico de su empresa?

**Tabla 12**

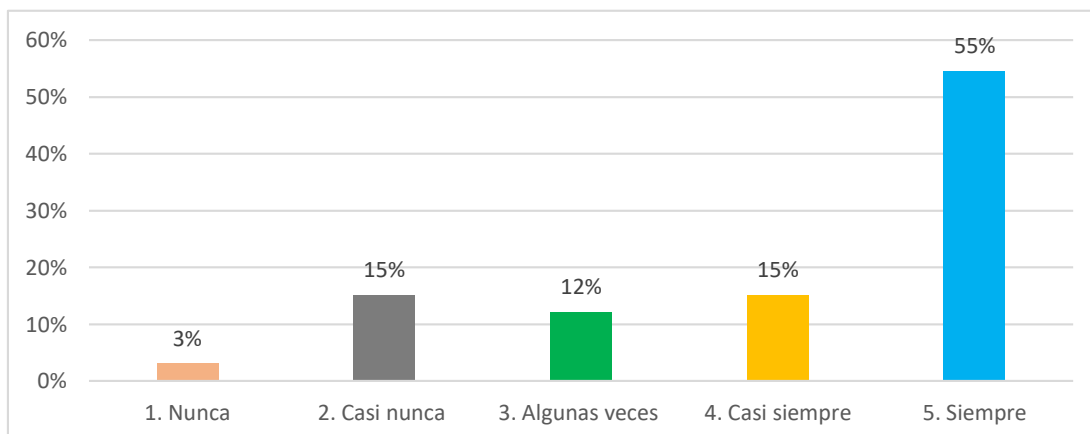
*Frecuencia del correo electrónico*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	1	3%
2. Casi nunca	5	15%
3. Algunas veces	4	12%
4. Casi siempre	5	15%
5. Siempre	18	55%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En el departamento administrativo utilizan frecuentemente el correo electrónico.

## Figura 8

### *Frecuencia del correo electrónico*



*Nota.* Se obtiene los datos en base a la encuesta programada.

### **Análisis**

Ante la inquietud planteada, el 55% siempre utilizan el correo electrónico, un 15% casi siempre mientras que el otro 15% casi nunca, un 12% indica que algunas veces y el 3% nunca.

### **Interpretación**

En el departamento administrativo se logra visualizar que la mayoría de colaboradores hacen uso del correo electrónico de la empresa, debido que es una herramienta fundamental de comunicación profesional permitiendo que la información que es enviada o recibida se almacena evitando cualquier pérdida, pero se sugiere que los colaboradores tengan la información de manera privada para evitar el robo o la mala manipulación de los datos de la empresa.

## 20. ¿En su entorno laboral, es importante la utilización del correo electrónico?

**Tabla 13**

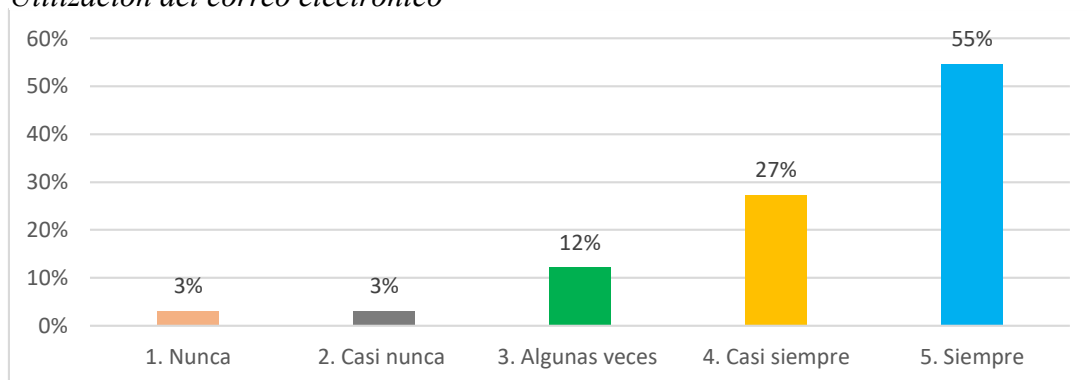
*Utilización del correo electrónico*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	1	3%
2. Casi nunca	1	3%
3. Algunas veces	4	12%
4. Casi siempre	9	27%
5. Siempre	18	55%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En el área administrativa es importante la utilización del correo electrónico.

**Figura 9**

*Utilización del correo electrónico*



*Nota.* Representación de los porcentajes de la utilización del correo electrónico.

### Análisis

Según la afirmación de los colaboradores el 55% siempre es importante el correo electrónico, un 27% casi siempre, el 12% determina que algunas veces, un 3% indica que casi nunca y el otro 3% nunca.

### Interpretación

Se analiza que La Ganga hace el uso correcto del correo electrónico como parte importante de su área de trabajo donde se puede determinar archivos de gran importancia los cuales pueden ser manipulados internamente entre los colaboradores,

se determina que es una herramienta digital de comunicación esencial para los procesos correspondientes de la organización.

## 21. ¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales que permiten la integración para la cultura organizacional de la empresa?

**Tabla 14**

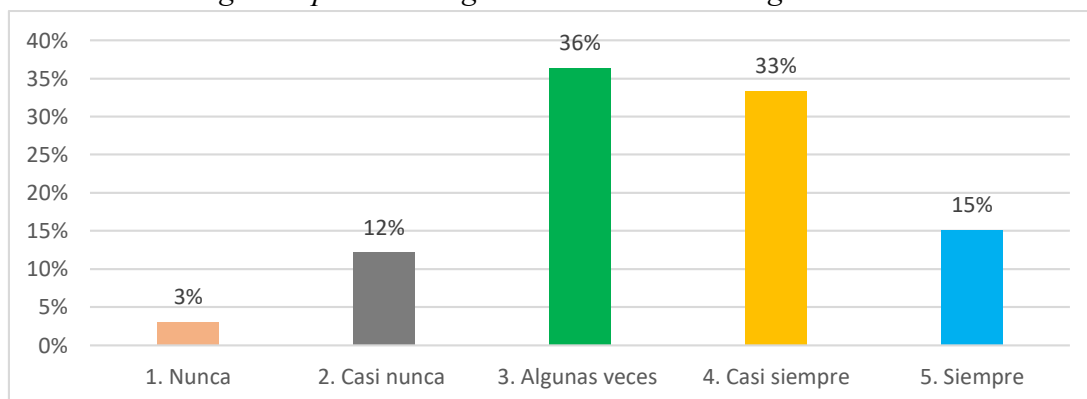
*Herramientas digitales para la integración de la cultura organizacional*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	1	3%
2. Casi nunca	4	12%
3. Algunas veces	12	36%
4. Casi siempre	11	33%
5. Siempre	5	15%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Se detalla el uso de herramientas digitales para la cultura organizacional.

**Figura 10**

*Herramientas digitales para la integración de la cultura organizacional*



*Nota.* El porcentaje determina herramientas digitales para la cultura organizacional.

### Análisis

De acuerdo al criterio de los colaboradores el 36% algunas veces utiliza herramientas digitales para la integración de la cultura organizacional, un 33% casi siempre, el 15% determina que siempre, un 12% casi nunca y un 3% nunca.



## Interpretación

Se evidencia que La Ganga cuenta con una herramienta digital donde mide la integración de la cultura organizacional donde se puede ver el realce de los valores la identificación de su misión y visión y parte de la integración de liderazgo, se recomienda que la organización utilice una herramienta digital que ayude a dar un realce en el proceso de su productividad y el logro de metas establecida por parte de sus colaboradores.

## 22. ¿En su trabajo diario, es importante la utilización de aplicaciones digitales de comunicación?

**Tabla 15**

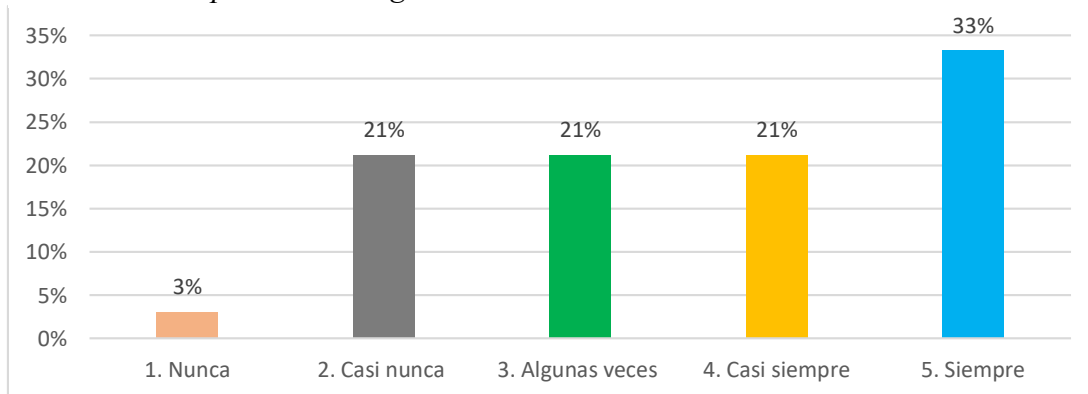
*Utilización de aplicaciones digitales de comunicación*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	1	3%
2. Casi nunca	7	21%
3. Algunas veces	7	21%
4. Casi siempre	7	21%
5. Siempre	11	33%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Se considera la utilización de aplicaciones digitales es importante en La Ganga.

**Figura 11**

*Utilización de aplicaciones digitales de comunicación*



*Nota.* Resultados de la utilización de aplicaciones digitales de comunicación.

**Análisis**

De la población encuestada se especifica al 33% como siempre utilizan aplicaciones digitales para la comunicación, el 21% casi siempre, mientras que el 21% algunas veces y el 21% casi nunca, un 3% nunca.

**Interpretación**

Se interpreta que en el departamento administrativo maneja un alto porcentaje de utilización de aplicaciones digitales de comunicación esto se da debido a que se busca una integración entre compañeros, del mismo modo permite realizar alcances en su trabajo por lo que se determina la innovación en las herramientas digitales para mantener una excelente comunicación.

**23. ¿El área que trabaja fomenta el uso de alguna otra herramienta digital para compartir el trabajo entre los colaboradores?**

**Tabla 16**

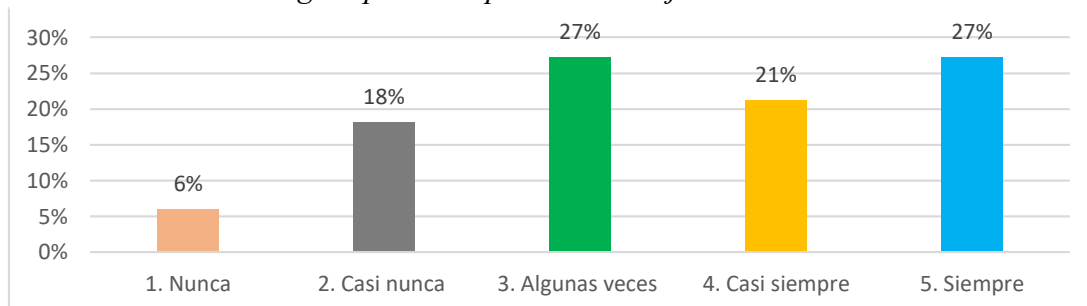
*Uso de herramienta digital para compartir el trabajo entre colaboradores*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	2	6%
2. Casi nunca	6	18%
3. Algunas veces	9	27%
4. Casi siempre	7	21%
5. Siempre	9	27%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Fomenta herramientas digitales para compartir el trabajo entre colaboradores.

**Figura 12**

*Uso de herramienta digital para compartir el trabajo entre colaboradores*



*Nota.* Porcentajes del uso de herramientas para compartir con los colaboradores.

**Análisis**

Se establece que el 27% siempre fomenta el uso de herramientas digitales para compartir el trabajo entre colaboradores y el otro 27% algunas veces, un 21% casi siempre, el 18% casi nunca y un 6% nunca.

**Interpretación**

La Ganga si fomenta una herramienta digital para compartir con sus colaboradores al momento de tener trabajos interactivos, capacitaciones y más

sugerencias que el departamento administrativo determine para ello se considera recomendar que se utilice una herramienta digital donde se logre un trabajo totalmente colaborativo tanto entre líderes y colaboradores que lleguen a tener una productividad bastante alta del mismo modo que se garantice el compromiso con la cultura organizacional de la empresa.

**24. ¿En general, para usted las herramientas digitales de trabajo que utiliza La Ganga son útiles para el cumplimiento de sus objetivos laborales?**

**Tabla 17**

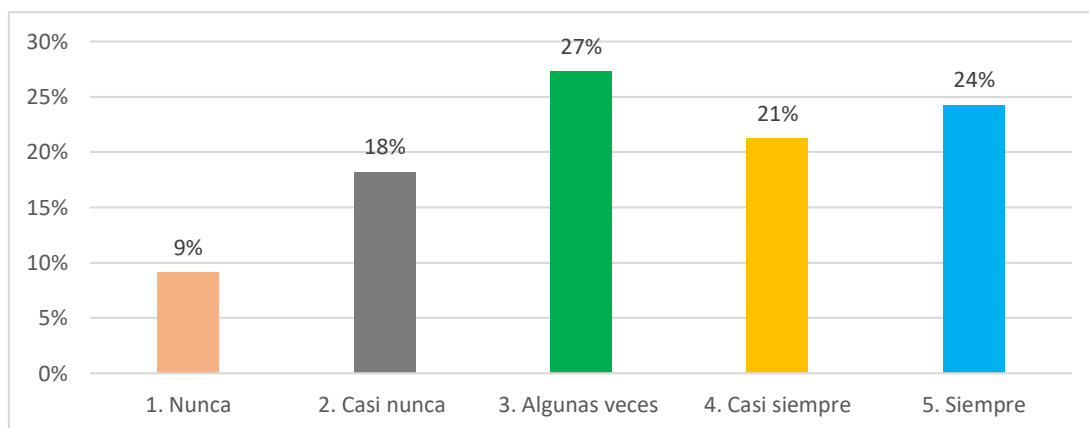
*Las herramientas digitales son útiles para los objetivos laborales*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	3	9%
2. Casi nunca	6	18%
3. Algunas veces	9	27%
4. Casi siempre	7	21%
5. Siempre	8	24%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Las herramientas digitales son útiles en el cumplimiento de los objetivos.

**Figura 13**

*Las herramientas digitales son útiles para los objetivos laborales*



*Nota.* En el gráfico se detalla el porcentaje de los objetivos laborales.

## Análisis

Los resultados indican al 27% como algunas veces se utilizan herramientas digitales para el logro de objetivos, un 24% siempre, el 21% casi siempre, mientras un 18% casi nunca y el 9% nunca.

## Interpretación

En el departamento administrativo mantiene en su mayoría la utilización de herramientas digitales para alcanzar los objetivos planteados de manera correcta, al contar con una aplicación no es necesario tener una persona que, de una orden, sino que el colaborador trabaje de manera autónoma y eficaz en las tareas establecidas por su líder y en los tiempos determinados para el cumplimiento de sus labores.

### 25. ¿Considera útil y necesario que La Ganga proporcione una herramienta digital para la cultura organizacional?

**Tabla 18**

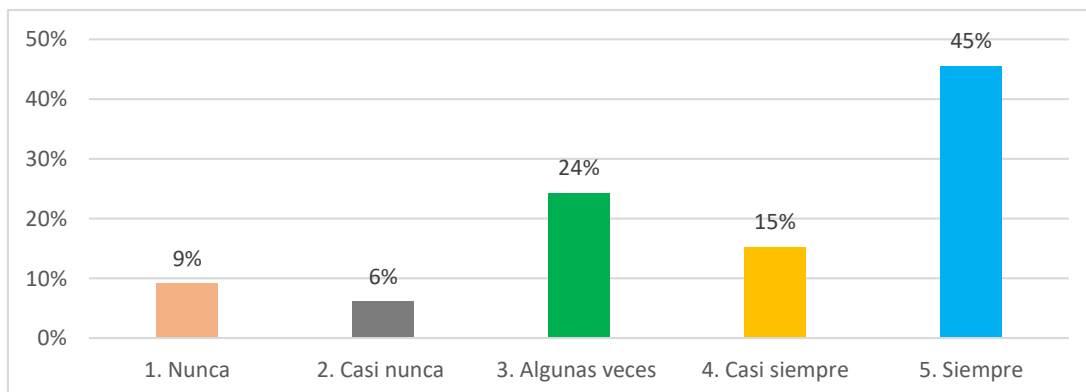
*Proporciona herramientas digitales para la cultura organizacional*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	3	9%
2. Casi nunca	2	6%
3. Algunas veces	8	24%
4. Casi siempre	5	15%
5. Siempre	15	45%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Se debe proporcionar una herramienta digital para la cultura organizacional.

**Figura 14**

*Proporciona herramientas digitales para la cultura organizacional*



*Nota.* En la gráfica se detalla la proporción de una herramienta digital.

### **Análisis**

De la recopilación de datos encuestados se obtiene que el 45% siempre determina que se debe proporcionar una herramienta digital para la cultura organizacional, un 24% algunas veces, el 15% casi siempre, un 9% nunca y el 6% casi nunca.

### **Interpretación**

Para los colaboradores es fundamental contar con una herramienta digital que ayude con la cultura organizacional donde se establezca beneficios tanto para la empresa como para ellos y se logre una identificación con las metas que se plantean para tener una mejora laboral en el que se cree un compromiso y una integración con todos los miembros de la organización, para ello se plantea una herramienta digital que ayuda a mejorar las deficiencias que tiene la empresa lo que se presenta a La Ganga la aplicación StarMeUp.

### ***8.1.1. Análisis y discusión de los resultados***

Partiendo de los resultados obtenidos se identifica a las siguientes dimensiones de filosofía de la empresa, comunicación, liderazgo y ambiente empresarial, valoradas como altas acordes a la cultura organizacional por parte de la empresa, puesto que las cantidades porcentuales se mantienen entre un 40% y 50% de las opciones casi siempre y siempre, dentro del departamento administrativo de la empresa La Ganga de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, se logra evidenciar que la mayoría de colaboradores tienen un alcance alto a la cultura organizacional, sin embargo existe un porcentaje considerable que desconoce la base de los valores, misión, visión y políticas de la empresa, donde no se refleja una comunicación ágil y rápida para lograr la efectividad de sus labores, entonces no existe un liderazgo que permita mantener una cultura organizacional correcta, los colaboradores no pueden tomar decisiones con relación a su área laboral sin antes haber anunciado a su superior los cambios para que puedan desarrollar sus habilidades y competencias dentro de la organización.

En la dimensión de herramientas digitales se valoriza un alto porcentaje dado que sobrepasa el 50% de las opciones casi siempre y siempre, dentro del área administrativa, utilizan herramientas digitales que ayudan de manera eficiente con diversos canales de comunicación donde estos se hacen presentes al momento del envío o recepción de documentos importantes para lo cual utilizan el correo electrónico de manera frecuente, esto hace que los trabajos entre colaboradores sea dinámico y logren el cumplimiento de las diversas funciones que mantiene La Ganga, para lo cual también se determina el nuevo uso de una herramienta que ayudara a medición de su cultura organizacional, donde se logre visualizar el trabajo y el

desempeño de cada uno permitiendo el compromiso, liderazgo, comunicación y crecimiento laboral de una manera fácil y sencilla como es la herramienta digital StarMeUp.



## 8.2. Encuestas a los colaboradores operativos

### Dimensión de la Filosofía de la Empresa

**Tabla 19**

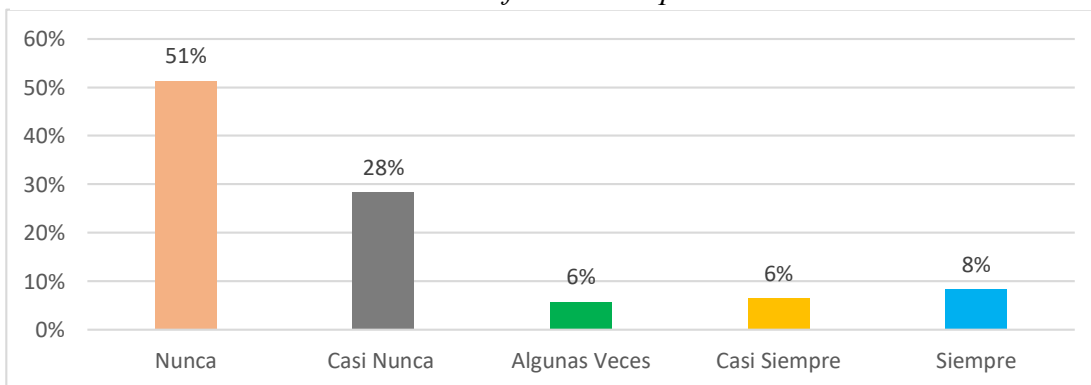
*Promedio de la Filosofía de la Empresa*

<b>Indicadores Preguntas</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
1. ¿Los valores institucionales son conocidos por los miembros de la institución?	45	25	8	4	5	87
2. ¿Los colaboradores conocen la misión de la empresa y trabajan en ella?	53	25	3	2	4	87
3. ¿Siente que la cultura de la institución refleja los valores corporativos que desempeña?	40	25	5	5	12	87
4. ¿Los valores compartidos por el personal de la empresa mantienen el compromiso con la innovación y el cambio continuo?	60	16	2	3	6	87
5. ¿La empresa se caracteriza por tener políticas que promueven la estabilidad del colaborador y su permanencia?	25	32	7	14	9	87
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>123</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>435</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>51%</b>	<b>28%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del levantamiento de la información a los 87 colaboradores.

**Figura 15**

*Promedio de la dimensión de la Filosofía de la Empresa*



*Nota.* La figura muestra los promedios de cada una de las dimensiones de la Filosofía.

## **Análisis**

En relación con la dimensión de la Filosofía de la Empresa, se obtienen los siguientes resultados con 51% dice que nunca se puede divisar que los valores de la institución y la misión dentro de la cultura, un 28% casi nunca, el 8% siempre, mientras el 6% casi siempre y un 6% algunas veces.

## **Interpretación**

Se observa que existe un porcentaje alto en colaboradores que desconoce la filosofía de la empresa y no tiene claro cuál es su misión, visión y valores lo que hace referencia al poco compromiso que tienen con la organización, también hay una falta de confianza en relación a un crecimiento o permanencia en su lugar de trabajo, para ello se requiere que exista una nueva retroalimentación en temas de importancia y dar seguridad a la permanencia laboral.

## Dimensión de Comunicación

**Tabla 20**

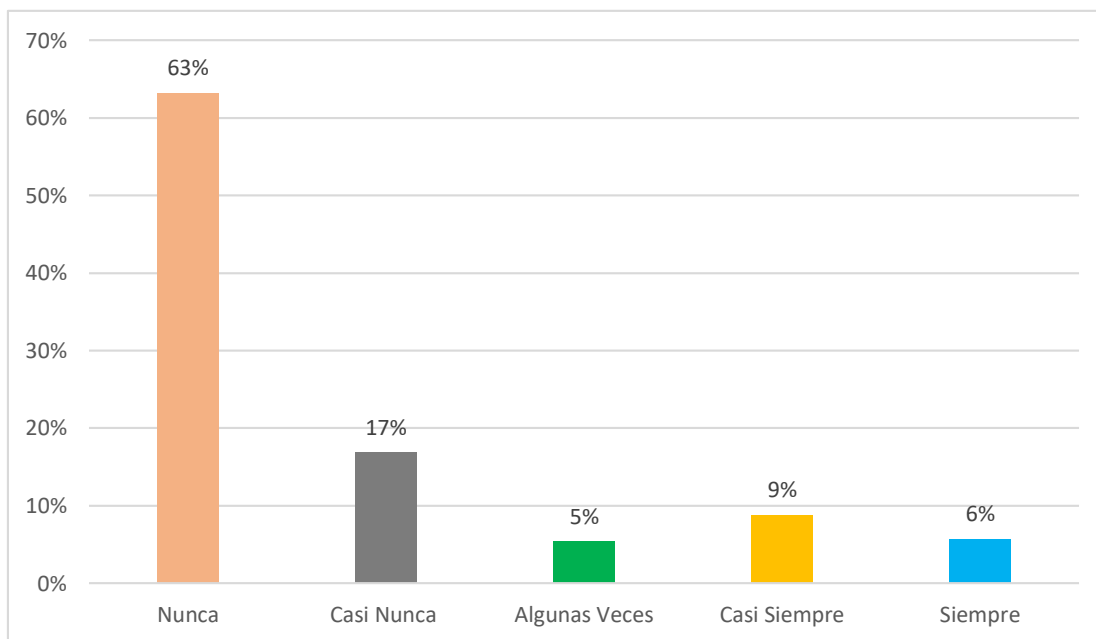
*Promedio de la Comunicación*

<b>Indicadores Preguntas</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
6. ¿La existencia de canales de comunicación ágiles y de fácil acceso garantiza el éxito del trabajo?	65	2	5	8	7	87
7. ¿La información se comparte de manera clara y efectiva?	55	22	2	5	3	87
8. ¿Se fomenta una comunicación abierta y transparente?	45	20	7	10	5	87
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>44</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>261</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>63%</b>	<b>17%</b>	<b>5%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Los 87 colaboradores del área operativa sobre la dimensión de comunicación.

**Figura 16**

*Promedio de la Comunicación*



*Nota.* Porcentaje de la dimensión de la comunicación en la empresa La Ganga.

## **Análisis**

Según en la dimensión de la comunicación se puede observar los siguientes datos, el 63% nunca determina no utilizan canales de comunicación ágiles y de fácil acceso por lo que la información no es clara y efectiva y la comunicación no es abierta ni transparente, un 17% casi nunca, el 9% casi siempre, mientras que el 6% siempre y el 5% algunas veces.

## **Interpretación**

Se logra observar que en la parte operativa no cuenta con una buena comunicación y tampoco mantiene una información clara y efectiva esto determina los canales de comunicación no están siendo favorables y hace que exista un retroceso en las funciones de cada uno de los colaboradores, se debe desarrollar un mejor manejo de comunicación entre administrativos y operativos para que ayude al desarrollo de la empresa.

## Dimensión de Liderazgo

**Tabla 21**

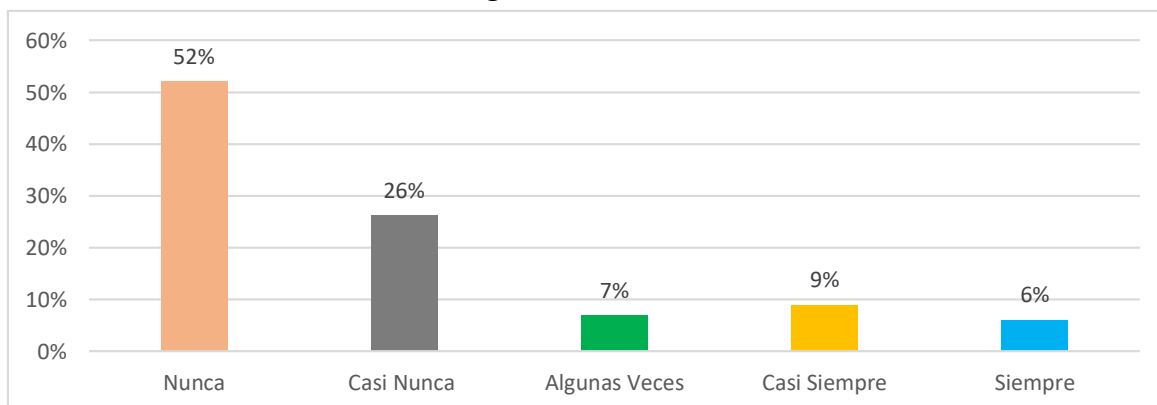
*Promedio de la dimensión de Liderazgo*

<b>Indicadores Preguntas</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
9. ¿Todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?	61	14	1	3	8	87
10. ¿Los líderes del área fomentan el desarrollo de competencias como: creatividad, recursividad y trabajo en equipo?	20	45	6	11	5	87
11. ¿Las acciones y directrices proporcionadas por los líderes del área son los que permiten alcanzar los objetivos de la Institución?	30	25	15	15	2	87
12. ¿La empresa dispone de un plan de capacitación continua?	70	7	2	2	6	87
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>91</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>348</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>52%</b>	<b>26%</b>	<b>7%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Dentro del área operativa de La Ganga se considera el liderazgo.

**Figura 17**

*Promedio de la dimensión de Liderazgo*



*Nota.* Mediante la gráfica se observa los resultados de la dimensión de liderazgo.

## **Análisis**

Acorde a la dimensión de liderazgo se pude visualizar que el 52% manifiesta que nunca se fomenta el trabajo en equipo los líderes no permiten un avance de los objetivos y el desarrollo de habilidades y competencias, un 26% casi nunca, el 9% determina que casi siempre, un 7% algunas veces y el 6% siempre.

## **Interpretación**

Se observa que en la parte operativa no existe un buen liderazgo y genera que los trabajos sean en base a mandatos y se deben cumplir en tiempos determinados donde no existe un crecimiento y desarrollo de habilidades ha desarrollado un conflicto interno en el cual no se permite alcanzar su desarrollo, se observa que no tienen plan de capacitación continua para que los colaboradores logren tener un crecimiento en su vida laboral, se recomienda que se debe dar oportunidades de crecimiento y evaluar las habilidades da cada uno de los trabajadores y tener un plan de capacitación.

## Dimensión de Ambiente Empresarial

**Tabla 22**

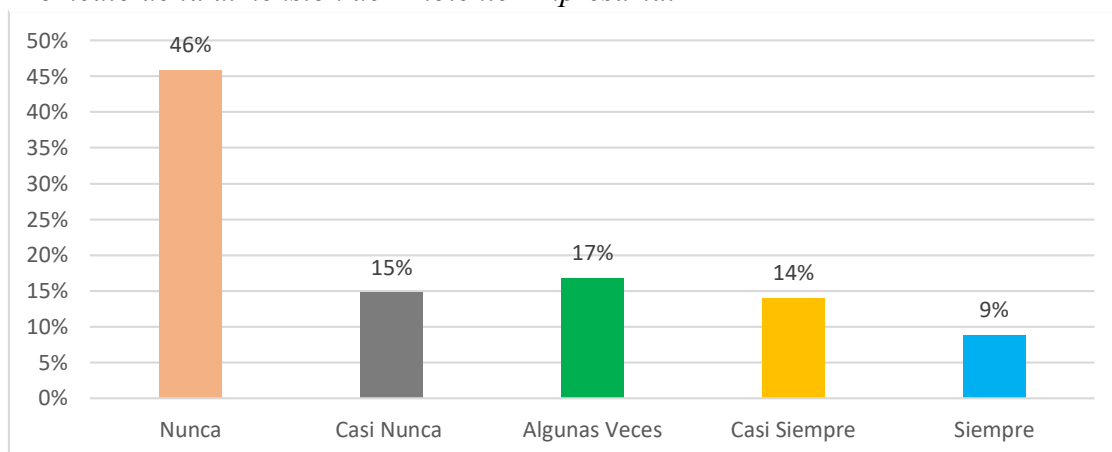
*Promedio de la dimensión de Ambiente Empresarial*

Indicadores Preguntas	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
13. ¿La Ganga destina recursos (en tiempo, dinero y colaboradores) para el desarrollo de nuevos productos o procesos?	45	12	15	10	5	87
14. ¿La empresa es una entidad muy dinámica y emprendedora?	35	20	12	10	10	87
15. ¿El éxito de la empresa se basa en la eficiencia, entendiéndose ésta como el adecuado cumplimiento de funciones de los colaboradores y el bajo coste de sus servicios?	35	5	15	15	7	77
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>37</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>251</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>46%</b>	<b>15%</b>	<b>17%</b>	<b>14%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Como se maneja ente los colaboradores el ambiente empresarial.

**Figura 18**

*Promedio de la dimensión de Ambiente Empresarial*



*Nota.* Resultados de los colaboradores sobre el ambiente empresarial.

### **Análisis**

En referencia a la dimensión establecida se puede identificar que La Ganga no destina de manera apropiada recursos para el desarrollo de productos o procesos para el cumplimiento de las funciones de los colaboradores un 46% nunca, el 17% algunas veces, mientras que un 15% casi nunca, el 14% casi siempre y el 9% siempre.

### **Interpretación**

Se puede interpretar que los colaboradores mantienen un disgusto en relación a los recursos que son limitados o no llegan a tiempo para seguir generando su trabajo esto hace que las funciones que ellos desempeñan se vean afectados y la relación laboral sea poco afectiva entre compañeros, se debe tomar medidas inmediatas para mejorar la relación entre compañeros y que se determine recursos donde ellos puedan mejorar su trabajo.



## Dimensión de Herramientas Digitales

### 16. ¿Con qué frecuencia utiliza las herramientas digitales de la Ganga?

**Tabla 23**

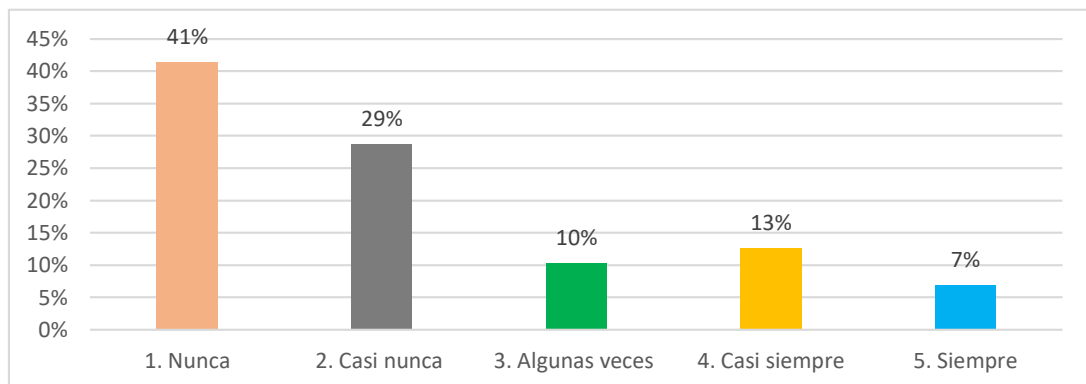
*Herramientas Digitales*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	36	41%
2. Casi nunca	25	29%
3. Algunas veces	9	10%
4. Casi siempre	11	13%
5. Siempre	6	7%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La Ganga utiliza herramientas digitales frecuentemente.

**Figura 19**

*Herramientas Digitales*



*Nota.* En la gráfica se demuestra los valores con relación a las herramientas digitales.

### Análisis

Respecto al indicador de observación el 41% nunca se utiliza con frecuencia las herramientas digitales, un 29% casi nunca, mientras que el 13% casi siempre, un 10% algunas veces y el 7% siempre.

### Interpretación

Se puede determinar que no existe un uso adecuado en relación a las herramientas digitales en la parte operativa esto hace que exista un rendimiento bajo

en relación a la entrega de informes que sean necesarios para el departamento administrativo y hace que su trabajo sea bastante deficiente, se recomienda que la empresa trabaje en conjunto para lograr que la utilización de herramientas digitales sea de apoyo y se solidifique las tareas en conjunto.

### 17. ¿En su entorno laboral, es importante la utilización de herramientas digitales?

**Tabla 24**

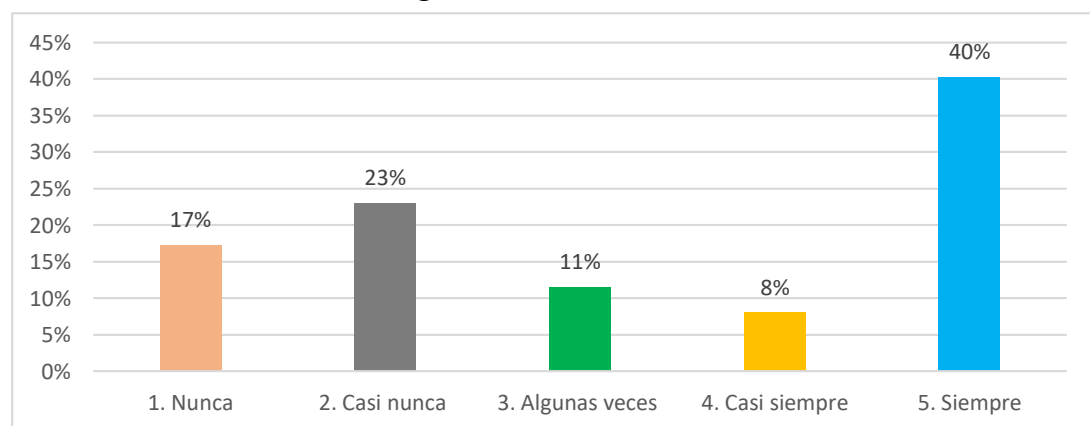
*Utilización de Herramientas Digitales*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	15	17%
2. Casi nunca	20	23%
3. Algunas veces	10	11%
4. Casi siempre	7	8%
5. Siempre	35	40%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En el departamento administrativo utilizan herramientas digitales.

**Figura 20**

*Utilización de Herramientas Digitales*



*Nota.* Representación de porcentajes de la utilización de herramientas digitales.

## **Análisis**

De acuerdo con el indicador un 40% siempre determina que es importante utilizar las herramientas digitales en su entorno laboral, el 23% casi nunca, un 17% determina que nunca, el 11% algunas veces y un 8% casi siempre.

## **Interpretación**

Como resultado de la encuesta se tienen que los colaboradores de la empresa la ganga manifiesta que la utilización de las herramientas digitales es necesaria para llegar al ahorro de tiempo y recurso lo que se debería hacer es tomar en cuenta varios aspectos importantes para que se realice de manera oportuna sus labores, también existe un porcentaje bajo que dice que no es tan importante el usar ciertas herramientas por el trabajo que ellos realizan, se sugiere que la empresa de capacitaciones con relación a las herramientas digitales para que tengan conocimiento de lo que la empresa desea realizar y hacia donde quiere llegar.

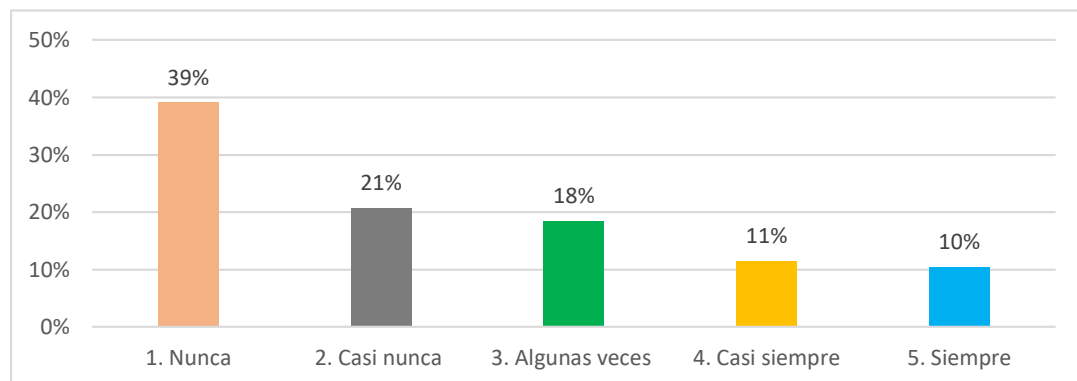
## **18. ¿En su entorno laboral utilizan herramientas digitales como canales de comunicación?**

**Tabla 25**

*Herramientas Digitales como canales de comunicación*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1. Nunca	34	39%
2. Casi nunca	18	21%
3. Algunas veces	16	18%
4. Casi siempre	10	11%
5. Siempre	9	10%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Utilizan herramientas digitales como canales de comunicación.

**Figura 21***Herramientas digitales como canales de comunicación*

*Nota.* Se detalla en la gráfica los resultados con relación a canales de comunicación.

**Análisis**

Mediante la aplicación del instrumento se ha logrado identificar que el 39% nunca utilizan herramientas digitales como canales de comunicación, un 21% casi nunca, el 18% algunas veces, un 11% indica que casi siempre y el otro 10% siempre.

**Interpretación**

Se indica que los colaboradores del área operativa no utilizan canales adecuados de comunicación con sus jefes lo hacen de manera distinta y el resultado es bastante deficiente lo que hace que exista fallas en su comunicación y esto afecta la relación con sus superiores esto lleva a consecuencias como reclamos, amonestaciones y suspensiones en el ámbito laboral, se debe realizar un plan de acción como el uso adecuado de canales de comunicación para lograr un cambio y se tenga un resultado positivo.

## 19. ¿Con qué frecuencia utiliza el correo electrónico de su empresa?

**Tabla 26**

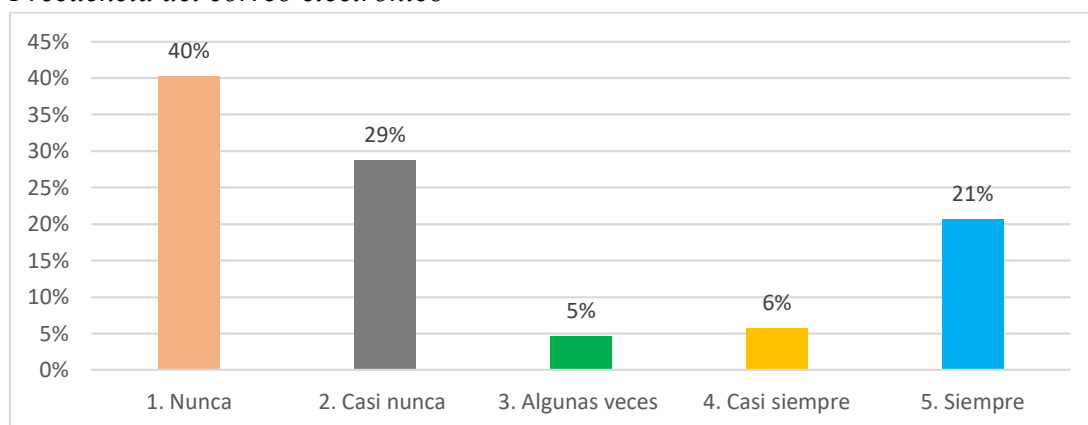
*Frecuencia del correo electrónico*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	35	40%
2. Casi nunca	25	29%
3. Algunas veces	4	5%
4. Casi siempre	5	6%
5. Siempre	18	21%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En el departamento administrativo utilizan frecuentemente el correo electrónico.

**Figura 22**

*Frecuencia del correo electrónico*



*Nota.* Se obtiene los datos en base a la encuesta programada.

### Análisis

Ante la inquietud planteada, el 40% nunca utilizan el correo electrónico, un 29% casi nunca mientras que el otro 21% siempre, un 6% indica que casi siempre y el 5% algunas veces.

### Interpretación

Desde el punto de vista se evidencia que en el área operativa el uso del correo electrónico no es utilizado y genera controversias entre los colaboradores y genera

fallas en sus labores diarias, es importante que se trabaje por medio de un correo empresarial para determinar aspectos importantes es sus labores diarias.

## 20. ¿En su entorno laboral, es importante la utilización del correo electrónico?

**Tabla 27**

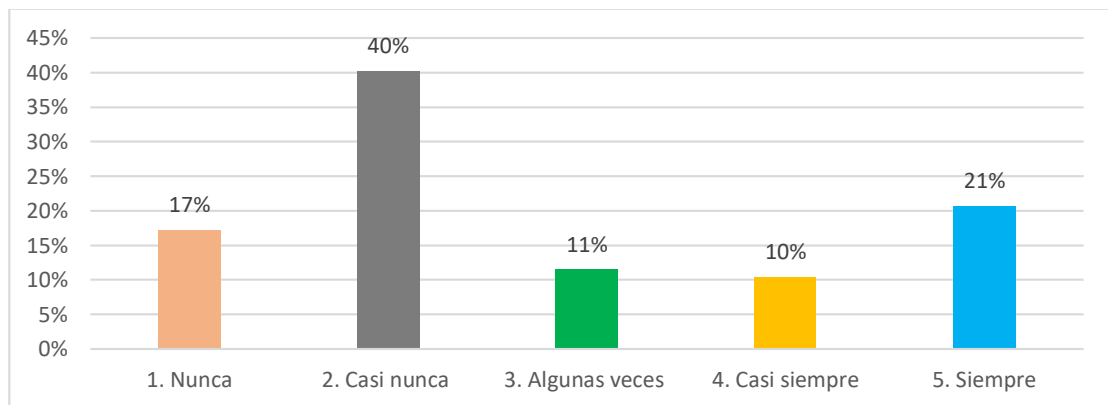
*Utilización del correo electrónico*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	15	17%
2. Casi nunca	35	40%
3. Algunas veces	10	11%
4. Casi siempre	9	10%
5. Siempre	18	21%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Utilización del correo electrónico en el área operativa.

**Figura 23**

*Utilización del correo electrónico*



*Nota.* Grafica determina el uso del correo electrónico.

### Análisis

Según la afirmación de los colaboradores el 40% casi nunca es importante el correo electrónico, un 21% siempre, el 17% determina que nunca, un 11% indica que algunas veces y el otro 10% casi siempre.

## Interpretación

Se muestra que en el área operativa de la empresa la ganga dice que no es importante el uso del correo electrónico porque no todos tienen acceso a un correo en específico y las notificaciones lo hacen de manera verbal por parte de sus superiores, se debe integrar un correo empresarial para mantener una conexión directa con los colaboradores.

### 21. ¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales que permiten la integración para la cultura organizacional de la empresa?

**Tabla 28**

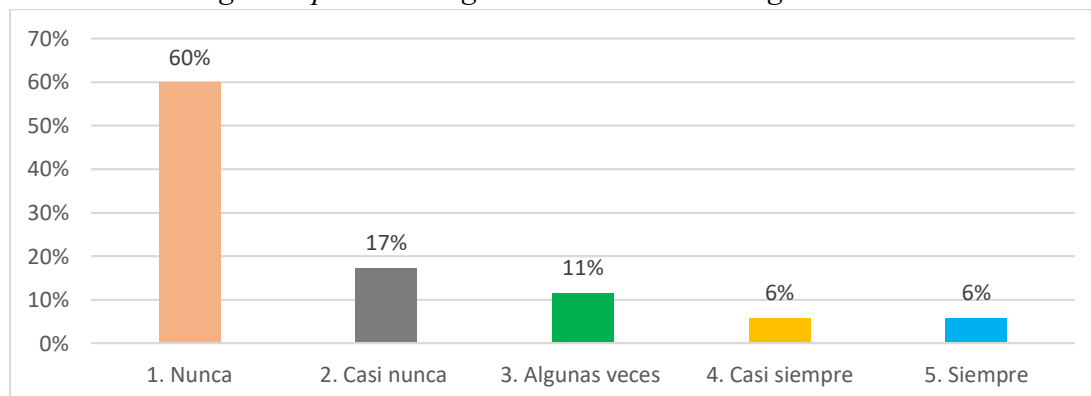
*Herramientas digitales para la integración de la cultura organizacional*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	52	60%
2. Casi nunca	15	17%
3. Algunas veces	10	11%
4. Casi siempre	5	6%
5. Siempre	5	6%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Se detalla el uso de herramientas digitales para la cultura organizacional.

**Figura 24**

*Herramientas digitales para la integración de la cultura organizacional*



*Nota.* El porcentaje determina herramientas digitales para la cultura organizacional.

## **Análisis**

De acuerdo al criterio de los colaboradores el 60% nunca utiliza herramientas digitales para la integración de la cultura organizacional, un 17% casi siempre, el 11% determina que algunas veces, un 6% casi siempre y un 6% siempre.

## **Interpretación**

La ganga no maneja una buena herramienta digital que integre la cultura organizacional para sus colaboradores y esto hace que no exista una conexión o un interés por parte de ellos y hace que su compromiso con la empresa sea bastante lejano, se recomienda que la Ganga integre una herramienta donde de valor a cada uno de sus empleados.

## **22. ¿En su trabajo diario, es importante la utilización de aplicaciones digitales de comunicación?**

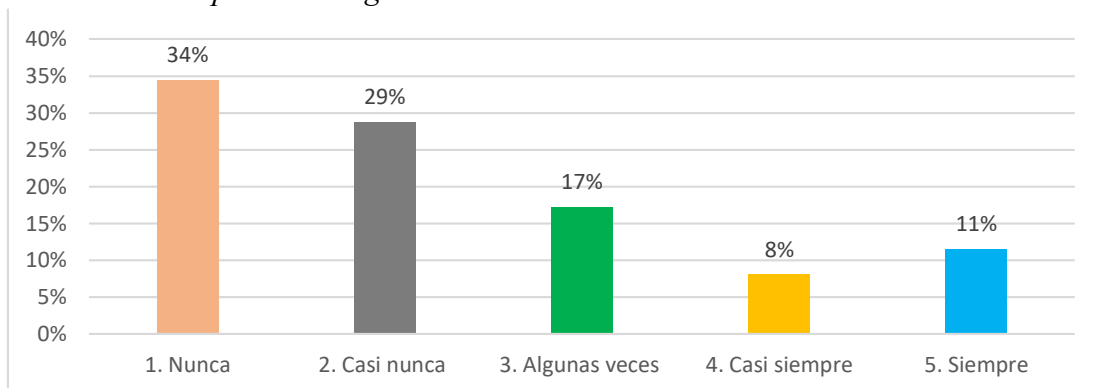
**Tabla 29**

*Utilización de aplicaciones digitales de comunicación*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1. Nunca	30	34%
2. Casi nunca	25	29%
3. Algunas veces	15	17%
4. Casi siempre	7	8%
5. Siempre	10	11%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Se considera que la utilización de aplicaciones digitales es importante en La Ganga.



**Figura 25***Utilización de aplicación digitales de comunicación*

*Nota.* Resultados de la utilización de aplicaciones digitales de comunicación.

**Análisis**

De la población encuestada se especifica al 34% nunca utilizan aplicaciones digitales para la comunicación, el 29% casi nunca, mientras que el 17% algunas veces y el 11% siempre, un 8% casi siempre.

**Interpretación**

Existe un porcentaje alto donde dice que no es importante utilizar aplicaciones para la comunicación por que el trabajo de ellos es directo con los clientes y la comunicación con sus superiores es bastante distante o simplemente no tienen una respuesta inmediata, para ello se recomienda que la empresa tome acciones inmediatas en relación a la comunicación para que el trabajo sea en equipo y no sea individual como la organización la está manejando.

**23. ¿El área que trabaja fomenta el uso de alguna otra herramienta digital para compartir el trabajo entre los colaboradores?**

**Tabla 30**

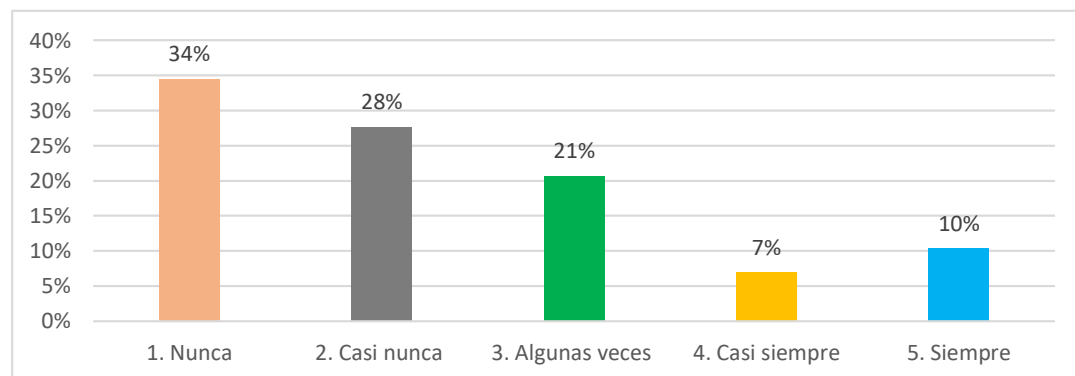
*Uso de herramienta digital para compartir el trabajo entre colaboradores*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	30	34%
2. Casi nunca	24	28%
3. Algunas veces	18	21%
4. Casi siempre	6	7%
5. Siempre	9	10%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Fomenta herramientas digitales para compartir el trabajo entre colaboradores.

**Figura 26**

*Uso de herramienta digital para compartir el trabajo entre colaboradores*



*Nota.* Porcentajes del uso de herramientas para compartir con los colaboradores.

**Análisis**

Se establece que el 34% nunca fomenta el uso de herramientas digitales para compartir el trabajo entre colaboradores y el otro 28% casi nunca, un 21% algunas veces, el 10% siempre y un 7% casi siempre.

**Interpretación**

El resultado de la encuesta determina que no usan una herramienta digital donde se comparta trabajos con sus compañeros porque sus labores se desarrollan en

base a tareas que son designadas por sus superiores su trabajo simplemente se limita a la atención al cliente y los informes son llenados de manera manual y entregados para que una persona sea encargada de revisar y entregar. Es evidente que la empresa debe abordar cambios en la utilización de herramientas digitales para que el trabajo de sus colaboradores sea más eficiente y exista una conexión abierta con sus compañeros y se genere un trabajo en equipo.

#### 24. ¿En general, para usted las herramientas digitales de trabajo que utiliza La Ganga son útiles para el cumplimiento de sus objetivos laborales?

**Tabla 31**

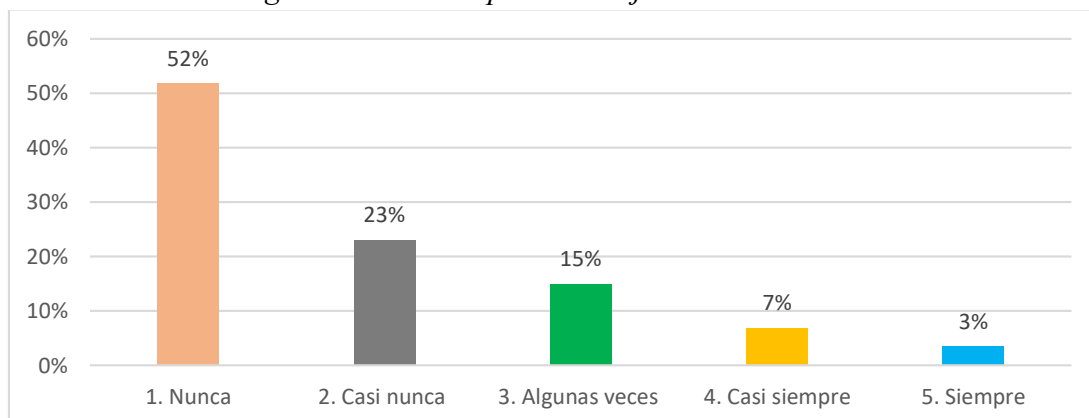
*Las herramientas digitales son útiles para los objetivos laborales*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1. Nunca	45	52%
2. Casi nunca	20	23%
3. Algunas veces	13	15%
4. Casi siempre	6	7%
5. Siempre	3	3%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Las herramientas digitales son útiles en el cumplimiento de los objetivos.

**Figura 27**

*Las herramientas digitales son útiles para los objetivos laborales*



*Nota.* En el gráfico se detalla el porcentaje de los objetivos laborales.

### **Análisis**

Los resultados indican que las herramientas digitales no son útiles para el logro de los objetivos y el resultado se basa con un 52% nunca, 23% casi nunca, el 15% algunas veces, mientras un 7% casi siempre y el 3% siempre.

### **Interpretación**

Se logra observar que la empresa no cuenta con herramientas digitales que sean útiles para lograr un desarrollo en las actividades de los colaboradores y genera retrasos o una mala comunicación con sus superiores o compañeros de trabajo, se recomienda que la empresa emplee herramientas que ayude a garantizar el trabajo diario se llegue al logro de los objetivos con sus empleados.

### **25. ¿Considera útil y necesario que La Ganga proporcione una herramienta digital para la cultura organizacional?**

**Tabla 32**

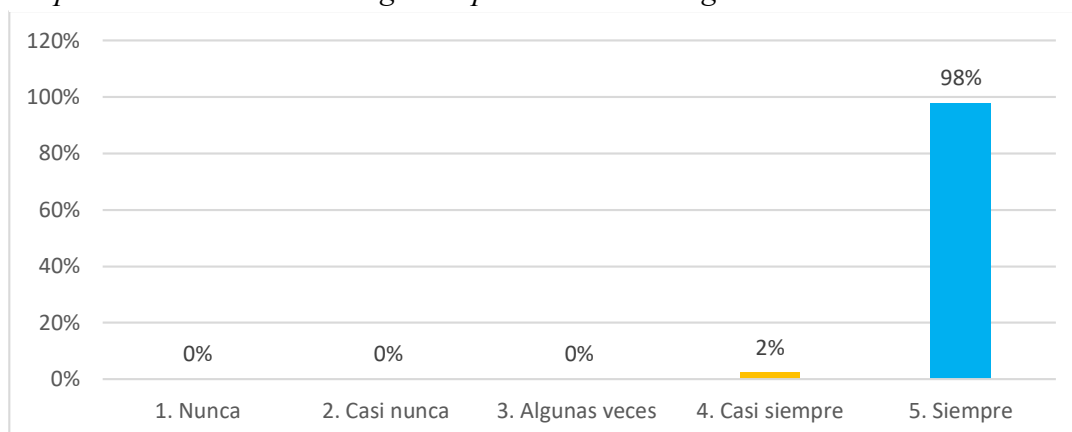
*Proporcione herramientas digitales para la cultura organizacional*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1. Nunca	0	0%
2. Casi nunca	0	0%
3. Algunas veces	0	0%
4. Casi siempre	2	2%
5. Siempre	85	98%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Se debe proporcionar una herramienta digital para la cultura organizacional

**Figura 28**

*Proporcione herramientas digitales para la cultura organizacional*



*Nota.* En la gráfica se detalla la proporción de una herramienta digital.

### **Análisis**

De la recopilación de datos encuestados se obtiene que el 98% siempre determina que se debe proporcionar una herramienta digital para la cultura organizacional, un 2% casi siempre.

### **Interpretación**

Al obtener un resultado positivo se puede evidenciar que la ganga debería integrar una herramienta digital que ayude a la mejora de la cultura organizacional y tenga una mejor relación con sus colaboradores de toda la empresa, para ello se recomienda que la ganga tome en cuenta el uso de la herramienta StarMeUp como primera opción que le garantiza mejorar la relación con sus trabajadores y crecimiento que la Ganga debería tener.

### ***8.2.1. Análisis y discusión de resultados***

Partiendo de los resultados obtenidos se identifica a las siguientes dimensiones de filosofía de la empresa, comunicación, liderazgo y ambiente empresarial, valoradas como altas acorde a la cultura organizacional por parte de la empresa, puesto que las cantidades porcentuales se mantienen entre un 40% y 50% de las opciones nunca y casi nunca, dentro del área operativa de la empresa La Ganga de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, se logra evidenciar que la mayoría de colaboradores no tienen un conocimiento amplio de la cultura organizacional, esto hace que ellos tengan un desconocimiento en relación con los valores, misión, visión y políticas de la empresa, donde no se refleja una comunicación ágil y rápida para lograr la efectividad de sus labores, entonces no existe un liderazgo que permita mantener una cultura organizacional correcta, los colaboradores no pueden tomar decisiones con relación a su área laboral sin antes haber anunciado a su superior los cambios para que puedan desarrollar sus habilidades y competencias dentro de la organización.

En la dimensión de herramientas digitales se valoriza un alto porcentaje dado que sobrepasa el 50% de las opciones nunca y casi nunca, dentro del área operativa, no utilizan herramientas digitales que ayudan de manera eficiente con diversos canales de comunicación donde estos no se hacen presentes al momento del envío o recepción de documentos importantes para lo cual ellos no utilizan el correo electrónico de manera frecuente, esto hace que los trabajos entre colaboradores no logre ser dinámico y no se alcance al logro del cumplimiento de sus labores que mantienen funciones en la empresa La Ganga, para lo cual también se recomienda el nuevo uso de una herramienta que ayudara a medición de su cultura organizacional, donde se logre

visualizar el trabajo y el desempeño de cada uno permitiendo el compromiso, liderazgo, comunicación y crecimiento laboral de una manera fácil y sencilla como es la herramienta digital StarMeUp.

### 8.3. Análisis de ficha de observación

La ficha de observación tuvo como objetivo calificar como es el manejo de herramientas digitales para la cultura organizacional en la empresa, esto ayudo a verificar aspectos importantes en la investigación realizada.

**Tabla 33**

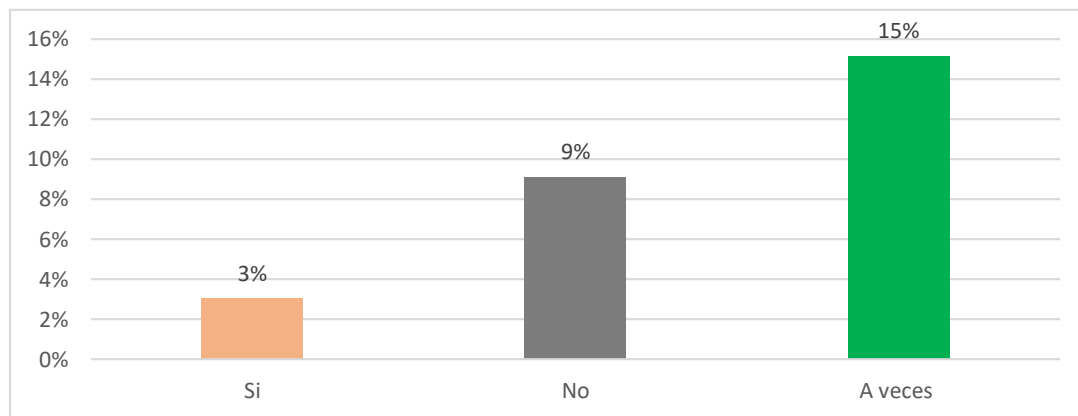
*Ficha de observación*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	3%
No	3	9%
A veces	5	15%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>27%</b>

*Nota.* Ficha de observación

**Figura 29**

*Ficha de observación*



*Nota.* Ficha de observación

#### 8.3.1. Análisis General

En la empresa “La Ganga” se logró observar que existen varias deficiencias dentro de la organización lo cual perjudica a la empresa para su desarrollo interno y hace que exista un retraso con relación a la entrega de las tareas designadas, al no contar con una buena comunicación entre compañeros y superiores hace que su trabajo



no tenga el rendimiento que debería existir, también al manifestar que ellos no cuentan con líderes que ayuden a motivar y que el trabajo se realice en equipo para el cumplimiento de proyectos o trabajos que deben ser ejercidos de manera eficiente si no que aún mantienen el método antiguo que es ser ordenados por Jefes que demandan órdenes y si no hay cumplimiento ellos sean sometidos a amonestaciones hasta llegar a ser despedidos por lo que el ambiente laboral no es tan bueno porque no cuentan con los recursos suficientes, El uso de las herramientas digitales no son manejadas de manera eficiente entre los departamentos y eso hace desfavorable el trabajo. La empresa debería tomar medidas puntuales que ayuden a que la cultura organizacional empiece a ser modificada de manera efectiva al incrementar una herramienta digital que garantice la estabilidad de los colaboradores y que la organización empiece a tener una organización de manera efectiva.

## 9. ANÁLISIS DE HERRAMIENTAS DIGITALES

**Tabla 34**

*Análisis de herramientas digitales*

Nombre	Definición	Costo	Capacidad de colaboradores	Ventajas	Desventajas	Funcionalidad
<b>StarMeUp</b>	StarMeUp es una plataforma digital que permite el reconocimiento de los colaboradores y aumenta el compromiso y la motivación de los colaboradores para fomentar la cultura organizacional de las empresas.	5 dólares por colaborador y obtienen un descuento anual.	Toda la organización.	Impulsa una gestión de desempeño más democratizado a través de Feedback de 360° en tiempo real y evaluaciones más objetivas.	La flexibilidad de la analítica. Están trabajando en eso porque tienen una gran estructura, por lo que necesitan algo de personalización.	-Crea una comunidad más inclusiva y humana. -Potencia el poder la cultura y la tecnología. -Destaca los logros de los colaboradores. -Permite a los líderes y colaboradores a fortalecer sus habilidades.

---

<b>StaffCircle</b>	<p>StaffCircle permite las soluciones para los líderes los cuales permiten el fortalecimiento de una cultura de rendimiento para los empleados con transparencia para toda la organización.</p>	<p>300 dólares anuales. 10 a 20 personas.</p>	<p>La gestión del desempeño está intrínsecamente vinculada a la implicación del empleado, por lo que esta plataforma basada en la nube ha sido diseñada para facilitar ambas cosas.</p> <p>Faltan muchos elementos básicos, incluida la incapacidad del empleado para revisar su información contractual, la falta de un informe básico de recuento de empleados y la falta de un área confidencial para las notas del gerente sobre el empleado.</p>	<p>-Accede a que las organizaciones se involucren en la comunicación.</p> <p>-Mejora la cultura laboral.</p> <p>-Usuarios pueden segmentar al personal en grupos.</p>
--------------------	---	---	---	---

---

---

<b>Hi5</b>	<p>Hi5 permite la administración del personal, en donde trabaja con la nube y mide la cultura y la felicidad de los empleados continuamente.</p> <p>1 dólar por colaborador al mes.</p> <p>3 personas</p>	<p>Mide la valoración, los objetivos, cultura y felicidad al permitir que empleados proporcionen comentarios continuos.</p> <p>la El software aún se está desarrollando y, es un poco engorroso. Puede haber una mejora en el 'flujo' de pantalla a pantalla.</p>	<p>-Admite que dentro de la organización los compañeros de trabajo logren tener sus reconocimientos en base a sus valores.</p> <p>-Plataforma basada en la nube.</p> <p>-Permite que los recursos humanos midan la cultura.</p>
------------	---	---	---

---

*Nota.* Información de herramientas digitales para la cultura organizacional de las empresas.

## **10. PROPUESTA**

### **Plan estratégico con la herramienta digital StarMeUp**

#### **10.1. Introducción**

StarMeUp es una herramienta digital que ayuda a que las empresas mantengan a sus empleados fieles y lleguen a ser número uno en su localidad lo que hace referencia es que crea fidelidad y la confiabilidad entre líder y colaborador, creando una cultura más humana y logrando grandes objetivos con relación a las metas establecidas por la empresa.

Tomando en cuenta el mejor liderazgo para un futuro y dando grandes pasos al éxito total de la empresa, no solamente es trabajar para ganar sino tener en mente grandes proyectos a realizar para lograr el avance para las siguientes generaciones. Al contar con StarMeUp no solamente es una aplicación sino es una herramienta que trabaja en tiempo real con los integrantes de la organización midiendo la comunicación efectiva, la definición de los objetivos llevando en cuenta las encuestas y realizando los Feedback de manera óptima para vigilar el desempeño y la continuidad a desafíos futuros.

#### **10.2. Justificación**

Los colaboradores de las empresas hoy en día no se sienten identificados con la cultura organizacional, como resultado se tiene la deserción de colaboradores lo que afecta en las actividades diarias de la organización como es el sobre trabajo lo que lleva a bajar el rendimiento y la productividad en el departamento administrativo. La

desmotivación hace que los empleados no tengan clara cuál es la misión, visión, valores y políticas de la organización; existe una falta de liderazgo que ayude a la formación de nuevos líderes empoderados con su trabajo para el cumplimiento de objetivos. La cultura organizacional quiere que los colaboradores tengan claro cuál es la filosofía de la empresa la cual no solo lleva el someterse a una idealización de un trabajo forzoso y el cumplir las órdenes de los llamados jefes, sino que exista un compromiso con las labores que se debe desarrollar para fortalecer sus conocimientos y garantizar el avance de la organización, también establecer capacitaciones donde se logre un desarrollo amplio para el trabajo en equipo entre todos los miembros de la organización.

La herramienta digital StarMeUp fortalece la cultura organizacional de la empresa “La Ganga”. Cuenta con una capacitación personalizada para cada uno de los colaboradores lo cual crea una cultura humana en base a la tecnología avanza la cual tiene una alianza perfecta para responder a los desafíos y mantener una experiencia más humana el propósito es crear un compromiso real con las habilidades de conectar de forma natural a través de una plataforma que ayuda al diseño de mejorar la cultura organizacional entre los colaboradores de la empresa, también busca el mantener un liderazgo de excelencia demostrando que las empresas no solo tienen trabajadores sino personas capaces de rendir más de lo que muchos jefes piensan; el llamado "Jefe" ha distorsionado su autoridad ante sus subordinados con mandatos erróneos y mal fundamentados por lo que esto ha demandado la pérdida de buenos elementos dentro de la empresa lo que la aplicación desea es retener a buenos elementos y conseguir un compromiso leal y ético con la organización, a su vez mantener una comunicación

fortalecida que ayuda a los nuevos cambios que hoy tiene las grandes tecnologías, siempre se tiene en cuenta que la empresa debe mantener capacitaciones constantes para su desarrollo lo que garantiza un desempeño efectivo con relación a la utilización de encuestas internas para el progreso de cada uno de los colaboradores esto permite medir la probabilidad de un crecimiento dentro de cualquier área del departamento administrativo, es importante que la empresa tome excelentes decisiones en relación a un desarrollo tecnológico para garantizar el aprendizaje de quienes colaboran con la empresa.

La propuesta servirá como apoyo para la empresa La Ganga para fomentar el crecimiento propio de los colaboradores en donde se identifiquen con la cultura organizacional de la empresa, permitiendo ser reflejado esto de manera interna como externa y creando una identidad adecuada al servicio que brinda la empresa.

### **10.3. La Ganga**

#### ***10.3.1. Historia***

Los inicios de la Ganga iniciaron en el año 1983, su primer local que abrió fue en “La Bahía” en la ciudad de Guayaquil. Da inicio a su comercialización y venta de electrodomésticos con marcas reconocidas a nivel internacional. Fueron ofertando y marcando la diferencia con las demás y como resultado ganaron una ventaja competitiva lo que ninguna otra empresa logro. Desde entonces se hizo popular su lema “Precios de Bahía con Garantía”.

A pasar los años obtuvo un crecimiento en el mercado de una cadena bastante fuerte lo que ha generado llegar a varios puntos del Ecuador en las diferentes

provincias. Lo que hace que la ganga cuente con 130 sucursales a nivel nacional. Con gran esfuerzo y empuje, La Ganga se ha posicionado en el alcance de mantener un liderazgo en ventas y es reconocido por tener ofertas y precios bajos.

### ***10.3.2. Filosofía de Trabajo***

La Ganga se ha destacado por estar enfocado al 100% en la satisfacción de los clientes. El propósito que tiene es establecer sistemas que ayuden a priorizar puntos más importantes para nuestros consumidores.:

- Tener productos y marcas una excelente calidad a nivel mundial.
- Proporcionar una atención personalizada y que los colaboradores se mantengan siempre capacitados para que se brinde un excelente servicio.
- Renovar las ofertas de productos y servicios, manteniendo nuevas maneras de atención para el beneficio de nuestros clientes.
- Mantener una cobertura a nacional, para seguir extendiendo sus beneficios a todos los ecuatorianos.

### ***10.3.3. Misión***

Somos una Empresa líder en el mercado y comercialización de electrodomésticos, confiamos en la fidelidad de nuestros clientes y colaboradores, dando a la comunidad bienestar, comodidad y entretenimiento a los precios más bajos y con garantía.



#### ***10.3.4. Visión***

Ser siempre elegidos al momento de comprar por nuestros clientes que se han fidelizado con nuestros productos y llegar a más hogares ecuatorianos y que tengan un electrodoméstico “LA GANGA”

#### ***10.3.5. Valores***

- Fidelidad
- Eficacia
- Integridad
- Trabajo en Equipo
- Rendimiento
- Responsabilidad

### **10.4. Mucho más que electrodomésticos**

La Ganga mantiene un espíritu que nos mueve como compañía, va más allá que solo vender electrodomésticos. Con almacenes la Ganga hemos alcanzado llegar a muchos hogares con ventas directas y marcas reconocidas a nivel nacional contamos con el mejor crédito directo y llegamos a nuestros clientes a cada uno de sus hogares.

Hace tres décadas que estamos en el mercado, ayudando a miles de personas a cumplir sus sueños de obtener su electrodoméstico, y eso nos llenan de orgullo y fuerzas para ser cada vez mejores, La Ganga ofrece más facilidades en pagos y cuenta con los mejores productos y marcas a nivel mundial.

## 10.5. Organigrama estructural

**Figura 30**

*Organigrama estructural (Número de colaboradores)*



*Nota.* Se observa el organigrama estructural de La Ganga del año 2021.

**Tabla 35***Situación actual de la empresa*

<b>Dimensiones</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Problemas centrales de la Empresa</b>
Filosofía de la empresa	¿Los valores compartidos por el personal de la empresa mantienen el compromiso con la innovación y el cambio continuo?	No existe socialización de valores con todos los miembros de la empresa.
	¿Los colaboradores conocen la misión de la empresa y trabajan en ella?	Falta de compromiso con la empresa.
Comunicación	¿La existencia de canales de comunicación ágiles y de fácil acceso garantiza el éxito del trabajo?	Ausencia de canales de comunicaciones de fácil acceso de los colaboradores.
	¿La información se comparte de manera clara y efectiva?	Falta de Feedback entre todos los miembros de la empresa.
Liderazgo	¿La empresa dispone de un plan de capacitación continua?	Falta de planes de capacitación para el crecimiento en los conocimientos de sus colaboradores.
	¿Todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?	Ausencia de herramientas digitales para las actividades en equipo.

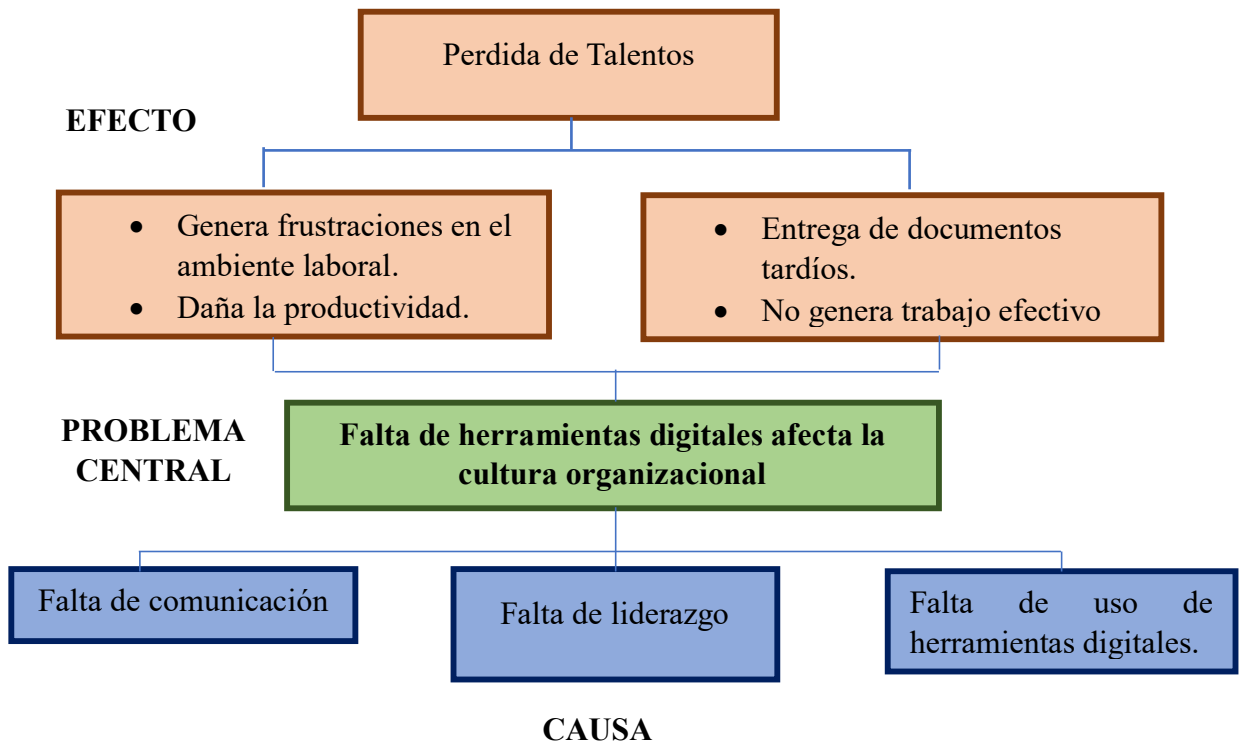
Ambiente Empresarial	¿La Ganga destina recursos (en tiempo, dinero y colaboradores) para el desarrollo de nuevos productos o procesos?	No dispone de planes de presupuesto para diferentes actividades de la empresa.
	¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales que permiten la integración para la cultura organizacional de la empresa?	Ausencia de herramientas digitales para la cultura organizacional de la empresa.
Herramientas Digitales	¿El área que trabaja fomenta el uso de alguna otra herramienta digital para compartir el trabajo entre los colaboradores?	Falta de conocimiento de las habilidades del colaborador para la rotación de colaboradores.
	¿En general, para usted las herramientas digitales de trabajo que utiliza La Ganga son útiles para el cumplimiento de sus objetivos laborales?	No manejan herramientas digitales que les permita el cumplimiento de los objetivos laborales.

*Nota.* Problemas centrales que tiene la empresa en tiempo actual.

## 10.6. Árbol de Problemas

**Figura 31**

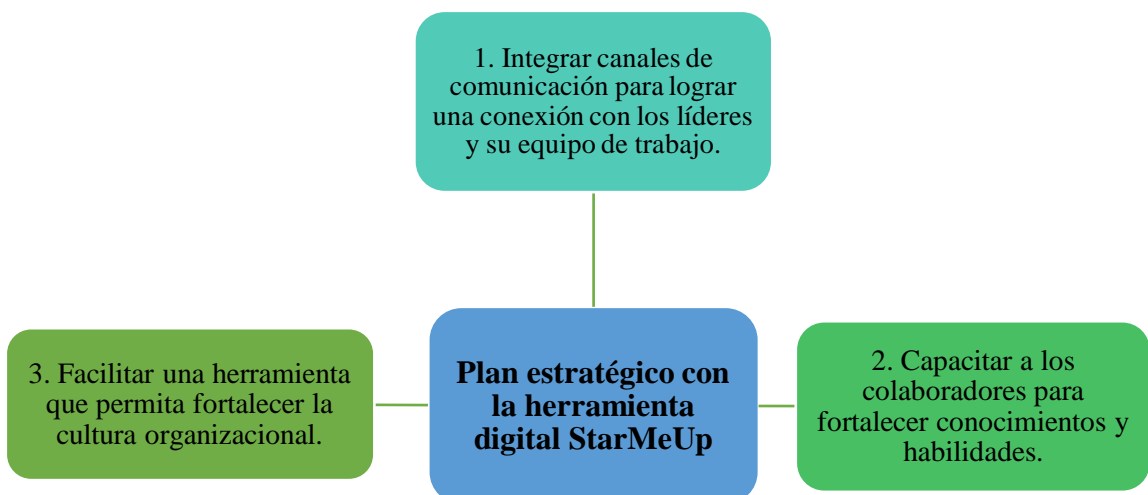
*Árbol de problemas*



*Nota.* Presentación de los problemas de la empresa La Ganga.

**Figura 32**

*Estrategias*



*Nota.* Estrategias que se plantean para la propuesta de la herramienta digital

### Objetivo 1

Establecer canales de comunicación entre departamentos para la organización de tareas y cumplimiento de objetivos a través de la herramienta digital.

**Tabla 36**

*Plan de Acción 1*

<b>Estrategia 1</b>	<b>Plan de acción</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Presupuesto</b>
Integrar canales de comunicación para lograr una conexión con los líderes y su equipo de trabajo.	Personalizar el espacio de comunicación entre las diferentes áreas de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Marketing</li> <li>• Área de contabilidad</li> <li>• Área de Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital Humano</li> <li>• Recurso Tecnológico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejor comunicación.</li> <li>• Crecimiento mensual de la empresa.</li> </ul>	2 meses para su completa funcionalidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individual 5 dólares por colaborar.</li> <li>• Mensual 600.</li> <li>• Anual 7,200.</li> </ul>

*Nota.* El plan de acción 1 de acuerdo a las estrategias.

## Objetivo 2

Fomentar capacitaciones con relación a su área de trabajo y motivación para lograr su desarrollo profesional.

**Tabla 37**

*Plan de acción 2*

<b>Estrategia 2</b>	<b>Plan de acción</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Presupuesto</b>
Capacitar a los colaboradores para fortalecer conocimientos y habilidades.	Fortalecer el compromiso con cada proyecto de los departamentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toda la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capital Humano</li> <li>Recurso Tecnológico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar avances de los proyectos.</li> <li>Conexión entre departamentos.</li> <li>Integración de nuevos proyectos.</li> <li>Reconocimiento de los objetivos de la empresa.</li> </ul>	2 meses para su completa funcionalidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Individual 5 dólares por colaborar.</li> <li>Mensual 600.</li> <li>Anual 7,200.</li> </ul>

*Nota.* Plan de acción 2 de acuerdo a las estrategias.

### Objetivo 3

Proponer una herramienta digital para la cultura organizacional de la empresa La Ganga.

**Tabla 38**

*Plan de acción 3*

<b>Estrategia 3</b>	<b>Plan de acción</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Presupuesto</b>
Facilitar una herramienta que permita fortalecer la cultura organizacional.	Integración de todos los colaboradores para la realización de actividades que se desarrollen en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Área de Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital Humano</li> <li>• Recurso Tecnológico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de capacidad.</li> <li>• Mejor clima organizacional.</li> <li>• Tasa de retención de talento.</li> <li>• Crecimiento mensual de la empresa.</li> </ul>	2 meses para su completa funcionalidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individual 5 dólares por colaborar.</li> <li>• Mensual 600.</li> <li>• Anual 7,200.</li> </ul>

*Nota. Plan de acción de StarMeUp.*



## 10.7. Presentación de la herramienta StarMeUp.

### 1. Registrarse en la StarMeUp.

**Figura 33**

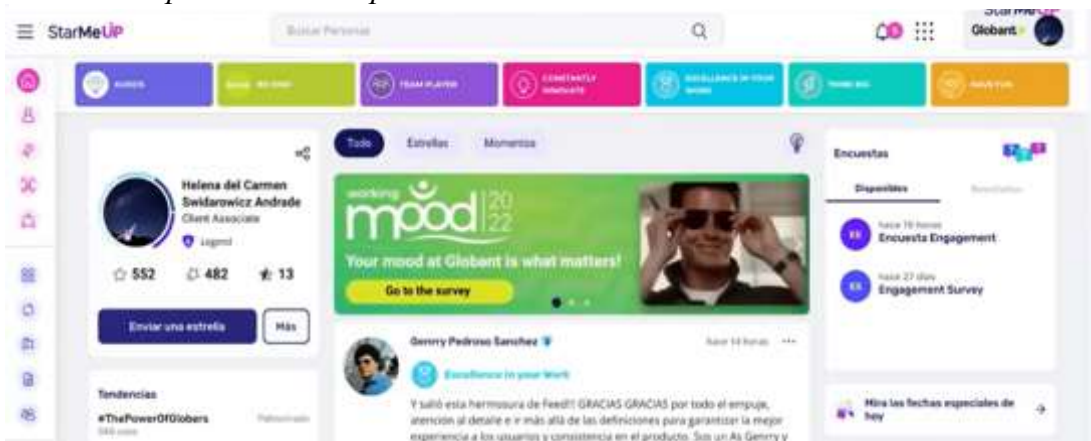
*Registro en la herramienta digital*

*Nota.* Creación de una cuenta.

### 2. Ingreso a StarMeUp.

**Figura 34**

*Muro Principal de StarMeUp*

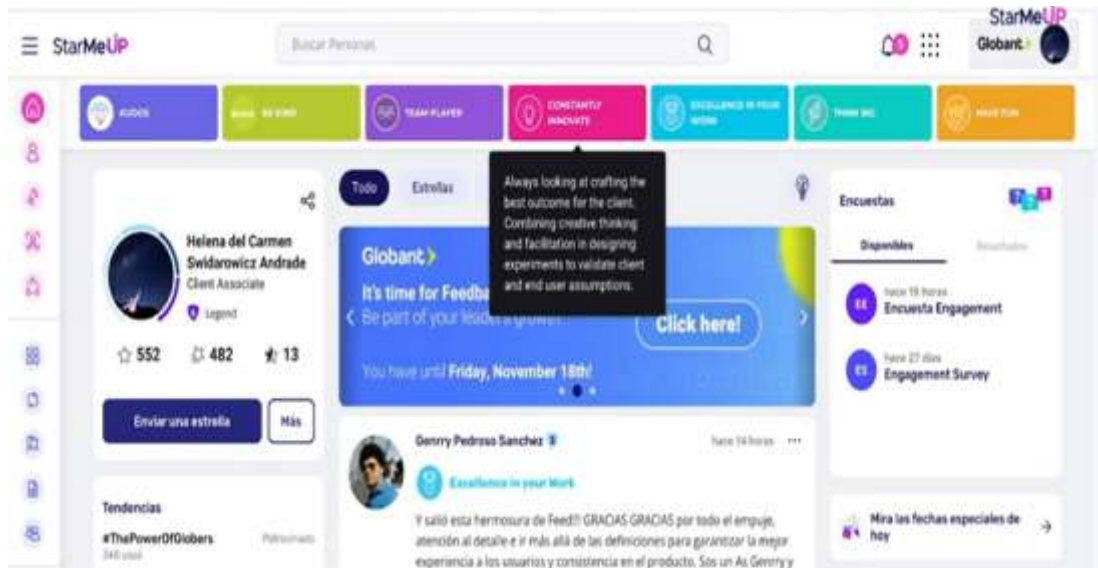


*Nota.* Acceso al portal de StarMeUp.

### 3. Ejemplo de cómo se puede realizar un reconocimiento por StarMeUp.

**Figura 35**

*Realización de un reconocimiento*



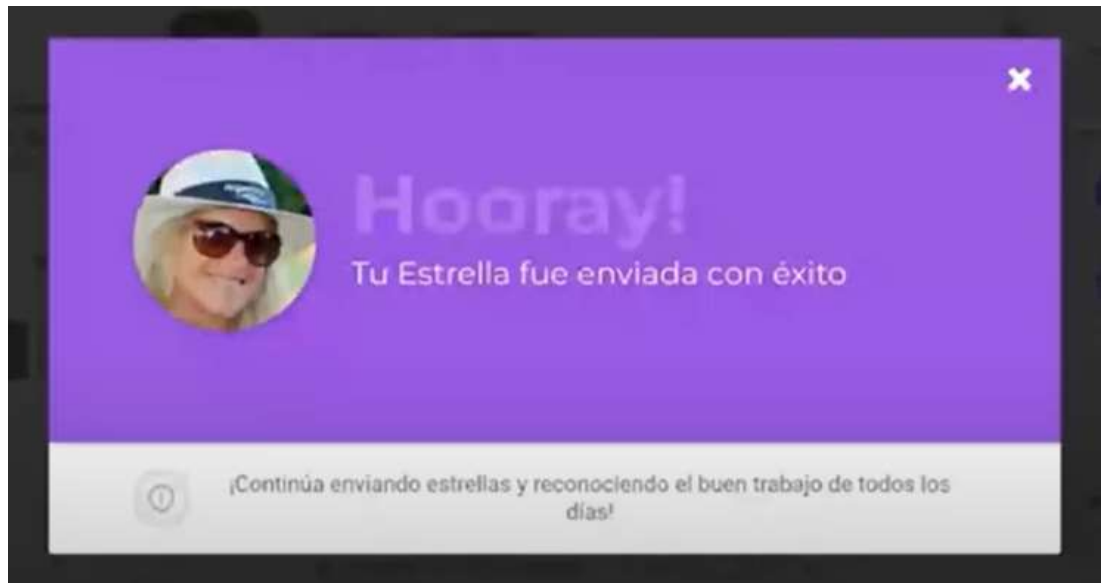
*Nota.* Acceso para reconocimientos a los empleados.

### 4. Editar el formulario para él envió de reconocimiento del colaborador.

**Figura 36**

*Edición del formulario de reconocimiento*

The screenshot shows the 'ENVIAR ESTRELLA' (Send Star) form. At the top, there's a purple header with the text 'ENVIAR ESTRELLA' and 'ESTRELLAS RESTANTES 12/20'. Below the header, there's a section titled '¿A QUIÉN?' (To whom?) with a search input field containing the text 'Encontrar colegas por su nombre o email' and a magnifying glass icon. Below the search field, a dropdown menu shows a selected user: 'Maria Gabriela Franchetto'. Below this, there's a section titled '¿QUÉ?' (What?) with a dropdown menu showing the selected category: 'TEAM PLAYER' and a 'CAMBIAR' (Change) button.



*Nota.* Reconocimientos a los colaboradores.

5. Se evidencia que fue enviado correctamente el reconocimiento a su celular y al correo electrónico.

### Figura 37

*Revisión del reconocimiento*



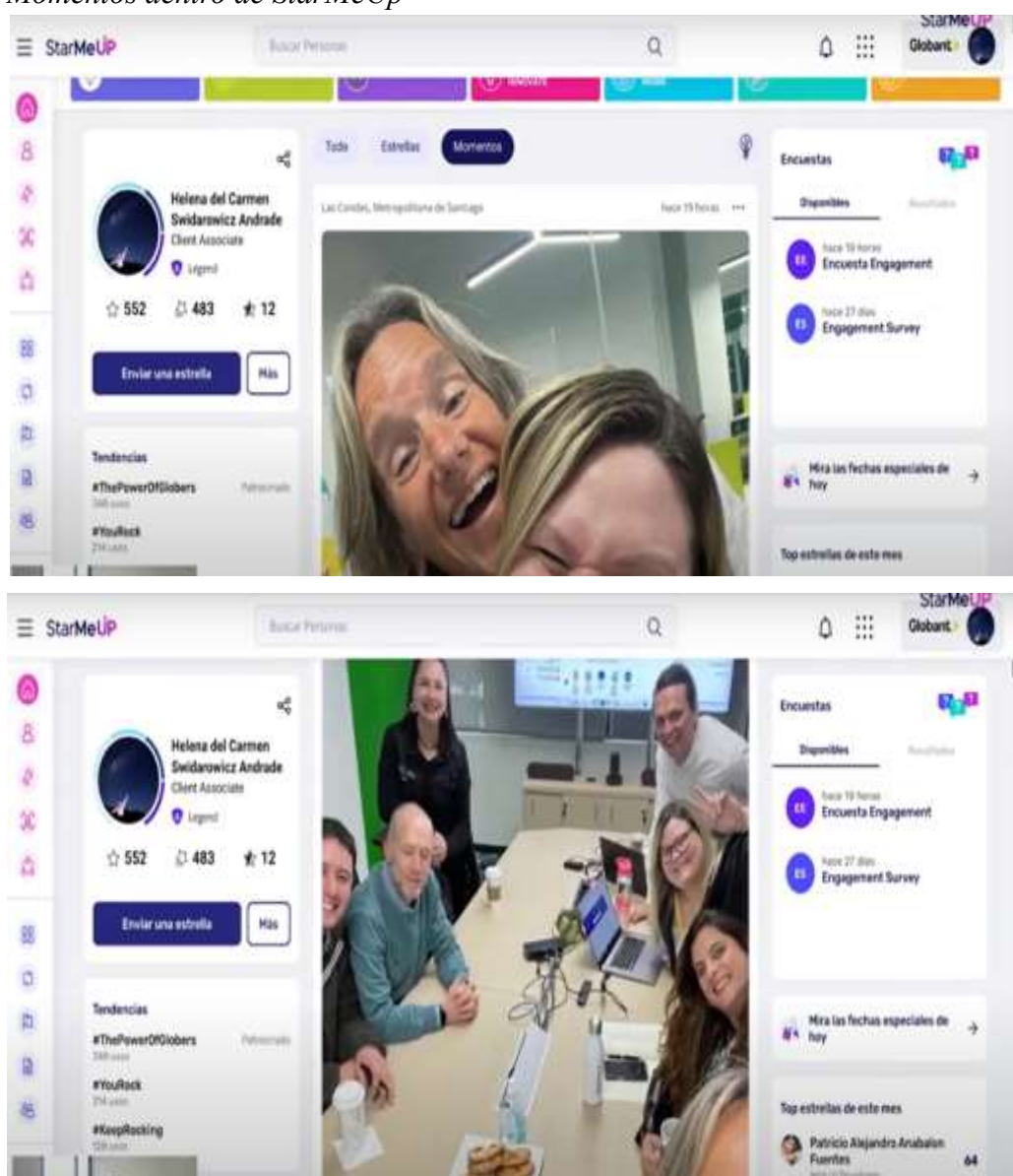
**¡ESTRELLA ENVIADA CON ÉXITO!**

*Nota.* Envío correcto del reconocimiento al colaborador.

6. En el muro principal de StarMeUp nos permite observar los reconocimientos de los empleados del mismo modo permite filtro los momentos es en la forma que en se comunican los empleados con las actividades que están realizando dentro de la empresa en la que pueden comentar o dar reacciones y todo esto se realiza en tiempo real.

### Figura 38

#### *Momentos dentro de StarMeUp*

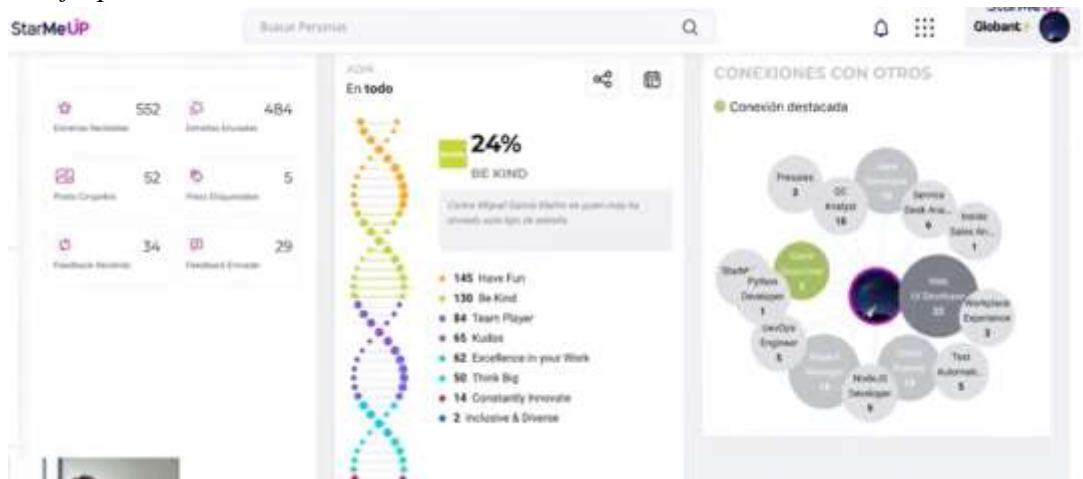


*Nota.* Momentos que se visualizan en el portal de StarMeUp de la empresa.

7. StarMeUp genera un propio ADN en el cual demuestra que todas las personas son diversas a los valores, cultura organizacional que cada uno genera en lo cual se puede evidenciar a través de esta función y del mismo modo permite compartirlo con otras plataformas como Facebook, Twitter o LinkedIn.

**Figura 39**

*Perfil personal del colaborador*



*Nota.* Visualización del perfil personal con datos como ADN entre otras cosas.

8. Permite tener resultados claves de acuerdo a las encuestas que dispone StarMeUp y permite tener una mejor toma de decisiones con respeto a la cultura organizacional de la empresa.

**Figura 40**

*Resultados de encuestas*

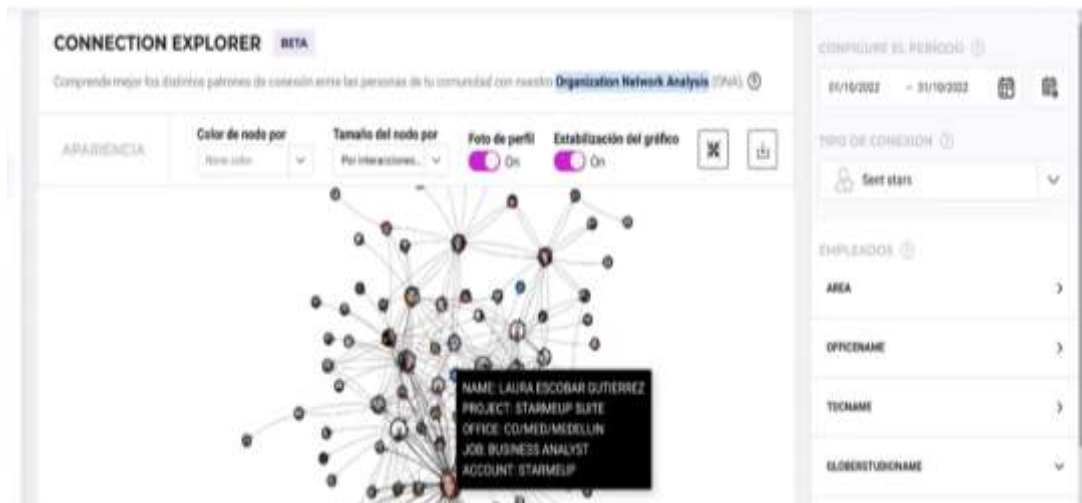


*Nota.* Resultados que genera StarMeUp por las encuestas a los colaboradores.

9. StarMeUp dispone de explorador de conexiones de los colaboradores de la empresa.

**Figura 41**

*Explorador de conexiones*

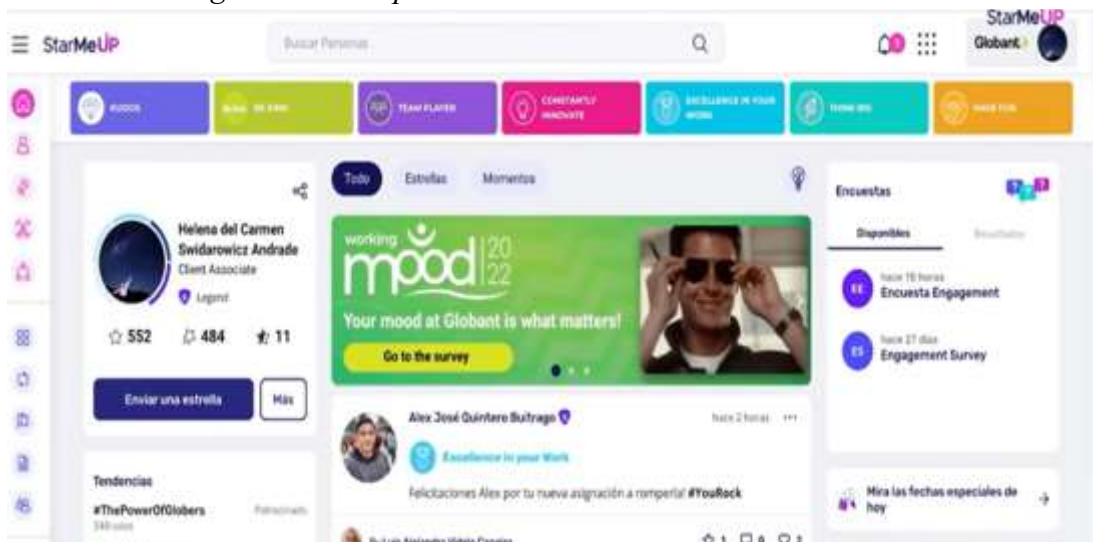


*Nota.* Explorador de conexiones de los colaboradores.

10. La herramienta StarMeUp genera muchas cosas en las cuales ayuda a la cultura organizacional de la empresa, pero esto es una pequeña demostración de lo poco que contiene esta aplicación.

**Figura 42**

*Herramienta digital StarMeUp*



*Nota.* Portada principal de StarMeUp.

## 10.8. Desempeño de la herramienta digital StarMeUp

**Tabla 39**

*Desempeño de la herramienta digital StarMeUp*

<b>Beneficios</b>	<b>Aporte de StarMeUp</b>
Reconocer los valores en el comportamiento y hábitos dentro de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Transforma los valores y hábitos en los colaboradores.</li> <li>-Asegura la visibilidad del trabajo y esfuerzo.</li> <li>-Aumento del engagement.</li> <li>-Potencia un buen ambiente laboral.</li> </ul>
Momentos, comunicaciones y novedades dentro de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Comunica anuncios y noticias importantes de la empresa.</li> <li>-Se comparte momentos especiales y celebraciones.</li> </ul>
Escucha activa y encuestas para cada uno de los colaboradores.	<p>Cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuestas libres que permite un Feedback y medición de impactos de iniciativa.</li> <li>-Encuestas de compromiso el cual mide la satisfacción de los colaboradores.</li> </ul>
Mejora en el Feedback para el desarrollo del colaborador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Perfil del colaborador.</li> <li>-Pueden agregar habilidades.</li> <li>-Desde el mobile pueden enviar mensajes de audio para un mejor Feedback.</li> </ul>

---

Beneficiará al establecimiento de objetivos y evaluaciones de los colaboradores.

-Aportara con evaluaciones de desempeño tanto individuales y compartidos.

-Pueden agregarse autoevaluaciones.

-Brinda de forma periódica reportes de evaluaciones constructivos para mejorar continuamente.

---

Creación de perfiles personales.

-Contacto de trabajo.

-ADN basado en los valores más destacados.

-Biografía personal y Hobbies favoritos.

-Rol asignado y tiempo en la organización.

---

*Nota.* Herramienta digital para la cultura organizacional.



## **11. IMPACTOS**

### **11.1. Sociales**

El incentivar a la organización a mantener el compromiso con la empresa dará un realce a su misión, visión, valores y políticas y la relación de los colaboradores será adecuada al sostener una relación entre los compañeros y exista una comunicación abierta y efectiva donde se garantice que la opinión sea acogida y se logre una mejor integración en las diferentes áreas de trabajo, se dejara de lado el mandato de jefe a subordinado y llegara el cambio de un liderazgo donde tendrá un crecimiento en los equipos de trabajo y los proyectos a cargo serán desarrollados de manera efectiva y esto ayudara que el líder observe las capacidades y habilidades de cada colaborador y así exista un mejor desarrollo dentro de los departamentos, es importante la integración del ambiente laboral donde se pueda observar tener como resultado efectivo una mejor productividad lo que llevara el éxito para la empresa.

### **11.2. Tecnológico**

Al integrar nuevas herramientas digitales darán un aporte máximo al desarrollo de la empresa y garantizara que los colaboradores tengan la facilidad de comunicación efectiva y ágil con sus superiores y compañeros, también tendrán los lideres la oportunidad de ejercer un trabajo en equipo dejen de lado el uso inadecuado de redes y se logran centrar en la entrega de grandes proyectos para la continuidad del logro de objetivos de la organización también tendrán la oportunidad de verificar los alcances de cada uno de los colaboradores en tiempo real llevando a cabo las estrategias que la empresa empiece a plantear de manera efectiva y directa, el alcance de las herramientas tecnológicas hoy en día son más necesarias dentro de las áreas de

trabajo porque ayudan a que el trabajo sea mejor y se ahorre en tiempo y recursos y se convierta en una empresa innovadora y llegue al cumplimiento de ser una empresa de mercado local e internacional.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 12.1. Conclusiones

- Mediante la investigación teórica y científica que fue seleccionada de una variedad de fuentes y autores, proporcionando conceptos, teorías e información que amplía el alcance del conocimiento y comprensión sobre la importancia del uso de herramientas digitales para la cultura organizacional de las empresas, considerando que cada vez existe una deserción de trabajadores en las diferentes áreas de trabajo lo que afectado al desarrollo y crecimiento de la organización, a consecuencia de ello se precisa tomar aquellas debilidades para convertirlas en fortalezas para mantener un equipo óptimo de trabajo.
- La situación actual de la empresa La Ganga se encuentra en estado regular en donde se obtuvo que la comunicación interna en el desarrollo organizacional no tiene una buena cultura organizacional por parte de sus colaboradores, en donde se pudo observar las fortalezas y debilidades del área, las cuales tienen una contextualización en la que se visualiza las debilidades de los colaboradores con respecto al uso de herramientas digitales para la cultura organizacional, por lo tanto, se garantiza que los resultados fueron coherentes para determinar un análisis de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Como propuesta de la herramienta digital StarMeUp se puede indicar que existe una garantía que los colaboradores se mantengan leales en los puestos de trabajo en la empresa La Ganga, esto ayudara a visualizar una filosofía más óptima para el futuro de la organización lo cual garantiza tener líderes que aporten con grandes proyectos para el desarrollo del rendimiento profesional

y potencializar el talento dentro de la organización manteniendo una comunicación efectiva en cuanto a los comportamientos y las interacciones de cada uno de los colaboradores.

## **12.2. Recomendaciones**

- Es importante que la empresa realice capacitaciones a los empleados en temas referente al uso de herramientas digitales para la cultura organizacional, con la finalidad de mantener un conocimiento óptimo y preciso para la empresa.
- Es recomendable dar seguimiento al uso de la herramienta digital StarMeup ya que será un medio de comunicación efectiva y de información entre los colaboradores y sus líderes, con el propósito de crear una cultura más humana que tenga la empresa y no poner en riesgo su reputación.
- Se propone a la empresa La Ganga se oriente a trabajar en los beneficios que brinda StarMeUp para lograr una buena cultura organizacional acompañada de herramientas digitales, con la finalidad de mantener una buena relación entre toda la comunidad de la empresa.

### 13. REFERENCIAS

- Acosta, D.E. (2016). Diferencia entre encuesta, entrevista y cuestionario.  
[https://prezi.com/lia3wvrtv0\\_r/diferencia-entre-encuesta-entrevista-y-cuestionario/](https://prezi.com/lia3wvrtv0_r/diferencia-entre-encuesta-entrevista-y-cuestionario/).
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C. y Torres, L. (2020). *Administración de empresas elementos básicos*. Pons Publishing House / Pons Asbl.  
<http://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Azuerro, A. (2018). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. KOINONIA, I V (8), 1-18.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062667>
- Borja, L., Tovar, G. y Sánchez, J. (2021). *Herramientas digitales y su impacto en el desarrollo del pensamiento divergente*. Artículo 32.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v9n1/2007-7890-dilemas-9-01-00032.pdf>
- Chinchilla, N. (1991). *Compromiso organizativo y rotación: Status Questions*. Universidad de Navarra. <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0217.pdf>
- Fajardo, M. y Soto, C. (2017). *Gestión Financiera Empresarial*. (1ª ed.) Libro.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14354/1/Cap.2%20Fundamentos%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20financiera.pdf>
- Grace, E., Lomeli, L., Rubio, T., y Tome, A. (2016). *Administración básica Apunte electrónico*. (Ed agosto 2018) Universidad Nacional Autónoma de México.

[http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20192/contaduria/1/LC\\_1157\\_051118\\_A\\_%20admon\\_basica\\_plan2016.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20192/contaduria/1/LC_1157_051118_A_%20admon_basica_plan2016.pdf)

Hernández, M. (2014). *Administración de empresas*. (2ª ed.). Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.).

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1244/1/Hern%C3%A1ndez-administraci%C3%B3n%20de%20empresas%202da%20edici%C3%B3n.pdf>

Herrera, G. Rodríguez, Y. y Verdugo, A. (2019). *Cultura organizacional como ventaja competitiva*. Universidad Sergio Arboleda, Ensayo de grado Empresarial.

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1724/Cultura%20organizacional%20como%20ventaja%20competitiva.pdf?sequence=1>

Hurtado, L y Rodríguez, L. (2021). *Características de la cultura organizacional que influyen en la transformación digital en las organizaciones*. Tesis en Especialista en Psicología Organizacional.

[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21627/13/HurtadoStephanie\\_2021\\_CaracteristicasCulturaOrganizacional.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21627/13/HurtadoStephanie_2021_CaracteristicasCulturaOrganizacional.pdf)

Llanos, M., Pacheco, M., Romero, E., Arrata, F. y Armas, Y. (2016). *La cultura organizacional: eje de acción de la gestión humana*. (Ed). 1ª MSc. Ángela María González Laucirica - Departamento de Publicaciones Andrea Estefanía Agurto Tandazo - Coedición Universidad ECOTEC.

<https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>

López, P. (2017). *La productividad es casi todo*. Instituto de economía de la USFQ.

<https://www.usfq.edu.ec/sites/default/files/2020-09/koyuntura-2017-69.pdf>

OIT. (2016). *El recurso humano y la productividad*. (1ª ed.). Libro

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)

Perozo, E. y Nava, Á. (2005). *El impacto de la gestión tecnológica en el contexto empresarial*. Revista Venezolana de Ciencias Sociales.

<https://www.redalyc.org/pdf/309/30990214.pdf>

Pinto, E. Rebolledo, J. Puebla, G. y Escobar, J. (2018). *Guía de aprendizaje áreas*

*funcionales de la empresa*. [http://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/alumno/Administracion/Administracion/ADSP01\\_U2\\_GA.pdf](http://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/alumno/Administracion/Administracion/ADSP01_U2_GA.pdf)

Ríos, P. (2012). *El Empowerment Organizacional: Revisión de modelos teóricos y su aplicabilidad en la gestión empresarial*. Universidad de Almería.

[http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3749/Trabajo\\_7042\\_113.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3749/Trabajo_7042_113.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Riquelme, E. y Galeano, Javier. (2014). *Recursos tangibles e intangibles para la competitividad de pymes: Estudio de caso de empresas industriales del sector gráfico de la Gran asunción*, *Artículo Científico*. Docplayers.es

<https://docplayer.es/2327957-Recursos-tangibles-e-intangibles-para-la-competitividad-de-pymes-estudio-de-caso-de-empresas-industriales-del-sector-grafico-del-gran-asuncion.html>

- Segredo, A., León, P., Perdomo, I. y García, A. (2017). *Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual*. Artículo de Posición.  
<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200/476>
- StarMeUp. (2018). Obtenido de StarMeUp: <https://blog.starmeup.com/es/futuro-del-trabajo/cultura-organizacional-la-magia-que-salva-las-organizaciones/>
- Valdez, M. (2017). *Empoderamiento y Desarrollo organizacional (Estudio realizado con mandos medios de la empresa Alimentos Xelapan, Quetzaltenango)*.  
Universidad Rafael Landívar.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/43/Valdez-Monica.pdf>
- Vesga, R., García, M., Quiroz, E., Castaño, E., Aguilar, M., Andrade, V., Gómez, M., Forero, C. y Jaramillo, J. (2020). *Cultura organizacional y cambio: reflexiones y discusiones desde la psicología organizacional*. Editorial Universidad Católica de Colombia.  
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/af3193a0-d323-40c9-bdad-e18512c67149/content>
- Zapata, J., Arango, M. y Jalmes, W. (2010). *Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión empresarial*. Artículo Científico Redalyc. Facultad de Ingeniería, Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá  
<https://www.redalyc.org/pdf/1331/133117498011.pdf>



## 14. ANEXOS

### Anexo A. Instrumento



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Encuesta dirigida a la muestra establecida al personal administrativo en la empresa La Ganga del cantón Quito, Provincia de Pichincha

**TEMA:** Herramientas digitales para la cultura organizacional en la empresa La Ganga del cantón Quito, Provincia de Pichincha

**OBJETIVO:** Proponer herramientas tecnológicas para la cultura organizacional de la empresa “La Ganga” de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

**INSTRUCCIONES:** Por favor responda las siguientes preguntas marcando con una X en el casillero que va de acuerdo a su criterio, en la respuesta adecuada, conteste con la verdad y no deje casilleros en blanco.

1	Nunca
2	Casi Nunca
3	Algunas veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>Cultura Organizacional</b>					
	<b>Filosofía de la Empresa</b>					
1	¿Los valores institucionales son conocidos por los miembros de la institución?					

2	¿Los colaboradores conocen la misión de la empresa y trabajan en ella?					
3	¿Siente que la cultura de la institución refleja los valores corporativos que desempeña?					
4	¿Los valores compartidos por el personal de la empresa mantienen el compromiso con la innovación y el cambio continuo?					
5	¿La empresa se caracteriza por tener políticas que promueven la estabilidad del colaborador y su permanencia?					
	<b>Comunicación</b>					
6	¿La existencia de canales de comunicación ágiles y de fácil acceso garantiza el éxito del trabajo?					
7	¿La información se comparte de manera clara y efectiva?					
8	¿Se fomenta un comunicación abierta y transparente?					
	<b>Liderazgo</b>					
9	¿Todos los departamentos de la empresa trabajan en equipo?					
10	¿Los líderes del área fomentan el desarrollo de competencias como: creatividad, recursividad y trabajo en equipo?					
11	¿Las acciones y directrices proporcionadas por los líderes del área son los que permiten alcanzar los objetivos de la Institución?					
12	¿La empresa dispone de un plan de capacitación continua?					
	<b>Ambiente empresarial</b>					
13	¿La Ganga destina recursos (en tiempo, dinero y colaboradores) para el desarrollo de nuevos productos o procesos?					
14	¿La empresa es una entidad muy dinámica y emprendedora?					
15	¿El éxito de la empresa se basa en la eficiencia, entendiéndose ésta como el adecuado cumplimiento de funciones de los colaboradores y el bajo coste de sus servicios?					
	<b>Herramientas Digitales</b>					
16	¿Con qué frecuencia utiliza las herramientas digitales de la Ganga?					
17	¿En su entorno laboral, es importante la utilización de herramientas digitales?					
18	¿En su entorno laboral utilizan herramientas digitales como canales de comunicación?					

19	¿Con qué frecuencia utiliza el correo electrónico de su empresa?					
20	¿En su entorno laboral, es importante la utilización del correo electrónico?					
21	¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales que permiten la integración para la cultura organizacional de la empresa?					
22	¿En su trabajo diario, es importante la utilización de aplicaciones digitales de comunicación?					
23	¿El área que trabaja fomenta el uso de alguna otra herramienta digital para compartir el trabajo entre los colaboradores?					
24	¿En general, para usted las herramientas digitales de trabajo que utiliza La Ganga son útiles para el cumplimiento de sus objetivos laborales?					
25	¿Considera útil y necesario que La Ganga proporcione una herramienta digital para la cultura organizacional?					

## Anexo B. Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN					
Empresa “La Ganga”					
<b>Observadores:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camacho Bonilla Jenny Carolina</li> <li>• Mullo Salazar Karen Gabriela</li> </ul>				
<b>Estudiantes:</b>	Universidad Técnica de Cotopaxi				
N.	Ítem a Observar	Si	No	A veces	Observación
<b>Cultura Organizacional</b>					
1	Dentro de la empresa se reconoce la filosofía de la empresa.			X	Se observo que un cierto grupo de colaboradores sabe o reconoce la misión, visión, valores que la empresa emite.
2	La empresa cuenta con una buena organización en los departamentos.		X		Falta de organización por los jefes departamentales y ausentismo de dialogo.
3	Los departamentos tienen buena comunicación con los colaboradores que trabajan en el área operativa.			X	Se observa la falta de compromiso y ayuda para quienes requieren de información de productos e información adicional.
4	En la empresa se lleva un buen liderazgo.		X		Se logro observar que aún se mantiene la parte tradicional de jefe a subalterno.
5	Se maneja un buen ambiente laboral,			X	Se identifica que la empresa tiene deficiencias en base a su ambiente laboral.
<b>Herramientas Digitales</b>					
1	La agencia cuenta con herramientas digitales para una comunicación			X	No mantienen una comunicación adecuada al momento de usar los medios de comunicación y esto

					genera malos entendidos.
7	El uso de correo empresarial es necesario.	X			El manejo del correo es diario, pero se logra observar que mucho no lo toman en cuenta y se limitan a mantenerse comunicados de forma directa.
8	Se reconoce si la ganga tiene alguna herramienta que ayude con la cultura organizacional.		X		Se identifica que la empresa no cuenta con una herramienta digital que ayude a mejorar la cultura y esto se puede evidenciar por la falta de compromiso que existe por sus colaboradores.
9	Dentro de los departamentos trabajan de manera adecuada a través del uso de la tecnología.			X	Es necesario que exista capacitaciones que ayuden al conocimiento de los colaboradores de cada uno de los departamentos.

*Nota.* Ficha de observación de la empresa La Ganga.

## Anexo C. Tríptico StarMeUp

### Quiénes somos

Da vida a la cultura organizacional en el día a día a través de tus valores y competencias, aumentando la motivación y el compromiso de los colaboradores y generando métricas que apoyan la toma de decisiones.

**OBJETIVOS**

Potenciar el inmenso poder de la cultura y la tecnología para ayudar a construir organizaciones transparentes, inclusivas y humanas que marquen la diferencia.

**PROPOSITO**

Compromiso real sin importar donde hagan su trabajo. Ni Zoom ni Chat. La habilidad de conectar de forma natural a través de plataformas que se sientan como aquellas que ya aman usar.



### Valores

**Modulos:** Engagement + Performance  
**Valor por colaborador por mes:** USD \$5

### Implementación plataforma

- Creación de acceso a tu plataforma.
- Capacitación personalizada.
- Configuración de los valores y competencias, usuarios y base de datos.



Módulo de la plataforma StarMeUp



## StarMeUP

Crea una cultura más humana



**Aprovecha el poder de la tecnología para crear la cultura que se merece tu compañía**

### Funcionalidades

- RECONOCIMIENTO.
- MOMENTOS, COMUNICACIONES Y NOVEDADES.
- ESCUCHA ACTIVA Y ENCUESTAS.



- ENCUESTAS LIBRES

Las encuestas son claves para escuchar a los colaboradores y mantener una comunicación constante.

- ENCUESTAS DE COMPROMISO

Son vitales para medir el nivel de satisfacción de sus colaboradores y su compromiso con el fin de mejorar la productividad.



- FEEDBACK 360°.
- REUNIONES 1:1
- ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS Y EVALUACIONES.
- **PERFIL DEL COLABORADOR**

Tienen la posibilidad de revisar diariamente el avance en el tiempo a través del perfil.

- **PERFIL DE LÍDER**

Promueve la autonomía y establece objetivos individuales ligados a la organización.




### People Analytics

El panel de control es de fácil manejo y facilita la toma de decisiones basada hasta los equipos de trabajo.



- DASHBOARD PARA LÍDERES



- EXPERIENCIA DESDE MÓVILES O COMPUTADORAS

