



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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA COOPERATIVA  
AMBATO SEDE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**

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

**Autora:**

Chuquitarco Lagla Lizeth Alexandra

**Tutora:**

Ing. Alajo Anchatuña Alexandra Lorena

**LATACUNGA – ECUADOR**

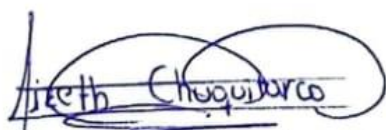
**Febrero 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Chuquitarco Lagla Lizeth Alexandra, con cédula de ciudadanía No.0550546410, declaro ser autor del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA COOPERATIVA AMBATO SEDE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, siendo la Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña Mg., Tutor 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.

Latacunga, febrero 27 del 2024



Lizeth Alexandra Chuquitarco Lagla  
C.C: 0550546410

## **CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR**

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **CHUQUITARCO LAGLA LIZETH ALEXANDRA**, identificada con cédula de ciudadanía No. **0550546410** de estado civil **soltera**, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

**ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.** – **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **“USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA COOPERATIVA AMBATO SEDE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

### **Historial Académico**

Inicio de la carrera: Marzo 2019 – Agosto 2019

Finalización de la carrera: Octubre 2023 - Febrero 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 16 de Noviembre del 2023

Tutor: Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña, Msc.

**Tema: “USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA COOPERATIVA AMBATO SEDE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**

**CLÁUSULA SEGUNDA.** - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

**CLÁUSULA TERCERA.** - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

**CLÁUSULA CUARTA.** - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.

- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

**CLÁUSULA QUINTA.** - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

**CLÁUSULA SEXTA.** - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

**CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS.** - **LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

**CLÁUSULA NOVENA.** - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA.** - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 27 días del mes de febrero.



Lizeth Alexandra Chuquitarco Lagla  
**LA CEDENTE**

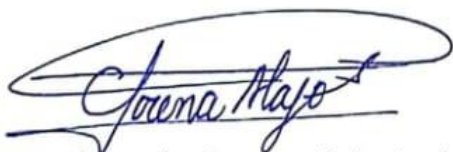
Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.  
**LA CESIONARIA**

## AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

**“USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA COOPERATIVA AMBATO SEDE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, de Chuquitarco Lagla Lizeth Alexandra, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 27 de febrero de 2024



Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña  
C.C.: 0502210644  
TUTORA

## AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Proyecto de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, la postulante: Chuquitarco Lagla Lizeth Alexandra, con el título de Proyecto de Investigación: **“USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA COOPERATIVA AMBATO SEDE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa de la institucional.

Latacunga, 27 de febrero de 2024

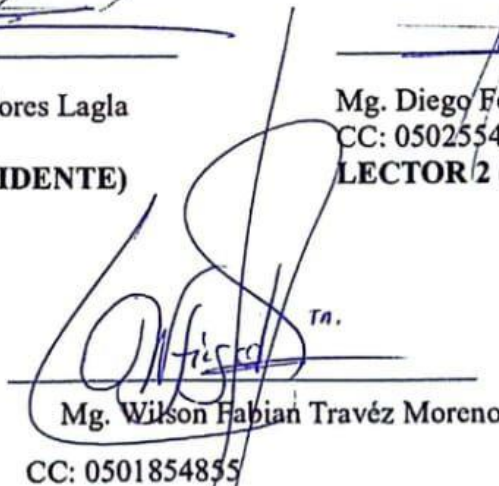
Para constancia firman:



Mg. Galo Alfredo Flores Lagla  
CC: 0501857213  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Mg. Diego Fernando Jácome Segovia  
CC: 0502554082  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Mg. Wilson Fabian Travéz Moreno  
CC: 0501854855  
**LECTOR 3 (MIEMBRO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco primero a Dios por la salud y guía en esta etapa de preparación académica, por darme la fuerza para alcanzar esta meta.*

*Agradezco también a mis padres quienes fueron las personas que estuvieron siempre a mi lado, con su amor y cariño y sobre todo con el apoyo que me brindaron gracias a su esfuerzo y sacrificio, que me permitió ingresar a la Universidad, poder estudiar esta carrera y culminarla.*

*Agradezco a mi tutora Ingeniera Alexandra Lorena Alajo Anchatuña por su paciencia y enseñanza en todo este proceso de Titulación.*

*A la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas de la institución y por la gran enseñanza académica y la preparación profesional.*

***Lizeth Chuqitarco***

## **DEDICATORIA**

*Dedico este logro a mi padre Hector Chuquitarco y a mi madre Silvia Lagla que con sus valores de vida y consejos me ha permitido llegar a este momento, que a pesar de las dificultades y los golpes de la vida se ha logrado salir adelante.*

*Dedico a mi hermano Matias Chuquitarco que, con su llegada, alegro mi vida, y ahora es el que siempre me motiva, para cumplir mis metas.*

*Dedico a toda mi familia por haberme apoyado de una u otra manera especialmente con sus palabras de aliento, y por creer en mí.*

***Lizeth Chuquitarco***



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**TÍTULO:” USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA COOPERATIVA  
AMBATO SEDE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**

**Autora:**

Chuquitarco Lagla Lizeth Alexandra

## **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación trata del uso de las herramientas digitales, que en la actualidad conforman un papel fundamental en el entorno laboral, pues ayudan a realizar un trabajo más eficaz al momento de ordenar, gestionar y planificar es por ello que el proyecto de investigación se enfoca en la planificación de actividades que se lleva a cabo en la Cooperativa Ambato sede Latacunga provincia de Cotopaxi con el objetivo de determinar el uso de herramientas digitales en dicha cooperativa, partiendo así desde un análisis cuantitativo, en el cual, se aplicó una encuesta de 23 preguntas cerradas a los trabajadores, previamente validadas por profesionales académicos, esto permitió conocer las herramientas digitales que usa la institución y como interviene en su trabajo, en el cual se evidencio que los colaboradores utilizan herramientas que proporciona la Cooperativa y existe la necesidad de utilizar nuevas herramientas digitales que aporten al desarrollo de sus funciones. En el trabajo se pudo detectar que un número considerable de trabajadores a pesar de tener conocimientos de otras herramientas digitales no utilizan para manejar su trabajo es por ello que se propuso tres herramientas con distintas características, pero con el mismo objetivo que es ayudar a la planificación de las actividades de la Cooperativa.

**Palabras claves:** Herramientas digitales, Planificación, Procesos.

# **COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY**

## **ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES FACULTY**

**TOPIC:** “DIGITAL TOOLS USE IN THE AMBATO COOPERATIVE, HEADQUARTERS LATACUNGA, COTOPAXI PROVINCE”.

**Author:**

Chuquitarco Lagla Lizeth Alexandra

### **ABSTRACT**

The current research project deals about the digital tools use, which currently play a fundamental role in the work environment, since they help to make more effective work, at the moment ordering, managing and planning is for this, which the research project focuses on the activities planning carryng out at the Ambato Cooperative, Latacunga headquarters, Cotopaxi province, with the aim by determining the digital tools use in said cooperative, thus starting at a quantitative analysis, which, it was applied a survey 23 closed questions to the workers, previously validated by academic professionals, this allowed them to know the digital tools used by the institution and how it intervenes in their work, what it was evinced, that the collaborators use tools, what provides the Cooperative and there is a need to use new digital tools, which contribute to the development its functions. At work, it could detect, what a workers considerable number, despite having other digital tools knowledge, do not use them to manage their work, for this, it was proposed three tools with distinct characteristics, but with the same aim, which is to help activities planning from Cooperative.

**Keywords:** Digital tools, planning, process.

## ***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 proyecto de investigación cuyo título versa: **“USO DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN LA COOPERATIVA AMBATO SEDE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”** presentado por: **Chuquitarco Lagla Lizeth Alexandra** egresada de la Carrera de: **Licenciatura en Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizó 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 la peticionaria hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 28 Febrero del 2024.

Atentamente,



Mg. Marco Paúl Beltrán Semblantes

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**

CC: 0502666514



## ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR .....	iii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	v
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
RESUMEN .....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xi
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
2.1 Formulación de la pregunta de investigación .....	4
3. OBJETIVOS .....	5
3.1 Objetivo General.....	5
3.2 Objetivos Específicos .....	5
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	7
4.1 Beneficiarios directos e indirectos.....	7
5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	7
5.1 Antecedentes de investigación.....	7
5.2 Marco conceptual referencial .....	8
5.2.1 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).....	8
5.2.2 Herramientas digitales .....	9
5.2.3 Importancia de las herramientas digitales .....	10
5.2.4 Características de herramientas digitales.....	11
5.2.5 Seguridad digital para trabajar.....	12
5.2.6 Ventajas y desventajas de herramientas Digitales .....	13

5.2.7 Utilidad de herramientas digitales .....	14
5.2.8 Transformación digital organizacional .....	14
5.2.9 Adopción de Dispositivos Móviles en el Trabajo .....	15
5.2.10 Automatización y Optimización digital.....	16
5.2.11 Futuro de las herramientas digitales en el trabajo.....	16
5.2.12 Tipos de las herramientas digitales.....	17
<b>6. METODOLOGÍA EMPLEADA .....</b>	<b>28</b>
6.1 Enfoque de investigación.....	28
6.2 Tipo y diseño de investigación .....	28
6.3 Técnicas de investigación.....	29
6.3.1 Encuesta.....	29
6.4 Instrumento.....	29
6.4.1 Cuestionario.....	29
6.5 Juicio de expertos .....	29
6.6 Población y muestra.....	30
6.6.1 Población .....	30
<b>7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
7.1 Resultados y análisis general.....	31
<b>8. PROPUESTA.....</b>	<b>33</b>
8.1 Identificación de la institución .....	33
8.1.1 Cooperativa Ambato sede Latacunga.....	33
8.1.2 Misión.....	33
8.1.3 Visión.....	33
8.1.4 Organigrama estructural de la Cooperativa Ambato .....	34
8.1.5 Agencias de la Cooperativa Ambato .....	34
8.2 Introducción.....	35
8.3 Justificación.....	35

8.4	Objetivos de la propuesta .....	35
8.4.1	Objetivo General.....	35
8.4.2	Objetivos Específicos .....	35
8.5	Desarrollo de la Propuesta.....	36
8.5.1	Procesos de la Cooperativa Ambato.....	36
8.5.2	Proceso de Crédito con la utilización de la herramienta Trello.....	37
8.5.3	Planificación de la Herramienta Digital Trello.....	47
8.5.4	Proceso de Cuenta de ahorros con la utilización de Nozbe .....	49
8.5.5	Planificación de la Herramienta Digital Nozbe .....	58
8.5.6	Proceso de Inversiones con la utilización de la herramienta Smartsheet ....	60
8.5.7	Planificación de la Herramienta Digital Smartsheet.....	69
8.6	Presupuesto de las herramientas digitales propuestas .....	71
8.7	Elección de la herramienta adecuada para la Cooperativa Ambato .....	71
8.7.1	Seguridad de la Herramienta digital Smartsheet .....	72
8.7.2	Implementación de la Herramienta Digital Smartsheet.....	73
8.7.3	Ficha de implementación.....	74
9.	IMPACTOS .....	75
9.1	Impactos técnicos .....	75
9.2	Impactos sociales.....	75
9.3	Impactos económicos .....	76
9.4	Impacto Ambiental .....	76
10.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	77
10.1	Conclusiones.....	77
10.2	Recomendaciones .....	78
11.	BIBLIOGRAFÍA .....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Objetivos y Actividades.....	6
<b>Tabla 2</b> Herramientas Digitales .....	18
<b>Tabla 3</b> Herramienta Digitales.....	22
<b>Tabla 4</b> Herramientas Digitales .....	25
<b>Tabla 5</b> Población de la Cooperativa Ambato, sede Latacunga .....	30
<b>Tabla 6</b> Agencias que posee la Institución .....	34
<b>Tabla 7</b> Ingreso a la Herramienta Digital Trello.....	38
<b>Tabla 8</b> Creación del área de trabajo .....	39
<b>Tabla 9</b> Registro de requisitos del socio .....	39
<b>Tabla 10</b> Ingreso de Información.....	40
<b>Tabla 11</b> Agregar fechas y recordatorios.....	41
<b>Tabla 12</b> Visualización del calendario.....	42
<b>Tabla 13</b> Agregar checklist.....	43
<b>Tabla 14</b> Agregar etiquetas.....	44
<b>Tabla 15</b> Unir uno o más miembros del equipo a un espacio específico.....	44
<b>Tabla 16</b> Fácil acceso a Trello .....	45
<b>Tabla 17</b> Desarrollo de la propuesta .....	47
<b>Tabla 18</b> Ingreso a la herramienta Nozbe .....	50
<b>Tabla 19</b> Creación del área de trabajo .....	51
<b>Tabla 20</b> Registro de datos de los clientes.....	51
<b>Tabla 21</b> Fechas de plazo y recordatorio .....	52
<b>Tabla 22</b> Visualización de notificaciones en Gmail .....	53
<b>Tabla 23</b> Creación de secciones.....	54
<b>Tabla 24</b> Agregar etiquetas.....	55

<b>Tabla 25</b>	Comunicación de los miembros de trabajo.....	56
<b>Tabla 26</b>	Fácil acceso a Nozbe .....	57
<b>Tabla 27</b>	Desarrollo de la Propuesta.....	58
<b>Tabla 28</b>	Ingreso a la Herramienta Digital Smartsheet.....	61
<b>Tabla 29</b>	Creación del área de trabajo .....	61
<b>Tabla 30</b>	Registro de información del cliente.....	62
<b>Tabla 31</b>	Ubicación de propiedades en cada espacio registrado.....	63
<b>Tabla 32</b>	Ingreso de Archivos.....	63
<b>Tabla 33</b>	Comunicación con el equipo de trabajo .....	64
<b>Tabla 34</b>	Agregar Recordatorios.....	65
<b>Tabla 35</b>	Utilización de opciones de pestañas .....	66
<b>Tabla 36</b>	Opciones que brinda Smartsheet .....	67
<b>Tabla 37</b>	Fácil acceso a Smartsheet .....	68
<b>Tabla 38</b>	Desarrollo de la Propuesta.....	69
<b>Tabla 39</b>	Presupuesto de la propuesta.....	71
<b>Tabla40</b>	Seguridad de la Herramienta .....	72
<b>Tabla41</b>	Implementación de la Herramienta.....	73



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Ingreso a la Herramienta Digital Trello .....	38
<b>Figura 2</b> Creación del área de trabajo .....	39
<b>Figura 3</b> Registro de requisitos del socio .....	40
<b>Figura 4</b> Ingreso de Información .....	41
<b>Figura 5</b> Agregar fechas y recordatorios .....	42
<b>Figura 6</b> Visualización del calendario .....	43
<b>Figura 7</b> Agregar checklist .....	43
<b>Figura 8</b> Agregar etiquetas .....	44
<b>Figura 9</b> Unir uno o más miembros del equipo a un espacio específico .....	45
<b>Figura 10</b> Fácil acceso a Trello .....	46
<b>Figura 11</b> Ingreso a la herramienta Nozbe .....	50
<b>Figura 12</b> Creación del área de trabajo.....	51
<b>Figura 13</b> Registro de datos de los clientes .....	52
<b>Figura 14</b> Fechas de plazo y recordatorio.....	53
<b>Figura 15</b> Visualización de notificaciones en Gmail.....	54
<b>Figura 16</b> Creación de secciones .....	55
<b>Figura 17</b> Agregar etiquetas .....	55
<b>Figura 18</b> Comunicación de los miembros de trabajo.....	56
<b>Figura 19</b> Fácil acceso a Nozbe.....	57
<b>Figura 20</b> Ingreso a la herramienta Digital Smartsheet .....	61
<b>Figura 21</b> Creación del área de trabajo.....	62
<b>Figura 22</b> Registro de información del cliente .....	62
<b>Figura 23</b> Selección de información para inversiones.....	63
<b>Figura 24</b> Ingreso de Archivos .....	64

<b>Figura 25</b> Comunicación con el equipo de trabajo.....	65
<b>Figura 26</b> Agregar Recordatorios .....	66
<b>Figura 27</b> Utilización de opciones de pestañas.....	66
<b>Figura 28</b> Opciones que brinda Smartsheet.....	67
<b>Figura 29</b> Fácil acceso a Smartsheet .....	68

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:** Uso de herramientas digitales en la Cooperativa Ambato sede Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

**Fecha de inicio:** 23 de octubre del 2023

**Fecha de finalización:** febrero del 2023

**Lugar de ejecución:** Calle Quito, Parroquia la Matriz, Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi, zona 3 Cooperativa Ambato.

**Facultad que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:**

Gestión de la Información Gerencial

**Equipo de Trabajo**

**Tutora**

Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña

**Autora**

Chuquitarco Lagla Lizeth Alexandra    **C.I:** 0550546410

**Área de Conocimiento:**

Área TIC, Gestión administrativa

**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. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial toda empresa necesita contar con las herramientas digitales ya que es necesario para el ámbito laboral en donde pueden desempeñarse de la mejor manera menciona Nahira, (2022): “Estamos en un mundo digital donde existe internet, páginas web y redes sociales entre otros. Cualquier compañía necesita implantar la digitalización” (p.34). Por lo tanto, las herramientas digitales hacen que las tareas y actividades sean más fáciles y lo mejor es que está al alcance de cualquier empresa y lo más importante aún según los expertos, hoy en día son básicas para cualquier negocio.

El uso de herramientas digitales de internet ha venido a darle un giro a las empresas, en Latinoamérica, tomando como referencia a que los seres humanos se relacionan entre sí, en la actualidad se modificó la forma en la que las empresas y sus clientes interactúan esto gracias a las herramientas digitales que han creado las nuevas tecnologías (Quirós y Arce Gutiérrez, 2020, p.21).

Años atrás era la organización quien decidía cómo, cuándo y por qué se comunicaba con sus clientes, sin embargo, en el presente, gracias a estas nuevas herramientas que manejan las empresas son ellos quienes ahora también tienen el poder de tomar las decisiones y ya no están a la espera de largas filas o solo de escuchar palabras para enganchar gente.

Las pequeñas y medianas empresas que usan herramientas que brinda el internet para darse a conocer no tiene claro cómo funcionan, pero se dan cuenta que es esencial en Ecuador. Según Arteaga et al. (2018), “No todas saben manejar las herramientas digitales por lo que recurren a la inversión de contratar personal de marketing, como community managers, diseñadores web, diseñadores gráficos, entre otros para el manejo de estos” (p.2).

En la Cooperativa Ambato sede Latacunga existe la necesidad del uso frecuente de herramientas digitales es por ello que, se busca implementar un beneficio con ellas, para que exista una buena ejecución del trabajo y a su vez que aumente la eficacia, aprovechando los beneficios de estas.

Las herramientas de tecnologías de la información y las comunicaciones TIC, aporta de manera completa a las personas y para las empresas, porque según Zapata et al. (2010), “permiten conocer la condición real de las cosas y permiten realizar la gestión de las actividades que máquinas y seres humanos realizan” (p.1). Por lo tanto, las TIC son vistas como un

elemento fundamental para mejorar la competitividad organizacional, permitiendo a la organización incrementar sus capacidades.

La Cooperativa Ambato sede Latacunga, no pretende que el beneficio sea solamente de la empresa, sino que busca el beneficio mutuo, en el caso de los socios que reciban los beneficios de la empresa en su totalidad y que la Cooperativa en base a ello tenga una buena imagen.

En la última década, ha habido un crecimiento sostenido en las políticas relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), los avances notorios se han alcanzado a través de programas individualizados que promueven el acceso y uso de diversos dispositivos, aplicaciones en red, plataformas educativas, y la adopción de estándares para desarrollar habilidades con tecnología digital (Morán et al., p.18).

Generan un impacto muy notable en diferentes ámbitos profesional y la rutina diaria, que favorecen y facilitan labores y posibilitan el acceso rápido a la información, sin embargo, este impacto ha transformado la forma en que llevamos a cabo nuestra vida, trabajo y la interacción con las demás personas, en donde algunas personas están en proceso de acoplarse y otras que todavía se niegan al cambio de la tecnología.

Es relevante hacer esta investigación porque resalta la importancia de la utilización frecuente de las herramientas digitales para obtener beneficios en el trabajo que se realiza dentro de la Cooperativa Ambato sede Latacunga, y poder analizar la situación en la que vive la empresa, por lo tanto nuestro trabajo de investigación, nos permitirá ampliar el conocimiento de los trabajadores de la empresa en el área de las TIC específicamente en las herramientas digitales, de esta manera obtener logros positivos dentro de la empresa y conseguir mayores beneficios y el alcance de los objetivos.

Dando a entender que en la actualidad en las empresas es fundamental hoy contar con herramientas digitales puesto que es fundamental la utilidad práctica porque estas ayudan a un buen manejo de sus labores, ya que cada herramienta digital cuenta con varias funciones que se puede manejar desde varios dispositivos como el teléfono, una laptop entre otros con la finalidad de conseguir, la planificación del trabajo desde cualquier lugar donde nos encontremos.

Las herramientas digitales que gracias a las nuevas tecnologías existen, toman un papel importante en las pequeñas y grandes empresas, gracias a situaciones que se presentan ya sean estas, problemas sociales entre otras situaciones que conlleven a la empresa a utilizar herramientas digitales que ayuden en sus labores.

En el Ecuador la tecnología se ha visto más la utilización del teletrabajo y el comercio digital Según la INCEC, (2022):

En la actualidad el 43% de las pymes utilizan herramientas digitales que les permite trabajar acoplándose a las situaciones del día. También gracias a estas herramientas electrónicas según la INEC (2022) han ayudado a su trabajo en este caso en las ventas, donde los datos que son de USD 2.760 millones y USD 3.220 millones solo en el año 2021 eso quiere decir que el crecimiento es de un 20% a 40% comparado con el año 2020.

Es importante realizar esta investigación porque las herramientas digitales actualmente toman mucha relevancia en varias empresas con el motivo de optimizar las actividades laborales que existe en la empresa, por lo tanto, con esto se requiere detallar una herramienta digital eficiente en la Cooperativa Ambato para que ellos tengan relación con ella en sus labores diarias.

En la Cooperativa Ambato tiene la falta de organización en el trabajo y dedicar mucho tiempo para realizar las actividades por la falta del uso de herramientas digitales, pero esto sucede en varias empresas en el país que no lo usan por la falta de conocimiento y porque no se descubre lo que nos brinda las TIC.

## **2.1 Formulación de la pregunta de investigación**

Se requiere solucionar la siguiente interrogante que surge por la problemática ¿Cómo contribuye las herramientas digitales en la Cooperativa Ambato, sede Latacunga Provincia de Cotopaxi?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

Identificar el uso de herramientas digitales, en la Cooperativa Ambato sede Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Analizar bases teóricas sobre las herramientas digitales.
- Diagnosticar el uso de las herramientas digitales, mediante la aplicación del instrumento de investigación en la Cooperativa Ambato.
- Proponer las herramientas digitales para la planificación de actividades en la Cooperativa Ambato sede Latacunga.

**Tabla 1***Objetivos y Actividades*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Productos</b>
Analizar bases teóricas sobre las herramientas digitales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de Información bibliográfica en internet.</li> <li>• Aplicación de normas Apa en el marco teórico.</li> <li>• Presentación de herramientas digitales.</li> </ul>	Noviembre Semana 1 a la 5	Marco teórico
Diagnosticar el uso de las herramientas digitales, mediante la aplicación del instrumento de investigación en la Cooperativa Ambato.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis y tabulación de datos del instrumento aplicado a los colaboradores.</li> </ul>	Diciembre Semana 6 a la 11	Análisis e interpretación de resultados en la empresa.
Proponer las herramientas digitales para la planificación de actividades en la Cooperativa Ambato sede Latacunga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización de las herramientas, de acuerdo a los procesos de la Cooperativa.</li> <li>• Selección de la herramienta digital para la Cooperativa Ambato.</li> </ul>	Enero Semana 12 a la 16	Propuesta de una herramienta digital en la Cooperativa Ambato

*Nota.* Actividades, elaborado por Chuquitarco Lizeth



## **4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

### **4.1 Beneficiarios directos e indirectos**

Los beneficiarios directos de este proyecto de investigación son los trabajadores de la cooperativa Ambato sede Latacunga, que son los encargados de tomar decisiones y los beneficiarios indirectos aquellos que reciben el servicio, como los asociados de la cooperativa Ambato.

## **5. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

En el presente proyecto de investigación se presenta el desarrollo de las bases teóricas para lograr obtener más información sobre el tema planteado y con la información buscada en fuentes bibliográficas, detallando subtemas de suma importancia, al igual que los antecedentes investigativos están basados en estudios realizados de trabajos de investigación.

### **5.1 Antecedentes de investigación**

Las nuevas tecnologías sirven para realizar diversas tareas mediante un dispositivo electrónico, lo que ayuda a agilizar todo tipo de procesos en el entorno digital y de esta manera mejorar el rendimiento educativo y laboral, que son las áreas en las que más relevancia ha tomado la utilización de todo lo que nos brinda la tecnología;

Según Hidrobo (2016), en su trabajo de tesis con el nombre "El uso de herramientas digitales en la Gobernación de Chimborazo y su incidencia en la gestión informativa de enero a Julio del 2014". Concluye que, es importante que los funcionarios tengan conocimientos sobre el uso de herramientas digitales como parte de su competencia profesional, contando con un 70% de los funcionarios de la gobernación de Chimborazo que tienen conocimiento de las mismas.

El porcentaje restante de los funcionarios, que no conocen de las herramientas digitales tienen esa dificultad por la falta de capacitación de forma personal y por la falta de interés, lo cual no ayuda a obtener avances en el trabajo de la instrucción, porque actualmente la mayor parte de empresas buscan innovar, para ofrecer un servicio o la comercialización de productos.

Como señala Cruz (2015), en su trabajo de investigación con el título de "El manejo de herramientas informáticas y su incidencia en el sistema de gestión documental que realizan las

secretarías de exportaciones Cía Ltda del Cantón Pasaje”, concluye que el uso de las herramientas digitales es fundamental en la empresa para un buen desempeño laboral, donde un 40% de los encuestados mencionan que estas herramientas son esenciales para una automatización de correspondencia.

En cuanto a la gestión documental es la parte más importante de las organizaciones en donde se debe manejar de manera muy delicada, por lo tanto, las herramientas que se utilice para la manipulación de información, deben garantizar la efectividad, la eficiencia sobre todo la seguridad e integridad de la información.

Como afirma Muñoz, (2016) en su trabajo de investigación con el título de “El uso de herramientas digitales y su influencia en el aprendizaje colaborativo en la asignatura de estudios sociales de los estudiantes de grado siete de la escuela de educación básica “Veinticuatro de Julio” del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena”, determina en una de sus estadísticas que las herramientas digitales tienen muchas funciones por lo tanto ayuda a cumplir varias necesidades como lo es en la educación.

En el ámbito de la educación también se considera que es necesario cambiar el método de aprendizaje de los estudiantes, por lo tanto, las nuevas tecnologías han causado que los estudiantes se interesen de sus asignaturas, de una manera interactiva y para los docentes es una manera más fácil para explicar la clase sin dificultades, ese es el objetivo principal de las herramientas digitales no tener complicaciones en cualquier espacio de trabajo.

## **5.2 Marco conceptual referencial**

### **5.2.1 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)**

Las tecnologías de la información y la comunicación según los autores Grande et al. (2016) definen a las TIC como “nuevas tecnologías, tecnologías de la información y la comunicación, tecnologías del aprendizaje y el conocimiento o nuevas tecnologías de la información y la comunicación” (p.3).

Es así que las TIC no solo se enfocan en la tecnología, sino también en cómo se emplea en diversos sectores, como la educación, la salud, el comercio y la investigación, en sí constituyen un conjunto integral de herramientas que transforman la manera en que interactuamos, trabajamos y compartimos información.

Es importante recalcar que en la actualidad los dispositivos tecnológicos han cambiado, dando así un diseño muy elegante, con inteligencia, novedosos entre otras cualidades que ha tomado lugar en este tiempo en los jóvenes, niños y demás, con esta breve definición haciendo relación con la utilidad de estos dispositivos (Carcaño Bringas , 2021, p. 23).

Se puede dar cuenta que las TIC, permiten una comunicación eficiente, rápida y clara puede ser entre diversos miembros de una organización, beneficiando sectores como; la educación, la salud y las finanzas. En cuanto a los dispositivos tecnológicos y los derivados de las computadoras es considerado herramientas digitales, que cambia la manera de trabajar o de estudiar, también en lo que respecta a la parte intangible se refiere a software, juegos y herramientas online.

### **5.2.2 Herramientas digitales**

De acuerdo con Carcaño (2021), menciona que las herramientas digitales “Son aquellos programas de software que propician el aprendizaje activo y colaborativo” (p.12). Mediante la vinculación de dispositivos electrónicos, que se conectan a una red de Internet o instalación al celular, por lo tanto, se busca facilitar las redes de comunicación, la producción entre otros factores que se desarrolla en las empresas, negocios entre otros contextos.

Puesto que la aplicaciones o programas que componen de los recursos tecnológicos cuentan con la amplia gama, empezando con el poder de la informática y la conectividad que mejora y simplifica diversas acciones, por ende, en el ámbito del trabajo o la educación ha cambiado de una forma muy rápida haciendo que las personas se acoplen a este cambio.

Además, las herramientas digitales, son herramientas que colaboran al desarrollo del aprendizaje y laboral con programas del computador que tienen el propósito laboral y educativo, herramientas con características digitales que colaboran en diferentes ámbitos (Echeverría, 2022, p.16).

Por lo tanto, ya no existe la necesidad de ocupar espacios físicos para la interacción con las demás personas, esto ha hecho que los directivos de las organizaciones apliquen el trabajo en casa para sus colaboradores, que es una nueva forma de trabajar y tener acceso a toda información digital, además la relación con este cambio, ha hecho un aporte al medio ambiente porque ha evitado la utilización de papel físico en las organizaciones.

Es más, proporcionan soluciones ante diversas actividades que se presentan, las herramientas digitales son aquellos avances tecnológicos, que contienen informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, las cuales dan paso a una mejor difusión de información (Marqués, 2000, p.8).

Sin duda las herramientas digitales cada día van predominando en la vida de las personas, convirtiéndose así en algo dispensable tanto en lo cotidiano, académico y laboral gracias aquellas herramientas que contienen estos espacios tecnológicos colaborando así en el diario vivir.

### **5.2.3 Importancia de las herramientas digitales**

Es de importancia las herramientas digitales sean parte de la empresa ya que nos permite ingresar datos de distintas fuentes, para crear paneles interactivos e informes que ayudan a la toma de decisiones para el cumplimiento de objetivos, también nos permite detectar los espacios que necesitan desarrollo y la aprobación de bienes y servicios que sustentan a la empresa (Guevara, 2023, p.17).

Debido a que la mayor parte de personas que tienen empresas buscan estar informados de todo lo que se crea en el mundo actual es decir no quedarse atrás, por lo que la gente piensa que es importante saber qué herramientas digitales utilizan más las empresas y de qué tipo son para informar a su audiencia el productos o servicios que ofrecen.

De hecho, las empresas generalmente lo utilizan para implementar estrategias publicitarias, necesitan difundir información relacionada con sus actividades financieras o atender a sus clientes o socios para ser reconocida a nivel nacional, es lo que toda organización pretende lograr ser el número uno.

En la opinión de Mujica Sequera (2021) afirma que “Es importante destacar, que el uso de los recursos digitales favorece el trabajo colaborativo, en el trabajo en grupo, no solamente por el hecho de tener que compartir en ocasiones el computador o un aula virtual” (p.14). Favorece la totalidad de las tareas o actividades con éxito, es un desarrollo tecnológico que ha generado conocimientos nuevos de los colaboradores, a tener una visión muy grande, causando así mayor índice de competencia entre las empresas.

En efecto las herramientas digitales desempeñan un papel fundamental, al facilitar el vínculo de la comunicación, acelerar la ejecución y posibilitar un acceso rápido a la

información. También, fomenta la colaboración, aumentan la eficiencia y tienen un impacto positivo en el crecimiento empresarial en un entorno cada vez más orientado hacia lo digital.

#### **5.2.4 Características de herramientas digitales**

Las herramientas digitales cuentan con características que es fundamental tener conocimiento de lo que conlleva. De acuerdo con Bartolome y Grané (2009) son las siguientes:

- **Intercreatividad**

Todo aquello que está creado dentro de la tecnología busca específicamente que las personas utilicen su capacidad de interactuar utilizando herramientas digitales, en donde también se puede resolver cualquier tipo de dificultad que se presente en el trabajo de una manera fácil, por lo tanto mantiene la firme seguridad que tras este cambio creativo es posible alcanzar un grado de conocimiento cooperativo que beneficia a todos los que participan (p.10).

- **Interacción**

Las herramientas digitales conllevan un completo procedimiento para circular la información mediante plataformas, también a la interacción mediante las relaciones con los demás usuarios, porque el acceso está al alcance de todos, es por esto que ahora se puede participar en la creación de información y a la toma de decisiones (Bartolome y Grané, 2009, p. 11).

#### **Gestiona la información**

La gestión de la información es el proceso que le corresponde al usuario, el hecho de identificar, buscar y ordenar, entre todos los datos es muy complejo, es por ello que es necesario los sistemas y herramientas que permitan una optimización en los procesos de selección y relevancia de información (Machado et al., 2014, p. 5).

- **Estrategia.**

En el ámbito empresarial buscan innovar e integrarse al mercado cada vez más y enfrentarse a la competencia, la visión estratégica y herramientas para apoyar el desarrollo empresarial; nuevas oportunidades que promueven el comercio electrónico, el dinamismo y la flexibilidad son crear canales de comunicación y desarrollar estrategias de uso de redes sociales y herramientas de comunicación con los clientes (Armijos Delgado, 2018, p. 2).

- **Marketing**

La información de las organizaciones llega a su mercado objetivo, realizando análisis por medios digitales basados en objetivos comerciales con objetivos claros, se utilizan marketing, estrategias y tácticas para mantenerse competitivo en el mercado local e internacional (Armijos, 2018, p. 2).

### 5.2.5 Seguridad digital para trabajar

El trabajo digital merece una especial atención en la seguridad y hacer hincapié en la prevención de riesgos laborales, pues a través de estas plataformas se maneja ya información confidencial de la institución laboral (Trujillo Pons, 2021, p. 4).

Cuando se refiere a la seguridad digital se adentra a revisar y analizar las acciones que se puede realizar para proteger y controlar los datos personales y comunicaciones con el fin de adquirir disponibilidad, confidencialidad e integridad es por ello que se analizará algunas formas de cómo protegerlas.

Algunas de las maneras para proteger nuestra información según (Hernández, 2020) son las siguientes:

1. **Contraseña:** Principio de acceso a las cuentas electrónicas o dispositivos electrónicos, esta debe contar con varias características para que sea más segura la contraseña.
2. **Autenticación de dos factores:** doble paso es como se lo nombra, consta de una activación de un segundo paso a continuación de la contraseña, esta puede ser un código un mensaje u otra clave.
3. **Malware:** Aplicación que por medio de un código procesa actividades para poder utilizar las cuentas y dispositivos.
4. **VPN:** Es una aplicación que permite ingresar a un espacio virtual seguro de comunicación ya puede ser de dos o más dispositivos, lo que conlleva a utilizar la web sin que se exponga información personal (p.7).

Trabajar digitalmente es fundamental en la actualidad, pero sin duda hay que tener una buena práctica en el momento de proteger la información caso contrario se correría peligro de personas sin moral que se quieren aprovechar de las plataformas digital jaqueándoles, es por ello que es importante saber cómo asegurar la información.

### 5.2.6 Ventajas y desventajas de herramientas Digitales

Según los autores Rodríguez et al. (2021), la implementación de herramientas digitales tiene una serie de ventajas y desventajas, que puede beneficiar a los usuarios, pero de la misma manera puede afectar a los mismos:

#### Ventajas

- **Mejoras en la comunicación:** medios de transporte y comunicación humana. Gracias a los avances tecnológicos, la interacción entre usuarios ha mejorado enormemente, aportando más comodidad virtual.
- **Recopilación de información:** se puede recopilar información. Gracias a la tecnología porque brinda varias herramientas de almacenamiento.
- **Logros científicos:** gracias a la existencia de nuevos equipos científicos específicamente hechos para profesionales de la ciencia, ha dado espacio a avances y descubrimientos en ámbitos importantes.

#### Desventajas

- **Aislamiento de personas:** surgimiento de plataformas sociales con diversos contenidos, esto da paso a que los niveles de soledad de la población se eleven.
- **Problemas psicológicos:** tener una constante exposición ante los dispositivos tecnológicos, afecta psicológicamente a aquellos que lo utilizan causando diversas enfermedades.
- **Estilo de vida sedentario:** debido a la existencia de estos medios, el estilo de vida sedentaria de la sociedad es considerablemente alta (p.7).

### 5.2.7 Utilidad de herramientas digitales

El uso adecuado de las herramientas virtuales ha dado paso a una innovación permanente, adquiriendo conocimientos para un desarrollo profesional. Estas herramientas digitales son un desafío constante e inevitable para brindar capacitación y cuidado continuo calificado y actualizado y potencialmente disfrutar de importantes dimensiones de la vida (Ricoy et al., 2010, p.4).

Permite el desarrollo del conocimiento para las personas que se experimentan la utilización de las herramientas digitales, en cuanto a las organizaciones esto beneficia tanto a la empresa como a sus colaboradores, en la parte financiera, como en la parte administrativa y en la producción.

#### Ilustración 1

##### *Herramientas Digitales*



*Nota.* Representa a las diversas herramientas digitales. Tomado de [https://recursos\\_empresa.computrabajo.com/usar-herramientas-digitales-para-seguir-siendo-competitivo/](https://recursos_empresa.computrabajo.com/usar-herramientas-digitales-para-seguir-siendo-competitivo/)

### 5.2.8 Transformación digital organizacional

En los últimos años, el enfoque del negocio ha cambiado drásticamente ante la transformación digital del mundo empresarial. A pesar de las preocupaciones iniciales lo más importante es convencer a los superiores de que la empresa necesita cambiar, ahora mismo, es



ampliamente reconocido que la transformación digital corporativa es necesaria (González Varona, 2021, p.37).

Por lo tanto, la transformación digital organizacional consiste en incorporar tecnologías digitales en todos los aspectos de una empresa con el objetivo de mejorar esto implica adoptar nuevas herramientas, automatizar procesos y fomentar una sabiduría que valore la innovación y la adaptabilidad.

### **5.2.9 Adopción de Dispositivos Móviles en el Trabajo**

La integración del móvil brinda beneficios por ejemplo, enviar notificaciones automáticas a los dispositivos móviles del personal, hace que obtengan recordatorios de aspectos importantes de la organización, al igual que la información pueden tenerlo a su alcance cuando lo requiera (López et al., 2016, p.33).

Por eso el personal tiene constante comunicación del trabajo a su vez no se sienten desinformados o con el temor de olvidarse lo que está programado, ahora lo pueden recordar mediante su dispositivo móvil, al igual que ingresar en cualquier lugar a lo que está archivado días, meses o hasta años.

Lo importante del aprendizaje móvil en los negocios, está dando resultados excelentes dentro de las empresas, donde afirma que después de haberlo utilizado en su negocio, la mayor parte de los empresarios vieron esta salida como fuente de productividad, y retención de personal (López et al., 2016, p. 35).

Incluso al utilizar el móvil beneficia en el ahorro del tiempo aún más cuando se tiene el más ocupado horario, al exigir menos tiempo que la formación o capacitaciones presenciales, en lo laboral se evita pérdidas productivas y costos.

Con lo que respecta al trabajo se ha incrementado la motivación en el personal de esta manera, mejorando la responsabilidad y el compromiso de los mismos, donde su entorno laboral es más ordenado, desempeñándose mejor tomando su propio ritmo de trabajo y esto hace que el aprendizaje sea parte de su rutina (López et al., 2016, pág. 36).

Sin duda para utilizar las herramientas digitales que brindan las nuevas tecnologías los dispositivos electrónicos son fundamentales para su uso, e incluso las empresas hacen una buena inversión en ellas que sin duda son factible para cualquier trabajo.

### **5.2.10 Automatización y Optimización digital**

En la actualidad, existen programas informáticos que generan optimización de recursos y del tiempo, como plantea Puerta y Rodríguez (2021), aquellos programas “se encargan de proyectar los requisitos de una empresa, optimizar sus rutas y, por supuesto, la gestión de almacenamiento y también la fase de digitalización” (p.7).

De este modo la optimización digital implica el uso de herramientas y tecnologías digitales para mejorar y agilizar los procesos, el objetivo es maximizar, minimizar los recursos y lograr resultados óptimos a través de estrategias y análisis de datos en el ámbito laboral.

Además, la automatización implica sustituir las acciones y decisiones mediante dispositivos eléctricos, estos dispositivos se coordinan y programan mediante instrucciones digitales que se ejecutan de forma constante, permitiendo que el sistema funcione de manera autónoma, conjuntamente con el control de los seres humanos (Puerta y Rodríguez, 2021, p. 8).

Es por ello que el uso de tecnología y sistemas informáticos interviene la automatización, para realizar procesos automáticamente, reducir la intervención humana y mejorar la eficiencia, precisión y velocidad de diversas operaciones a través de la programación digital y el control de procesos.

### **5.2.11 Futuro de las herramientas digitales en el trabajo**

Trabajar en plataformas digitales es algo nuevo y un símbolo del futuro del trabajo, consiste en plataformas de empleo digital online, como herramientas de trabajo en un nivel específico, donde las tareas a realizar se asignan mediante aplicaciones (Berg et al., 2019, p. 25).

Sin duda el futuro de las herramientas digitales en el lugar de trabajo parece apuntar a una mayor integración y optimización de la tecnología. Se espera que las herramientas digitales sigan evolucionando para mejorar la eficiencia, la colaboración y la automatización de las tareas cotidianas.

Por esta razón la inteligencia artificial y el aprendizaje pueden desempeñar un papel más importante a la hora de mejorar la toma de decisiones y la personalización en el entorno laboral. Además, la movilidad y la accesibilidad siguen siendo áreas claves de desarrollo, lo

que permite a los profesionales realizar tareas fácilmente desde cualquier lugar. En definitiva, el futuro será un entorno laboral más tecnológico y adaptable (Berg et al., 2019, p. 26).

La información será más individualizada y así poder escoger las redes más destacadas que favorezcan a la comunicación empresarial, hay que tomar en cuenta que este programa de redes sociales son cambiantes por lo que será deber corporativo indagar lo que es tendencia en los negocios (Ratti, 2017, p. 12).

Evidentemente la web 3.0 está por llegar ya en el futuro, y todo está por cambiar una de las aplicaciones que sirve como ejemplo es Google Glass. En mucho de los casos la creatividad surge no específicamente en un área de trabajo, con las nuevas tecnologías se puede sacar provecho de todo lo que surge en las redes sociales por ejemplo desde un comentario de cualquier lugar y tiempo en el mundo (Ratti, 2017, p. 12).



Sin duda hoy en día las herramientas digitales forman un papel fundamental cuando se habla de áreas laborales, por el cual en el futuro se irá fortaleciendo estas nuevas formas de trabajar teniendo en cuenta que hay que cumplir con los valores y objetivos empresariales.

#### **5.2.12 Tipos de las herramientas digitales**

Las entidades financieras como las cooperativas utilizan una variedad de herramientas digitales con diferentes características con relación a sus áreas, cada una de ellas con el fin de ayudar a los usuarios en sus actividades como lo manifiesta el autor (Gutiérrez y Andrade, 2012, p. 13).

Se puede encontrar herramientas que apunten en la misma dirección y ayude analizar o estructurar información utilizando sistemas de aprendizaje visual, sitios y herramientas presentadas, son capaces de satisfacer una de muchas necesidades de cada área de la empresa.

**Tabla 2***Herramientas Digitales*

<b>Herramientas Digitales</b>				
	<b>Herramienta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio</b>	<b>requerimientos</b>
GESTIÓN DE PROYECTOS	Trello 	Es una herramienta que ayuda a trabajar, puede ser en equipos o de manera individual, ayuda a gestionar todo tipo de proyecto, así como el control de actividades, añade archivos, incluso una base de datos.	Prueba gratuita por 14 días, planes de pago de \$6 por mes.	Una cuenta de correo electrónica Conexión a internet.
	Nozbe 	Es una herramienta que permite la gestión de tareas y proyectos, además está disponible para móvil, iOS y Android. Nozbe es	Gratuito con un límite de funciones y planes de pago de \$6.65 por mes.	Dispositivos electrónicos, navegador

fácil de usar y se puede elegir si la utilidad ya sea para el trabajo o para uso personal.

Smartsheet



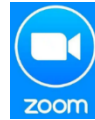
Es una herramienta de software en línea que facilita la gestión colaborativa de proyectos en tiempo real, tiene diferentes paquetes de funciones, es compatible con Google Apps y Salesforce CRM y también se integra con Box.

Prueba gratuita, versión gratuita y planes de pago de \$7 por mes.

Windows, MacOS o Linux.

## COMUNICACIÓN

Zoom



Zoom es una aplicación que es muy reconocida para comunicarse, por lo tanto, todas las personas lo utilizan hoy en día, porque permite realizar reuniones de trabajo virtual o videoconferencia.

Gratuito y planes de pago

Conexión de internet  
Cámara  
Parlante



Skype





Es un software para el trabajo que mantiene a los equipos informados, organizados y conectados en un solo lugar.

Gratuito y pagado  
Básico: de \$5 a \$6

Instalación en el PC.

RECURSOS HUMANOS	BambooHR	Está diseñada para recopilar y organizar toda la información que genera una empresa durante el ciclo de vida de los empleados y luego la utiliza para reclutar, incorporar, pagar salarios o crear cultura.	Prueba gratuita, planes de pago de \$ 250 por mes	Windows 7/8 / 8.1 / 10/ 11
				
	Workday	Es una solución de software diseñada principalmente para recursos humanos. Sin embargo, Workday tiene actualmente dos soluciones para elegir como el sistema ERP financieros y sistemas de recursos humanos.	Pagado	Requiere Android 8.1 o superior
				

**Tabla 3***Herramienta Digitales*

<b>Herramientas Digitales</b>				
	Herramientas	Descripción	Precio	Requerimientos
ELABORACIÓN DE ARCHIVOS	Google Workspace 	Es un servicio que integra múltiples productos de Google como Google Docs, Google Forms, Drive, Calendar y más, se utiliza en línea, también se puede utilizar la nube desde cualquier dispositivo.	Gratuito	Cuenta de Gmail
	Microsoft Office 	Es un conjunto de herramientas que integra Word, Excel, OneNote y PowerPoint, que permite crear documentos, acceder, compartir y almacenar.	Se vende como una compra de pago único	Instalación en PC.



MARKETING  
DIGITAL

Mailchimp



Es una plataforma que brinda funciones de marketing, el cual ayuda a compartir mensajes de correo electrónico y campañas publicitarias con clientes y otras partes interesadas, mediante un enfoque de marketing centrado en campañas diseñadas y potentes análisis de datos.

Gratuito y planes de pago. Unirse a Mailchimp & Co es gratuito

Hootsuite



Es una plataforma permite diseñar, planificar y publicar contenido en todas tus redes desde un único panel, crear rápidamente publicaciones impresionantes usando plantillas de Canva y más.

Prueba gratuita durante 30 días  
Pagada \$90

Android 5.0 e iOS o iPadOS 15

CONTABILIDAD

Quickbooks



Es un Software de contabilidad en línea que facilita el control contable para pequeñas y

Pagada \$18 por mes

procesador de 2.4 GHz

medianas empresas a través de una variedad de funciones.



Xero



Es una herramienta de contabilidad y gestión empresarial para pequeñas y medianas empresas, que permite realizar actividades relacionadas con la contabilidad, asuntos como facturación, gestión de gastos o realización de conciliaciones bancarias.

Versión gratuita y servidor para CPU, pagada RAM y espacio en disco

**Tabla 4***Herramientas Digitales*

<b>Herramientas Digitales</b>				
	<b>Herramientas</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio</b>	<b>Requerimientos</b>
CIBERSEGURIDAD	Burp Suite	Es un conjunto de herramientas de seguridad, se utiliza para realizar pruebas de entrada, auditorías de seguridad y evaluaciones de cumplimiento de aplicaciones web, por su flexibilidad y funcionalidad, es muy popular entre los profesionales de la seguridad informática.	Versión gratuita y una versión de pago	Navegadores
				
	Antivirus Norton	Es un software antivirus y de protección, instalado localmente y diseñado para ayudar a personas y empresas de todos los tamaños a	Gratuito Pagado \$59.99 al año	Instalación en el PC
				

## ANÁLISIS DE DATOS

Tableau



proteger sus computadoras de escritorio, dispositivos móviles y datos contra piratas informáticos, y acceso no autorizado.

Es una plataforma de análisis de negocios moderna líder en el mercado, hace que sea más fácil explorar y administrar los datos. Asimismo, permite descubrir y compartir información más rápidamente.

Gratuita, Pagado \$75 por mes

Microsoft Windows 8 o una versión más reciente

Power BI



Es un servicio de análisis empresarial basado en la nube que le permite conectarse a varias fuentes de datos, analizarlas y presentar sus análisis a través de informes y paneles, así como acceder fácilmente a datos dentro

Gratuito, pago de licencia \$ 9.99 por mes

Windows 8.1 o Windows Server 2012 R2 o posterior.

ATENCIÓN AL  
CLIENTE

Zendesk



y fuera de la organización en cualquier dispositivo.

Es un software de servicio que permite gestionar las relaciones con los clientes y centralizar las interacciones con ellos en un solo lugar, lo que permite al personal gestionar las respuestas de forma rápida, eficiente y sin problemas.

Versión Gratuita y pagado \$ 55 por mes  
Crear una cuenta, App de navegador

Freshdesk



Es un sistema de servicio basado en la nube que proporciona una poderosa solución de servicio al cliente que combina conversaciones por correo electrónico, teléfono, web, chat y redes sociales para ayudarlo a resolver sus problemas.

Versión gratuita y pagado \$ 9 por mes  
Web, app de navegador

## **6. METODOLOGÍA EMPLEADA**

### **6.1 Enfoque de investigación**

El presente trabajo investigativo se aplicará una propuesta metodológica con un enfoque cuantitativo, tipo de investigación que ayuda a tener flexibilidad ante las situaciones que se presentará en el proceso de la investigación, en este caso, se investigará el uso de herramientas digitales en la Cooperativa Ambato sede Latacunga.

Porque se obtiene datos que se cuantifican, mediante encuestas que consta de preguntas con ítems cerrados, permite medir las variables, logrando así el desarrollo de la investigación y obtener evidencias explicativas de situaciones presentes (Babativa Novoa, 2017, p. 14).

### **6.2 Tipo y diseño de investigación**

#### **Diseño de investigación**

Fue un estudio de corte transversal orientado a caracterizar la situación actual en la Cooperativa de Ambato, el cual permitió analizar y diagnosticar el uso de las herramientas digitales en la Cooperativa Ambato que se aplicará solo una vez en la muestra.

Se realiza este estudio transversal para estimar la incidencia de un evento específico en una población determinada, a menudo uno de sus principales objetivos es proporcionar información para la intervención, este estudio proporciona información en un momento concreto, sobre el aspecto objeto de estudio como sobre las características asociadas al mismo, es decir, el estudio del estado actual de la situación (Álvarez y Delgado, 2015, p. 3).

#### **Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva permitió analizar e interpretar los datos obtenidos utilizando el instrumento para la muestra establecida, con el objetivo de describir, el uso de las herramientas digitales y el manejo que se efectúa en la Cooperativa Ambato y así conocer sus características principales.

### **6.3 Técnicas de investigación**

Permitirán la recolección de información real y en base a ello poder determinar las problemáticas que existe en el campo de estudio, con el fin de detectar la situación actual de la Cooperativa Ambato y así tener los resultados en base al levantamiento de información.

#### **6.3.1 Encuesta**

La encuesta facilita la interpretación de aspectos de la realidad, en el cual se ejecutará una encuesta a la muestra, en este caso es el personal de la cooperativa Ambato, con la finalidad de obtener resultados de criterio personal, buscando así el cumplimiento de los objetivos (Beal, 2007, p.13).

### **6.4 Instrumento**

#### **6.4.1 Cuestionario**

En el trabajo investigativo se utilizó el cuestionario, instrumento que está desarrollado de 23 preguntas con respuestas cerradas y con una escala de Likert, que contiene lo siguiente: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca, el cual será aplicada por una sola vez a la población, es fundamental para los avances de la investigación porque permite la recolección de datos veraces, para así realizar su análisis y tabulación, con la finalidad de dar respuesta a la pregunta de investigación.

### **6.5 Juicio de expertos**

Luego de realizar el cuestionario que cuenta con preguntas cerradas, se conllevó una revisión técnica para su validez por parte de tres profesionales netamente capacitados (Ing. Diego Jácome, Ing. Galo Flores, MBA. Mónica Salazar) de la Universidad Técnica Cotopaxi pertenecientes a la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, considerando que el instrumento es apto para la ejecución y así cumplir con los objetivos de la investigación, que se puede observar en el Anexo B.

## 6.6 Población y muestra

### 6.6.1 Población

La población es un grupo que se va a estudiar e indagar con la finalidad de juntar datos informativos para así sustentar el presente trabajo de investigación (Arias et al., 2016, p. 14). En efecto la población para la investigación constituye todos aquellos trabajadores de la Cooperativa Ambato, que cuentan con 19 personas en la sede de Latacunga, información que se recibió por parte de jefe de agencia, dato que no es necesario aplicar la fórmula porque es una cantidad mínima, para diagnosticar el conocimiento de las herramientas digitales por parte de los trabajadores.

**Tabla 5**  
*Población de la Cooperativa Ambato, sede Latacunga*

Personal	Total
Jefe de Agencia	1
Cajero	3
Jefe de inversiones	3
Sistemas	2
Asesores de crédito	4
Negocios administrativos	2
Contabilidad	1
Atención al cliente	1
Talento humano	2
<b>Total</b>	<b>19</b>

*Nota.* Total, de la población. Elaborado por Lizeth Chuquitarco



## 7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 7.1 Resultados y análisis general

Una vez aplicado el instrumento de investigación a la Cooperativa Ambato sede Latacunga, en el cual la encuesta consta de 7 indicadores con un total de 23 preguntas, se logró obtener datos verídicos por parte del personal, que se puede ver en el Anexo C, por lo tanto, se pudo identificar el uso de las herramientas digitales y de esta manera se podrá concretar la propuesta.

El primer indicador trata sobre la utilización de las herramientas digitales donde se puede ver que el 53% del personal utilizan ocasionalmente las herramientas en el trabajo, en donde se puede dar cuenta que no le toman la debida importancia, por lo tanto, se puede decir que en su totalidad no conocen nuevas herramientas que existe en el entorno digital.

En el indicador de gestión de proyectos se pudo detectar que por la falta de capacitación el 53% no ha utilizado nuevas herramientas digitales para manejar su trabajo digitalmente, a su vez, no pueden aprovechar de los beneficios de estas, algunas de ellas son, llevar el trabajo organizado, clasificado.

Refiriéndose a la comunicación se puede identificar que utilizan herramientas digitales como Zoom, Skype y otros medios para realizar reuniones o comunicarse con sus compañeros de trabajo digitalmente en el cual se detecta que en la Cooperativa Ambato están en constante utilización de estos medios.

En cuanto al indicador de elaboración de archivos existe un 84% que utilizan las herramientas de Microsoft Office, y un 37% del personal que utilizan a veces Google Workspace en línea para la creación de los documentos, por el cual se ve que los trabajadores utilizan mayormente el paquete de Microsoft Office, evidenciando su falta de conocimiento por otras herramientas actuales con el mismo funcionamiento, pero con otras características.

En las preguntas referente a la contabilidad existe la mayor parte del personal con el 63% que consideran que las herramientas digitales son importantes y aportan al trabajo contable, en el cual también confirmaron que son necesarias en el trabajo contable, en este caso sí se puede implementar algunas herramientas para la parte contable de la Cooperativa, con el debido análisis de las mismas.

En el siguiente indicador sobre la ciberseguridad se puede indicar que el 63% del personal considera que es necesario utilizar alguna herramienta para proteger la información, porque según los resultados menciona que en su totalidad no está protegida la información que emite la Cooperativa, esto puede ocasionar incidentes graves como el robo de datos de los socios, hasta cantidades de dinero, que se maneja en la Cooperativa.

En el indicador que se refiere a la atención al cliente el 42% menciona que utilizar las herramientas digitales aporta a una buena atención al cliente, lo que ayuda a relacionarse mejor con los clientes en cualquier lugar donde se encuentre, en cuanto a la comunicación digital al atender al cliente, el personal se da cuenta que, si facilita comunicarse con el socio de esta forma, por lo tanto, se puede decir que esto garantiza la comodidad del cliente.

Por ello los resultados obtenidos del instrumento aplicado han permitido responder a la pregunta de investigación, que se refiere a cómo contribuye las herramientas digitales en la Cooperativa Ambato, sede Latacunga Provincia de Cotopaxi, en donde los resultados han mostrado que existe un déficit en la mayor parte de los indicadores de la encuesta.

Se puede concretar que el motivo de esta causa es debido a la falta de conocimiento de las herramientas digitales, en este aspecto existen dificultades para el manejo de nuevas herramientas, de tal manera es necesario proponer las herramientas adecuadas para el área de trabajo.

El hecho de que el personal de la cooperativa no integre en su trabajo las herramientas digitales puede haber múltiples efectos, la resistencia al cambio es uno de ellos, por lo que es importante abordar las inquietudes del personal, comunicar los beneficios y proporcionar un ambiente de trabajo que fomente la adaptación, por medio de constantes capacitaciones que brinde la Cooperativa.

Es evidente que los miembros de la Cooperativa no conocen todas las herramientas digitales actuales disponibles, pero con la socialización del tema cambiará la perspectiva de percibir el trabajo, entonces para llevar a cabo la práctica es muy importante que se garantice el acceso suficiente y la funcionalidad necesaria.

La Cooperativa debe asumir la responsabilidad de esta, al proporcionar los recursos para respaldar una cultura digital que fortalezca el conocimiento de las personas e impulsar a la

innovación, con la finalidad de que a través de nuevas herramientas digitales mejoren en su ámbito laboral.

## **8. PROPUESTA**

### **Herramientas digitales para la planificación de actividades en la cooperativa Ambato sede Latacunga Provincia de Cotopaxi**

#### **8.1 Identificación de la institución**

##### **8.1.1 Cooperativa Ambato sede Latacunga**

La Cooperativa Ambato es una empresa del Ecuador, con sede principal en Ambato fue creada en enero del año 2003, en el mismo año se abre una oficina en la ciudad de Latacunga. En el año 2008 se estableció el Edificio Matriz en el centro de Ambato.

##### **8.1.2 Misión**

Promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos y servicios financieros de calidad.

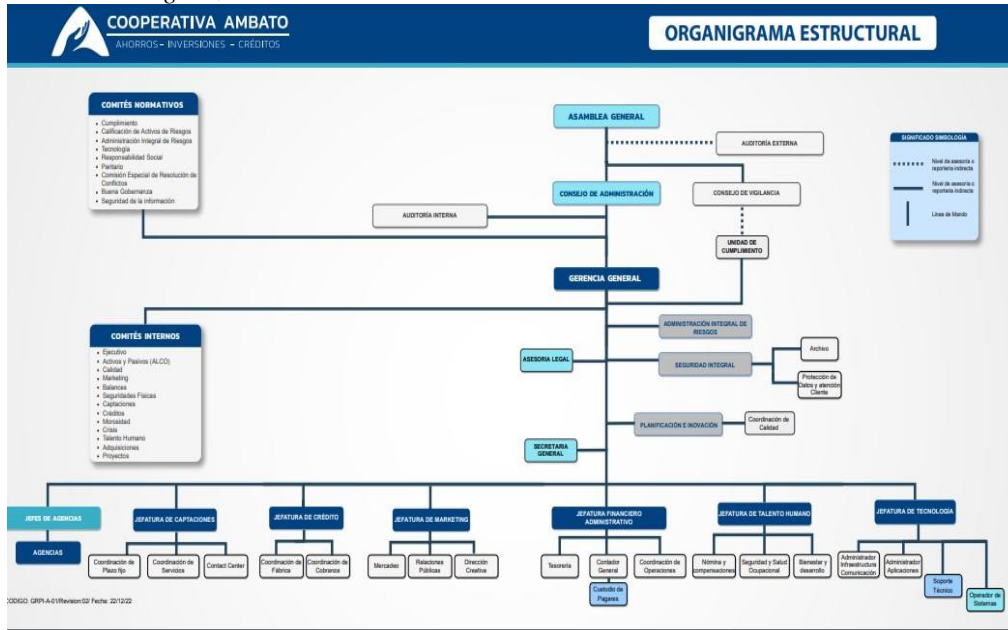
##### **8.1.3 Visión**

Al 2024, alcanzar una calificación de riesgo A+ con mayor cobertura y servicios, basados en tecnología y talento humano competente.

### 8.1.4 Organigrama estructural de la Cooperativa Ambato

Ilustración 2

*Estructura Organizacional*



Nota. Organigrama estructural. Tomado de:

[https://cooperativaambato.fin.ec//gob%20corporativo/GOB%20CORPORATIVO/Organigrama%20Estructural%20COAC%20Ambato\\_web.pdf](https://cooperativaambato.fin.ec//gob%20corporativo/GOB%20CORPORATIVO/Organigrama%20Estructural%20COAC%20Ambato_web.pdf)

### 8.1.5 Agencias de la Cooperativa Ambato

Tabla 6

*Agencias que posee la Institución*

<b>Agencias</b>	
Ambato - Matriz	Guaranda
Ambato - Sur	Tena
Cevallos	Pelileo
Latacunga - Centro	Azogues
Pujilí	Quito Centro
Saquisilí	Quito Norte
Quito Sur	Riobamba
Total, de Agencias	14

Nota. Total, de agencias de la cooperativa. Tomado de: <https://www.cooperativaambato.fin.ec/index.php/16-responsabilidad-social.html>

## **8.2 Introducción**

La propuesta se crea con la finalidad de obtener varias formas de facilitar el trabajo que desempeña el personal de la Cooperativa Ambato, en donde los trabajadores obtendrán conocimiento de otro tipo de herramientas, aparte de aquellas que ya lo utilizan en sus labores, además poseerán otros beneficios como, un fácil acceso a estas herramientas, sobre todo al momento de utilizar en cualquier lugar donde se encuentren mediante el uso de los dispositivos electrónicos obteniendo así, una mejor forma para trabajar y tener todo en control, beneficiando así el desarrollo de las funciones de la institución, para efectuar esta propuesta se realizará un proceso en el cual se verá las herramientas digitales que cumpla con las necesidades de trabajo de la cooperativa.

## **8.3 Justificación**

Se pretende potenciar con estas herramientas digitales el trabajo de los colaboradores que existe en la cooperativa, cumpliendo con la misión y visión de la Institución. Gracias a la información del estudio realizado, permitió detectar las necesidades que tienen en la planificación de actividades laborales, por el cual se ve la necesidad de analizar nuevas herramientas digitales que aporten directamente a la eficiencia de su trabajo, permitiendo que mejoren sus habilidades y así, fortalecer los procesos de trabajo beneficiando al desarrollo de la Cooperativa Ambato.

## **8.4 Objetivos de la propuesta**

### **8.4.1 Objetivo General**

Proponer herramientas digitales en las actividades de la cooperativa Ambato.

### **8.4.2 Objetivos Específicos**

- Revisar herramientas digitales para actividades en la cooperativa Ambato sede Latacunga.
- Seleccionar herramientas, de acuerdo a las actividades que realizan en la cooperativa Ambato sede Latacunga
- Analizar las herramientas digitales que cumplen con las actividades de la Cooperativa Ambato sede Latacunga.

## **8.5 Desarrollo de la Propuesta**

La propuesta se centrará en el uso de las herramientas digitales efectivas y disponibles, con la finalidad de conocer características valiosas que aporten al personal de la Cooperativa Ambato, por lo tanto, se busca promover el desarrollo profesional, personal y generar confianza en estas nuevas herramientas para que aprovechen su potencial.

Al analizar el resultado del instrumento aplicado, quedó claro que la cooperativa actualmente utiliza las herramientas digitales usuales como Word, Excel, Zoom, Skype, también la Página que posee la Cooperativa Ambato el cual está dirigida a los clientes, por lo tanto, hace falta implementar herramientas digitales para el progreso de las actividades laborales.

Es fundamental desarrollar esta propuesta que no solo integre nuevas herramientas digitales, sino que también proporcione a los trabajadores un conocimiento profundo y de las ventajas que pueden aportar al trabajo, este enfoque garantizará la implementación efectiva de herramientas digitales para crear un impacto en el entorno laboral.

Es importante la capacitación del personal, en donde se aplique protocolos para el uso y mantenimiento de las herramientas digitales y controlar continuamente su desempeño que garantice un manejo correcto de las nuevas herramientas, en donde se reflejará las mejoras en los procesos utilizando estas tecnologías como en la optimización de la productividad y la toma de decisiones, continuamente, se da a conocer los procesos de la Cooperativa Ambato.

### **8.5.1 Procesos de la Cooperativa Ambato**

La Cooperativa Ambato maneja varios procesos financieros (CRÉDITO, CUENTA DE AHORROS, INVERSIONES), en cada uno puede intervenir las herramientas digitales, puesto que estas herramientas están diseñadas para trabajar de distinta forma, y de esta manera cubrir las necesidades de la Institución, a continuación, se verá lo que la cooperativa puede utilizar con estas herramientas digitales con los siguientes ejemplos.

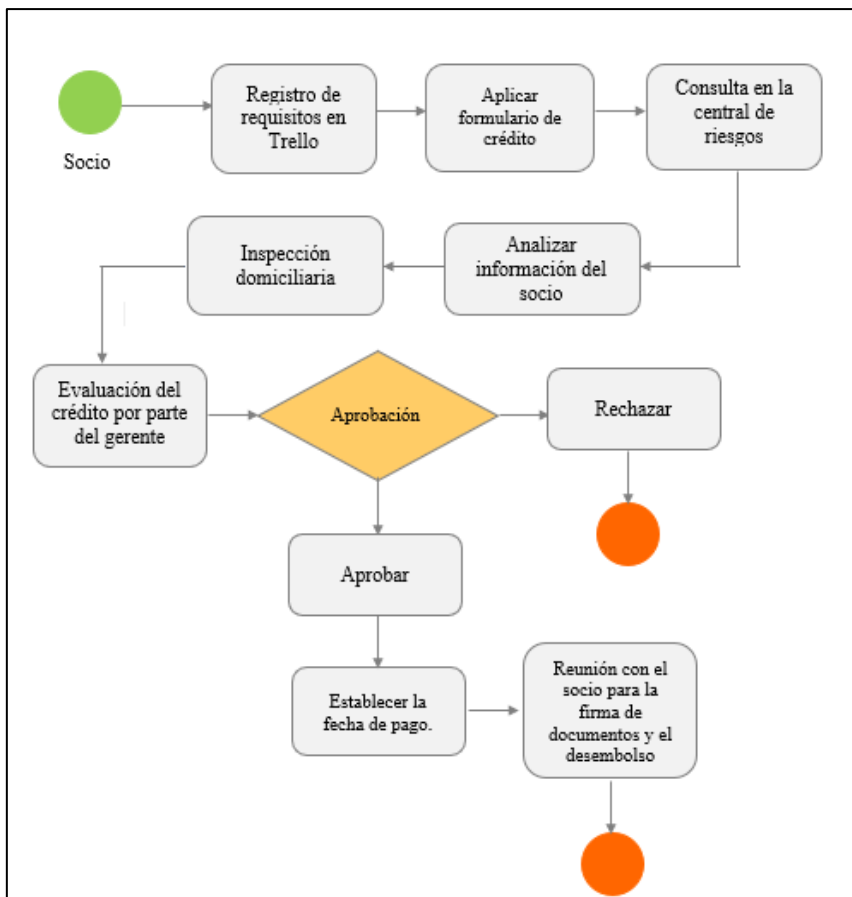
### 8.5.2 Proceso de Crédito con la utilización de la herramienta Trello

Los créditos se refieren a los préstamos otorgados a personas físicas para la compra de bienes de consumo o el pago de servicios, que generalmente se reembolsan según el sistema de cuotas regulares.

Dentro del proceso financiero de Crédito se presenta los requerimientos para la utilización de esta herramienta digital Trello:

#### Ilustración 3

*Proceso Financiero de Crédito*



*Nota. Proceso de Crédito. Elaborado por Lizeth Chuquitarco*

En la representación gráfica del proceso financiero de crédito, destaca las principales etapas con la utilización de la herramienta Trello, que comienza con la fase inicial, que implica el tramitar la toda la documentación, esta etapa es muy importante porque es la base para el proceso en su totalidad, luego, pasa a la etapa de toma de decisiones, que es donde se evalúan todos los aspectos relevantes para determinar si se otorga o no el crédito solicitado, finalmente, concluye cuando todas las etapas han sido completadas y el crédito ha sido concedido con el acuerdo alcanzado entre el cliente y la Cooperativa.

**Tabla 7**

*Ingreso a la Herramienta Digital Trello*

---

**Primero: Ingreso a Trello**

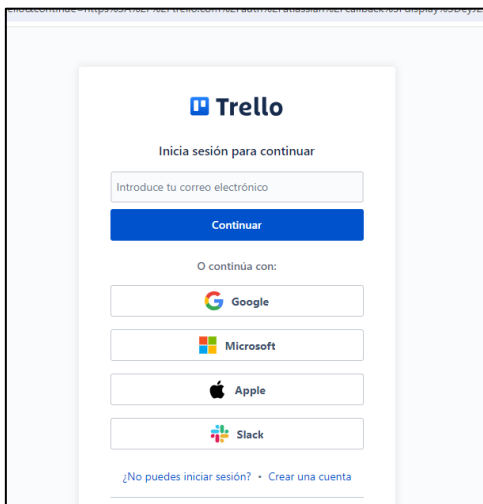
---

- Se puede ingresar con la cuenta de correo electrónico puede ser el personal o con el que utiliza dentro de la Cooperativa Ambato.
  - Permite ingresar a Trello por varias opciones o se puede crear una cuenta en Trello.
- 

*Nota.* Ingreso a la herramienta Trello. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 1**

*Ingreso a la Herramienta Digital Trello*



*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Trello



**Tabla 8***Creación del área de trabajo*

---

**Segundo: Creación del área de trabajo**

---

- Es importante dar seguimiento a la información del crédito o las actividades que se registran diariamente esto se puede realizar mediante:
- El espacio de trabajo se puede crear tableros según las actividades a realizarse como se puede visualizar, se estableció un nombre como crédito socios, además se puede separar las actividades para dar seguimiento a este proceso y organizar las actividades.

---

*Nota.* Creación del área de trabajo. Elaborado por Lizeth Chuquitarco**Figura 2***Creación del área de trabajo**Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Trello**Tabla 9***Registro de requisitos del socio*

---

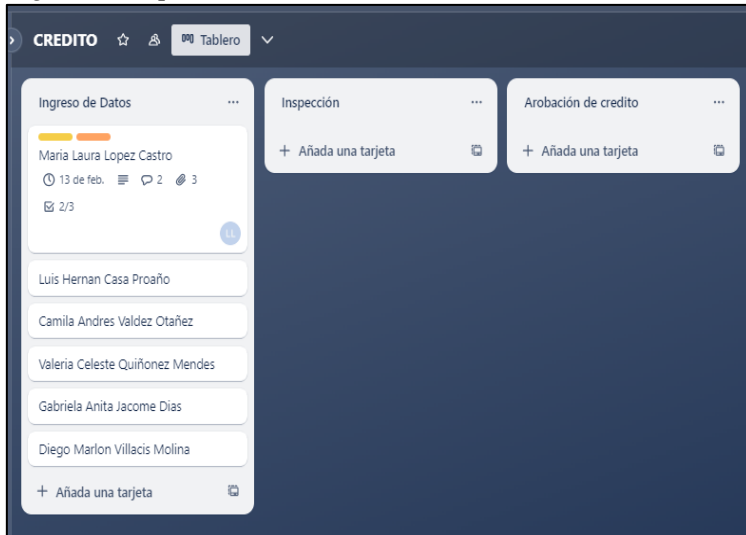
**Tercero: Registro de Requisitos**

---

- Se puede ingresar los datos de todos los socios que requieren el crédito para obtener una sola lista de los socios, por medio de:
- Tarjetas que nos ofrece Trello, en el cual se puede crear esta lista puede ser con los nombres de personas u otra información.

---

*Nota.* Registro de requisitos del socio. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 3***Registro de requisitos del socio*

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Trello

**Tabla 10***Ingreso de Información*


---

**Cuarto: Ingreso de Información.**


---

- Es un paso muy importante adjuntar toda la información que posee el socio y tener acceso fácil de la información gracias al orden en el que están registrados los clientes.
  - Dentro de cada tarjeta se puede colocar alguna descripción del socio, la documentación como formularios, informes, para llevar el historial.
- 

*Nota.* Ingreso de Información. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 4***Ingreso de Información*

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Trello

**Tabla 11***Agregar fechas y recordatorios*


---

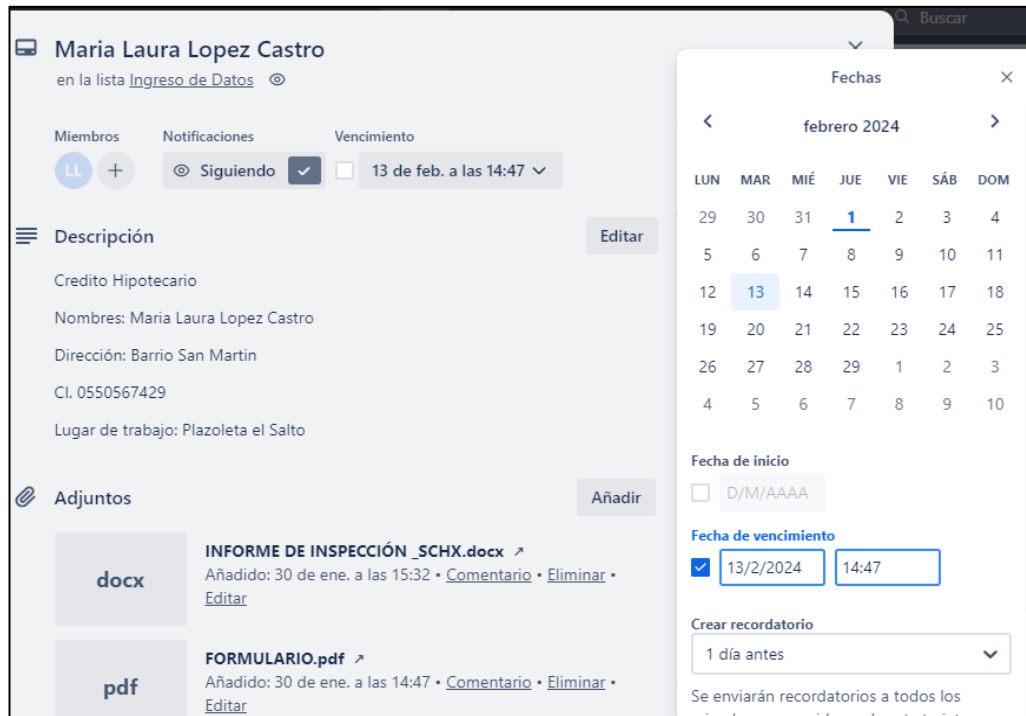
**Quinto: Se puede agregar fechas y recordatorios.**

---

- Es importante agendar las fechas dentro del proceso, es decir establecer una fecha para estar al pendiente de la siguiente actividad.
- Dentro del registro de datos, se pueden utilizar estas opciones para establecer la fecha, la hora y el recordatorio que servirá para evitar retrasos.

---

*Nota.* Agregar fechas y recordatorios. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 5***Agregar fechas y recordatorios*

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Trello

**Tabla 12***Visualización del calendario*


---

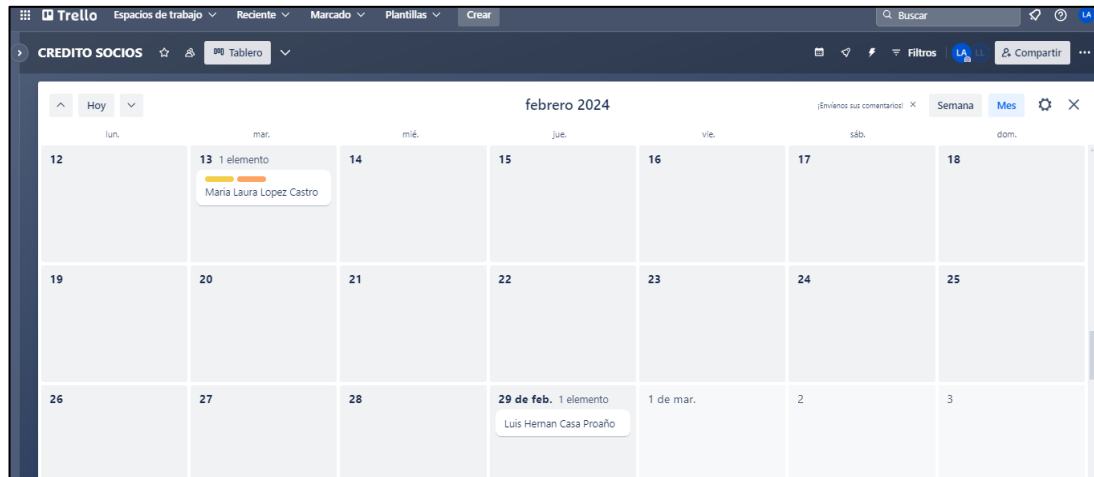
### Sexto: Visualización del calendario

---

- Permite observar las fechas para revisar lo que se tiene pendiente en este espacio, no es necesario utilizar el calendario físico.
- En el icono de calendario se puede ingresar fácilmente a este calendario para revisar todo lo que hemos registrado.

---

*Nota.* Visualización del calendario. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 6***Visualización del calendario*

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Trello

**Tabla 13***Agregar checklist*


---

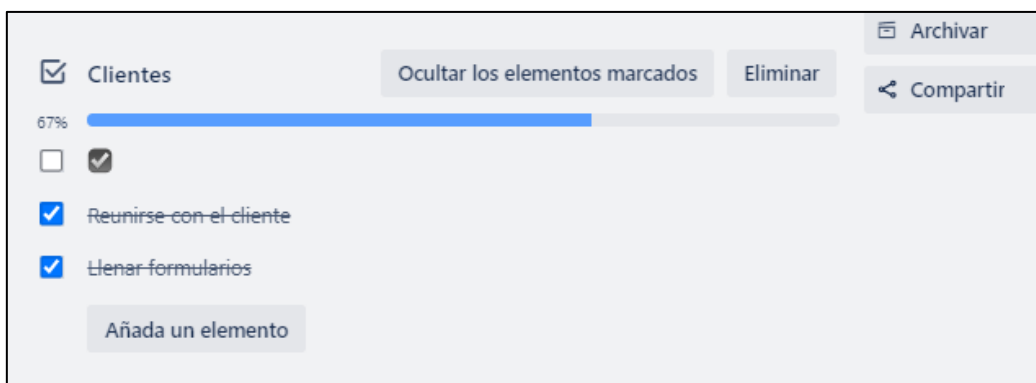
### **Séptimo: Permite agregar checklist**

---

- Consiste en monitorear el cumplimiento de un conjunto de actividades que conlleva este proceso y así no confundirse con los demás clientes.
- Se puede agregar todas las actividades importantes para llevar el control de lo que se ha realizado y lo que falta hacerlo.

*Nota.* Agregar checklist. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

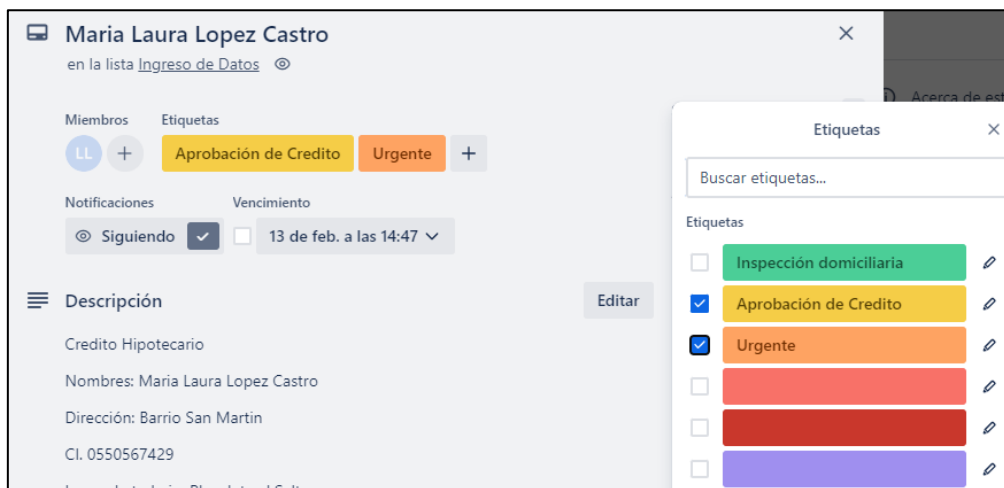
---

**Figura 7***Agregar checklist*

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Trello

**Tabla 14***Agregar etiquetas***Octavo: Permite agregar etiquetas**

- Se puede agregar etiquetas, como una especie de notas adhesivas que se utiliza físicamente, para agregar algo importante.
- Permite agregar etiquetas con el nombre que desee colocar, se presenta digitalmente.

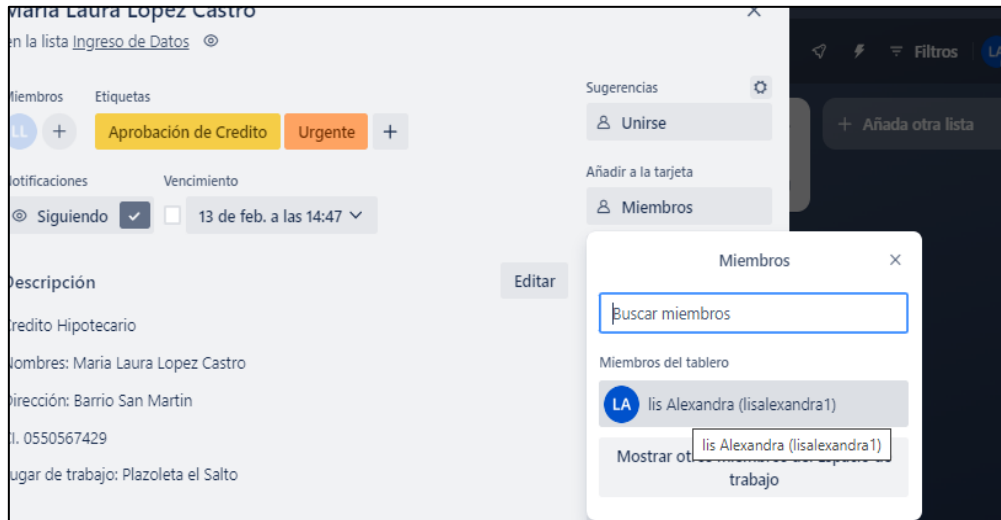
*Nota.* Agregar etiquetas. Elaborado por Lizeth Chuquitarco**Figura 8***Agregar etiquetas**Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Trello**Tabla 15***Unir uno o más miembros del equipo a un espacio específico***Noveno: Unir uno o más miembros del equipo a un espacio específico**

- Gracias a Trello permite unir a los miembros de trabajo a este espacio del crédito para que no exista confusiones de lo que les corresponde realizar.
- Cuando los miembros del equipo están dentro de esta herramienta se puede unir a un lugar en específico para que puedan desempeñar sus labores.

*Nota.* Unir uno o más miembros del equipo a un espacio específico. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 9**

*Unir uno o más miembros del equipo a un espacio específico*



*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Trello

**Tabla 16**

*Fácil acceso a Trello*

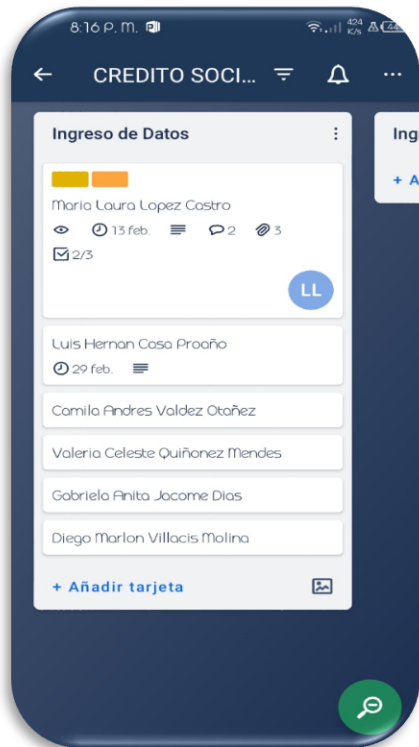
---

### Fácil acceso a Trello

---

- Trabajar por medio del celular es una facilidad más que brinda esta herramienta para que lo utilicen en todo momento y en cualquier lugar
  - Permite ingresar en todo tipo de dispositivo con el que sienta comodidad para trabajar o necesite dar una revisión rápida.
- 

*Nota.* Fácil acceso a Trello. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 10***Fácil acceso a Trello*

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Trello



### 8.5.3 Planificación de la Herramienta Digital Trello

**Tabla 17**

*Desarrollo de la propuesta*

<b>Primera Herramienta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aspectos que mejora</b>	<b>Metas de resultado</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>TRELLO</b>	Es un software que ayuda a supervisar, organizar, gestionar y ejecutar las tareas, de la misma forma se puede planificar actividades de trabajo diario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar a la herramienta digital y supervisar su trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La velocidad es de manera rápida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 minutos</li> </ul>	Investigadora
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La designación de las actividades de trabajo a cada colaborador de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumenta la productividad del equipo de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 minutos</li> </ul>	Investigadora
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer todas las novedades actualizadas, en los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear el estado de cada tarea para que pueda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 minutos</li> </ul>	Investigadora

registros de actividades.	concentrarse y comprender el progreso de su proyecto.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La organización de las tareas al igual que colocar fechas de vencimiento a las actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera atajos del teclado para ingresar al lugar deseado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 hora</li> </ul>	Investigadora
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los recordatorios de asuntos importantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización constantemente de los cambios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 minutos</li> </ul>	Investigadora

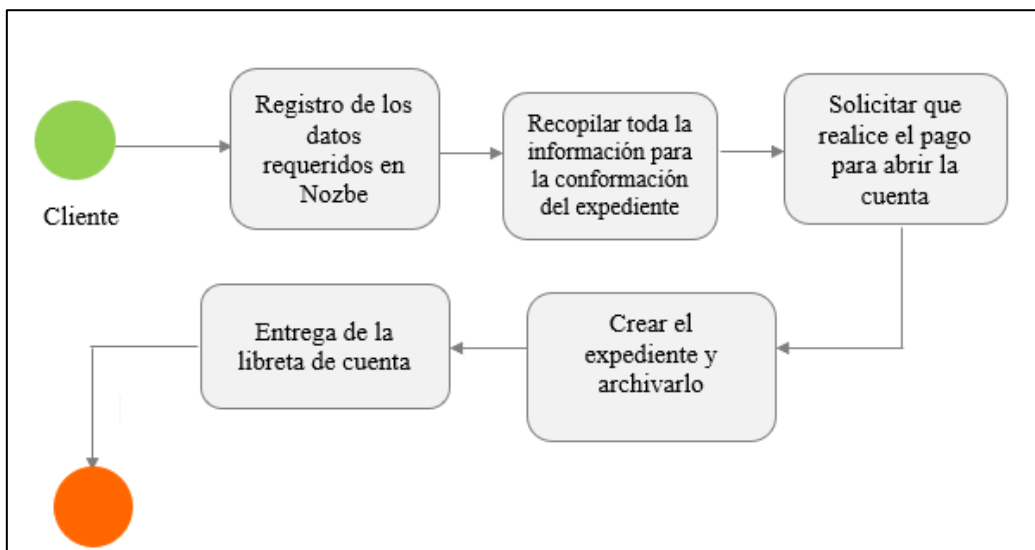
### 8.5.4 Proceso de Cuenta de ahorros con la utilización de Nozbe

Con una cuenta de ahorros, tiene el control total sobre su dinero, que puede utilizar de inmediato y generar rendimientos mensuales o intereses durante un período de tiempo, dependiendo de la cantidad que ahorre.

En el proceso para abrir una cuenta de ahorros necesita de los siguientes requerimientos para la utilización de la herramienta digital de Nozbe:

#### Ilustración 4

*Proceso financiero para abrir una Cuenta de Ahorros*

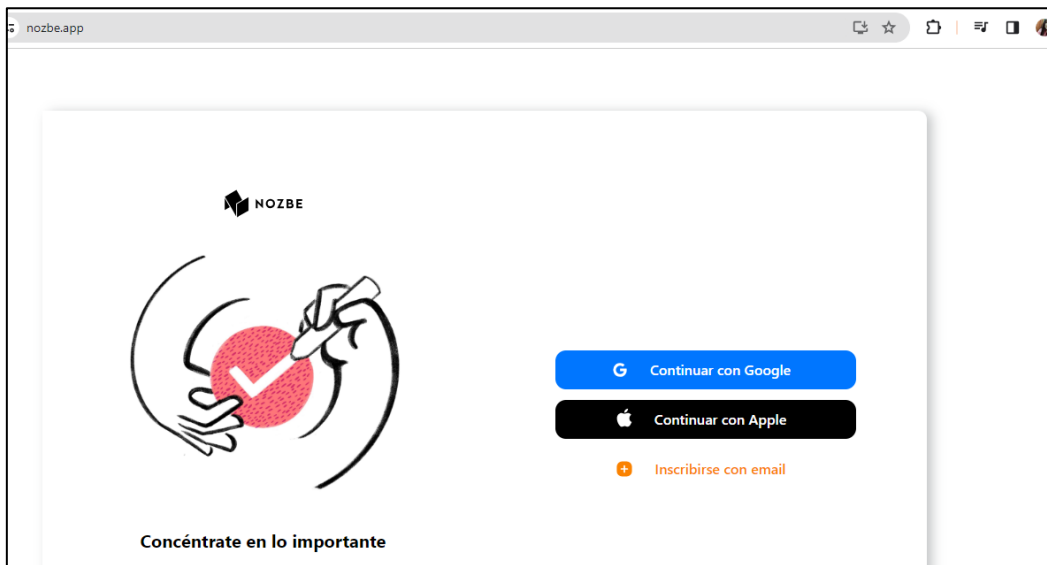


*Nota.* Proceso financiero para abrir una Cuenta de Ahorros. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

En este gráfico se encuentran los pasos que se necesitan para el proceso de abrir una cuenta de ahorros con la ayuda de la herramienta Nozbe, implica principalmente la recopilación de información del cliente, su archivo correspondiente, el pago necesario para la apertura de la cuenta, y finalmente la entrega de la libreta de ahorros al cliente. A diferencia del proceso más complejo como el crédito, el proceso de apertura de una cuenta de ahorros se presenta como un trámite sencillo y directo.

**Tabla 18***Ingreso a la herramienta Nozbe***Primer: Ingreso a Nozbe**

- Puede iniciar sesión con la cuenta de correo electrónico de Gmail personal o de la Cooperativa Ambato.
- Permite crear la cuenta en Nozbe por medio de correo electrónico o existen dos opciones de correo para iniciar sesión.

*Nota.* Ingreso a la herramienta Nozbe. Elaborado por Lizeth Chuquitarco**Figura 11***Ingreso a la herramienta Nozbe**Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Nozbe

**Tabla 19***Creación del área de trabajo*

---

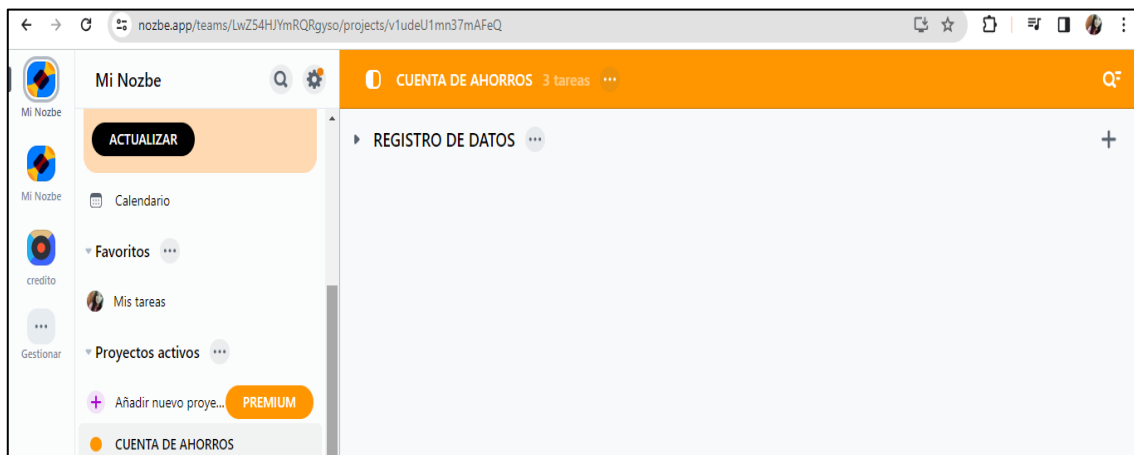
**Segundo: Creación del área de trabajo**

---

- En este espacio se puede registrar todo lo que se va a realizar dentro del proceso de la creación de cuenta de ahorros por medio de:
- Proyectos que está dentro de la herramienta Nozbe que permite colocar el nombre que requiere el área de trabajo como por ejemplo cuenta de ahorros.

---

Nota. Creación del área de trabajo. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 12***Creación del área de trabajo*

Nota. Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Nozbe

**Tabla 20***Registro de datos de los clientes*

---

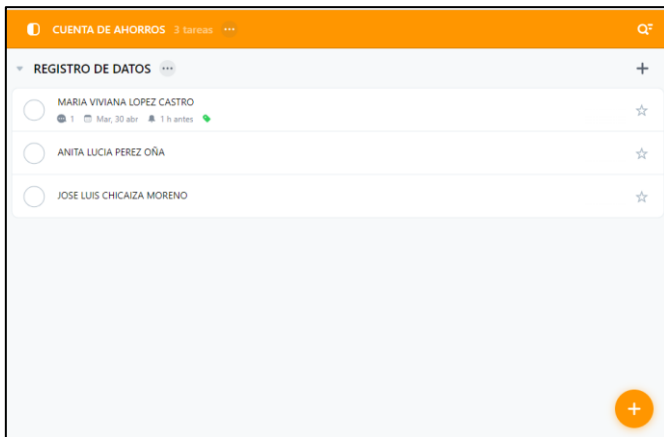
**Tercer: Registro de datos de los clientes**

---

- Se puede agregar los nombres de los clientes que requieren abrir una cuenta de ahorros, en el cual se puede añadir más nombres.
- Permite realizar este paso gracias a la opción de agregar tareas, permite ubicar el nombre que se requiera.

---

Nota. Registro de datos de los clientes. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 13***Registro de datos de los clientes*

Nota. Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Nozbe

**Tabla 21***Fechas de plazo y recordatorio*


---

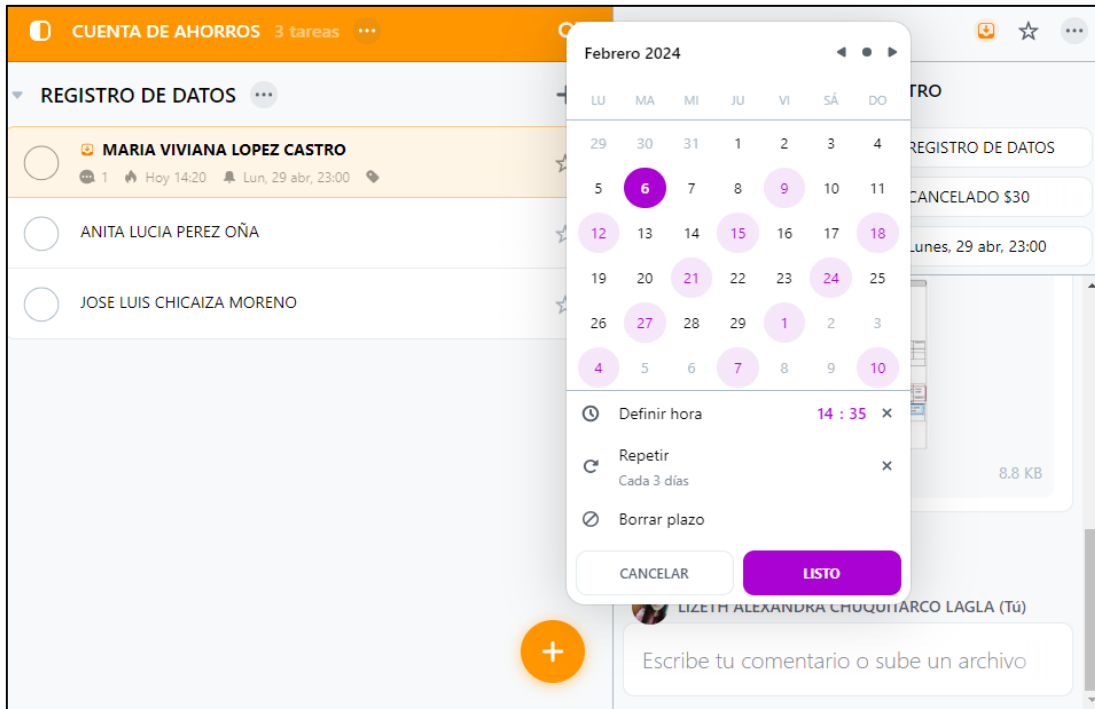
#### **Cuarto: Añadir fechas de plazo, con el recordatorio.**

---

- Es importante añadir fechas en este proceso porque así se puede registrar la fecha en la que se debe realizar el siguiente paso.
- En esta opción nos sirve para agregar fechas de plazo, en este caso se puede registrar el día, hora y se puede establecer la repetición del recordatorio.

---

Nota. Fechas de plazo y recordatorio. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 14***Fechas de plazo y recordatorio*

Nota. Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Nozbe

**Tabla 22***Visualización de notificaciones en Gmail*

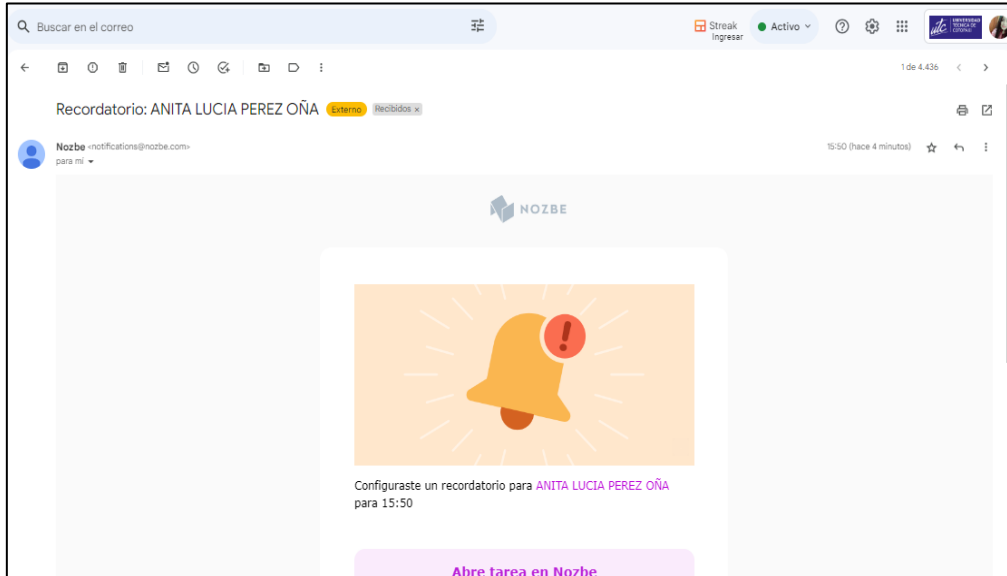

---

### Quinto: Permite notificar en Gmail

- Gracias a la herramienta Nozbe estas notificaciones en el correo electrónico nos permiten observar también desde el celular.
- Es otro de los beneficios que nos ofrece esta herramienta, porque cuando se registró la hora y el día de recordatorio, aparece en el correo electrónico.

---

Nota. Visualización de notificaciones en Gmail. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 15***Visualización de notificaciones en Gmail*

Nota. Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Nozbe

**Tabla 23***Creación de secciones*


---

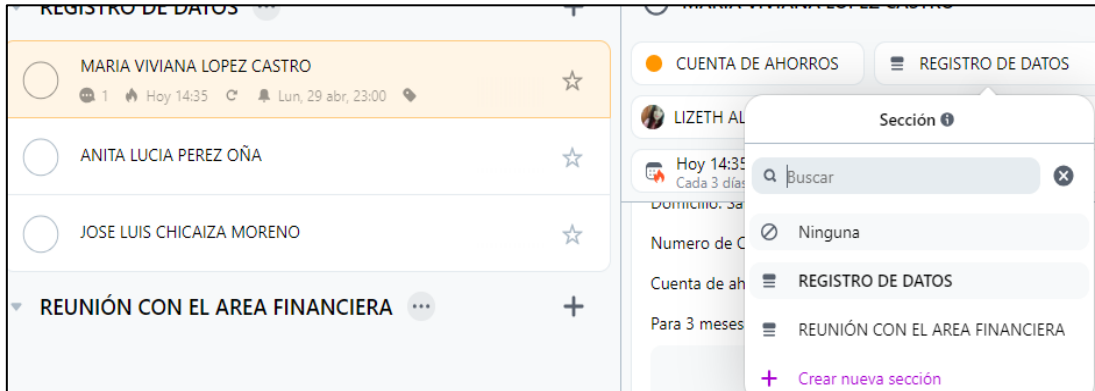
**Sexto: Crear secciones.**


---

- Se puede realizar este paso para separar las actividades a realizarse en este proceso.
  - Mediante la opción de sección se puede separar las acciones en este caso se colocó con el nombre de reunión con el área financiera.
- 

Nota. Creación de secciones. Elaborado por Lizeth Chuquitarco



**Figura 16***Creación de secciones*

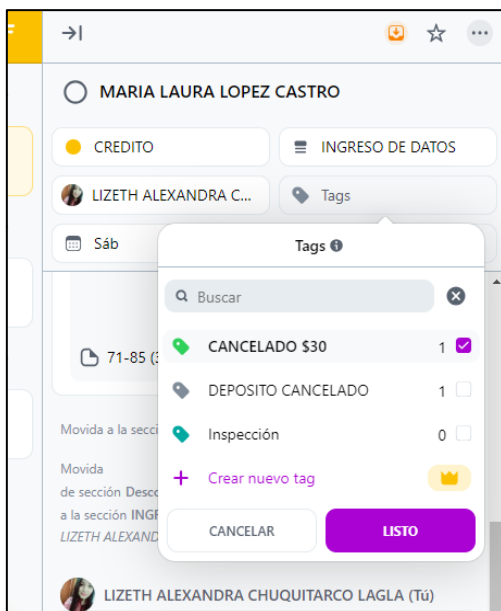
*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Nozbe

**Tabla 24***Agregar etiquetas*

### Séptimo: Agregar etiquetas

- Se puede agregar este tipo de etiquetas para colocar alguna nota dentro del registro de cada cliente.
- Permite agregar etiquetas en esta herramienta lo podemos encontrar como Tags, en el cual se puede agregar algo importante.

*Nota.* Agregar etiquetas. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 17***Agregar etiquetas*

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Nozbe

**Tabla 25**

*Comunicación de los miembros de trabajo*

---

**Octavo paso: Comunicación de los miembros de trabajo**

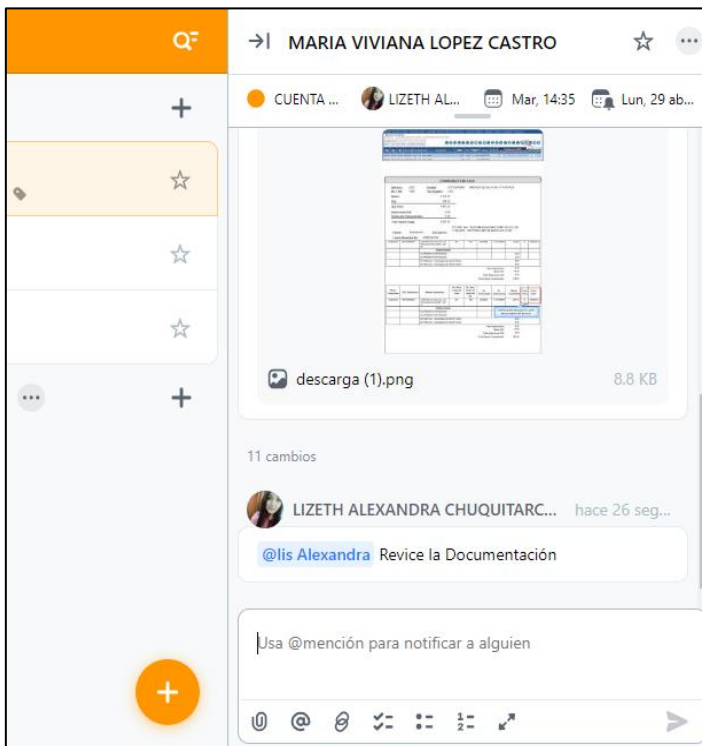
---

- Existe un espacio en el que se puede comunicar todo a la otra persona que esté implicada en este proceso financiero.
  - En este espacio de comentarios se puede agregar información, documentación, enlaces, mencionar a la persona con la que se trabaja o se requiere ayuda de alguien.
- 

*Nota.* Comunicación de los miembros de trabajo. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 18**

*Comunicación de los miembros de trabajo*

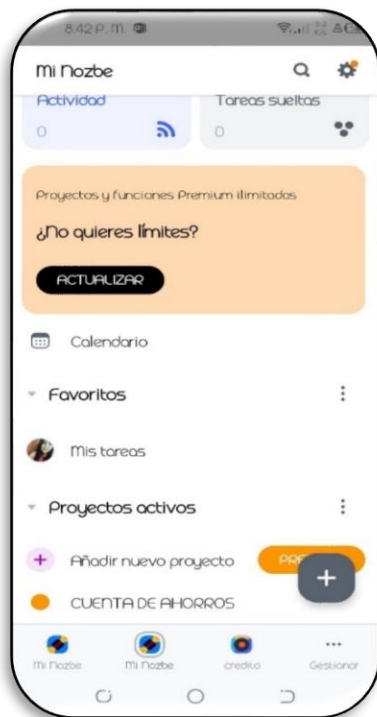


*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Nozbe

**Tabla 26***Fácil acceso a Nozbe*

<b>Fácil acceso a Nozbe</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite ingresar a esta herramienta por medio del celular y estar al pendiente de las actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite instalar esta herramienta en el celular e ingresar con la cuenta de correo que fue creada la cuenta.</li> </ul>

*Nota.* Fácil acceso a Nozbe. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 19***Fácil acceso a Nozbe*

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Nozbe

### 8.5.5 Planificación de la Herramienta Digital Nozbe

**Tabla 27**

*Desarrollo de la Propuesta*

<b>Segunda Herramienta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aspectos que mejora</b>	<b>Metas de resultado</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>NOZBE</b>	Nozbe es una herramienta de productividad y gestión de tareas que ayuda a los usuarios a organizar sus actividades, proyectos y colaboraciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La organización, establecer fechas de las actividades.</li> <li>• Integrar a los miembros del equipo para compartir y asignar el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encontrar las actividades rápidamente por fecha.</li> <li>• Agiliza el proceso de comunicación con el equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 minutos</li> <li>• 40 minutos</li> </ul>	<p>Investigadora</p> <p>Investigadora</p>
	Le permite crear listas de tareas pendientes, establecer plazos y colaboración en equipo,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso al trabajo y datos en cualquier momento y lugar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No importa dónde ingrese los datos, tiene una función de arrastrar y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 minutos</li> </ul>	<p>Investigadora</p>

tiene como objetivo mejorar la eficiencia y organización personal o empresarial a través de una gestión eficaz de proyectos y tareas.

- La comunicación basada en el trabajo.

soltar bastante rápida para mover elementos de un lugar a otro.

- Facilita la estructura a las ideas de trabajo.

- 40 minutos

Investigadora

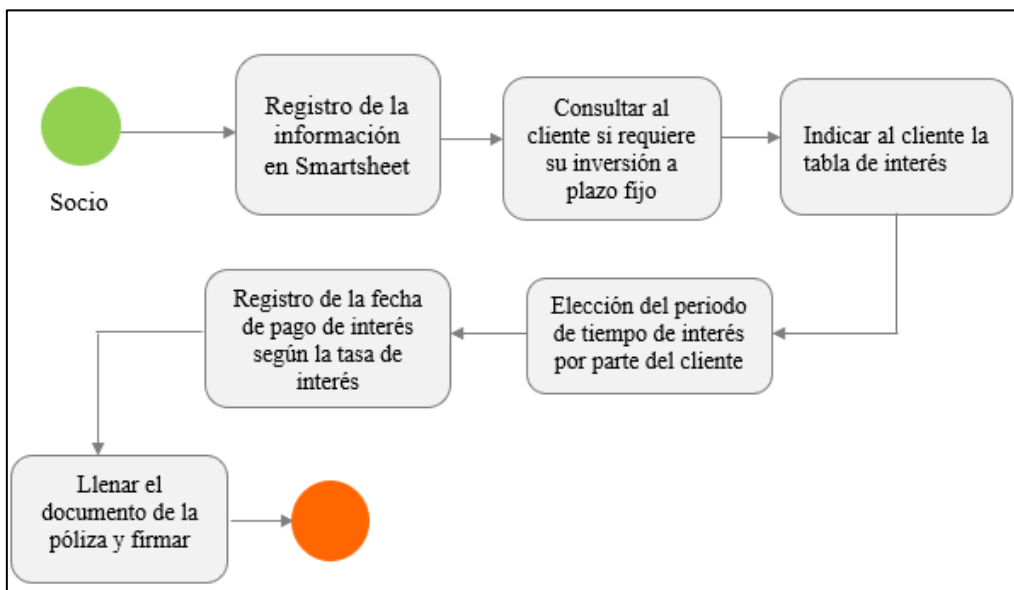
### 8.5.6 Proceso de Inversiones con la utilización de la herramienta Smartsheet

Inversión significa que el propietario conserva una determinada cantidad de dinero durante un período de tiempo fijo, que se define en el contrato entre el cliente y la institución, con el compromiso de no retirar los fondos de la cuenta antes de que finalice el período.

En este proceso que maneja la Cooperativa Ambato necesita de estos requerimientos para utilizar esta herramienta con las siguientes funciones:

#### Ilustración 5

*Proceso financiero de Inversiones*



*Nota.* Proceso financiero de Inversiones. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

Este gráfico representa los pasos para el proceso financiero de inversiones con la utilización de la herramienta Smartsheet, que comienza con el registro de la información proporcionada por el cliente, lo cual es fundamental para entender sus necesidades y objetivos financieros, luego, destaca la evaluación de la tasa de interés, un paso crucial para determinar la rentabilidad de la inversión que el cliente está considerando. Finalmente, concluye con la aplicación de documentos que refleja el acuerdo.

**Tabla 28***Ingreso a la Herramienta Digital Smartsheet*

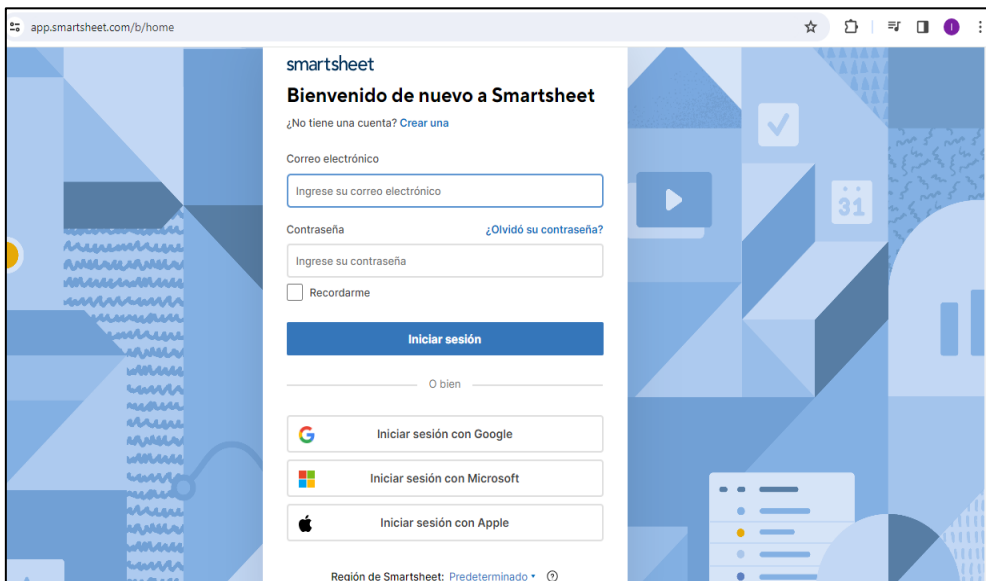
---

**Primer: Ingreso a Smartsheet**

---

- Esta herramienta se puede ingresar por la cuenta creada, o rápidamente por correos electrónicos.
- Permite crear la cuenta en esta herramienta Smartsheet o existen tres opciones de correo para iniciar sesión.

---

*Nota.* Ingreso a la herramienta Smartsheet**Figura 20***Ingreso a la herramienta Digital Smartsheet**Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Smartsheet**Tabla 29***Creación del área de trabajo*

---

**Segundo: Creación del área de trabajo**

---

- Gracias a la herramienta digital Smartsheet se puede crear el proceso de inversiones con los socios.
- En el espacio de trabajo se puede crear una red con el nombre de inversiones como lo es en este caso e integrar a los socios.

---

*Nota.* Creación del área de trabajo. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 21**

Creación del área de trabajo



Nota. Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Smartsheet

**Tabla 30**

Registro de información del cliente

### Tercero: Registro de información del cliente

- Se puede ingresar todos los datos de los socios, un beneficio que nos brinda esta herramienta es que podemos colocar lo necesario.
- Se abre una hoja parecida a Excel para el registro en el cual en esta ocasión se colocó nombres apellidos, cédula de identidad, fecha de inversión entre otros aspectos importantes.

Nota. Registro de información del cliente. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 22**

Registro de información del cliente

The screenshot shows the Smartsheet spreadsheet interface for a sheet named 'SOCIOS'. The spreadsheet has the following columns: NOMBRES, APELLIDOS, CÉDULA, INVERSIÓN A LA FECHA, PLAZO FIJO, and DEPÓSITO. The first row contains the following data: MELANI ANDREA, JÁCOME PEREZ, 05505474392, 02/06/24, a green checkmark, and CANCELADO. The interface includes a top navigation bar with 'Upgrade' and '30 Days Left', a search bar, and a toolbar with various editing and viewing options.

	NOMBRES	APELLIDOS	CÉDULA	INVERSIÓN A LA FECHA	PLAZO FIJO	DEPÓSITO
1	MELANI ANDREA	JÁCOME PEREZ	05505474392	02/06/24	✓	CANCELADO
2						
3						

Nota. Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Smartsheet



**Tabla 31**

*Ubicación de propiedades en cada espacio registrado*

---

**Cuarto: Ubicar propiedades en cada espacio registrado.**

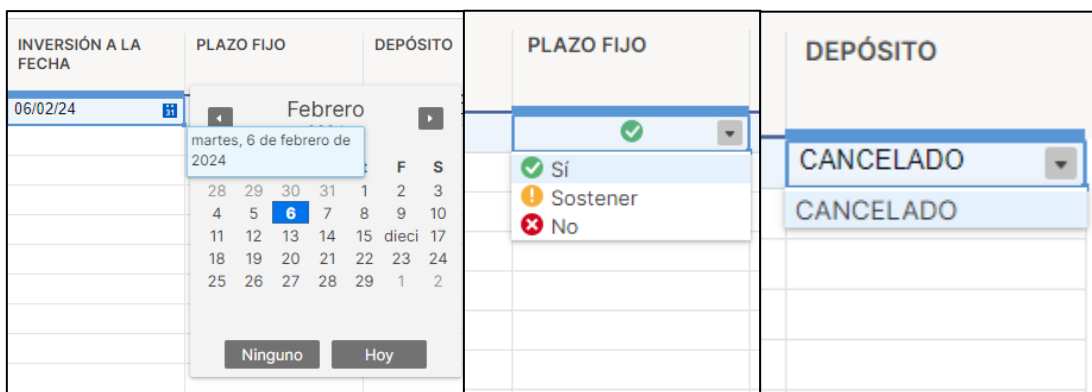
---

- Esta herramienta permite colocar propiedades en cada columna para registrar con facilidad y rapidez en este proceso.
  - Permite colocar el tipo de columna como fechas, símbolos, lista desplegable, texto, número entre otras propiedades.
- 

*Nota.* Ubicación de propiedades en cada espacio registrado. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 23**

*Selección de información para inversiones.*



*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Smartsheet

**Tabla 32**

*Ingreso de Archivos*

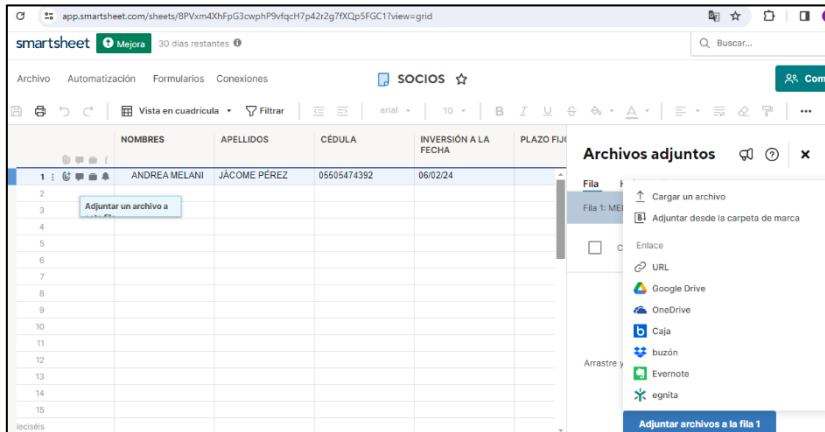
---

**Quinto: Ingreso de Archivos**

---

- Es importante ingresar toda la información para fortalecer el proceso de inversiones.
  - Se puede agregar todo tipo de archivos, dentro del registro que se realizó, donde brinda estas opciones para agregar información:
- 

*Nota.* Ingreso de Archivos. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 24***Ingreso de Archivos*

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Smartsheet

**Tabla 33***Comunicación con el equipo de trabajo*


---

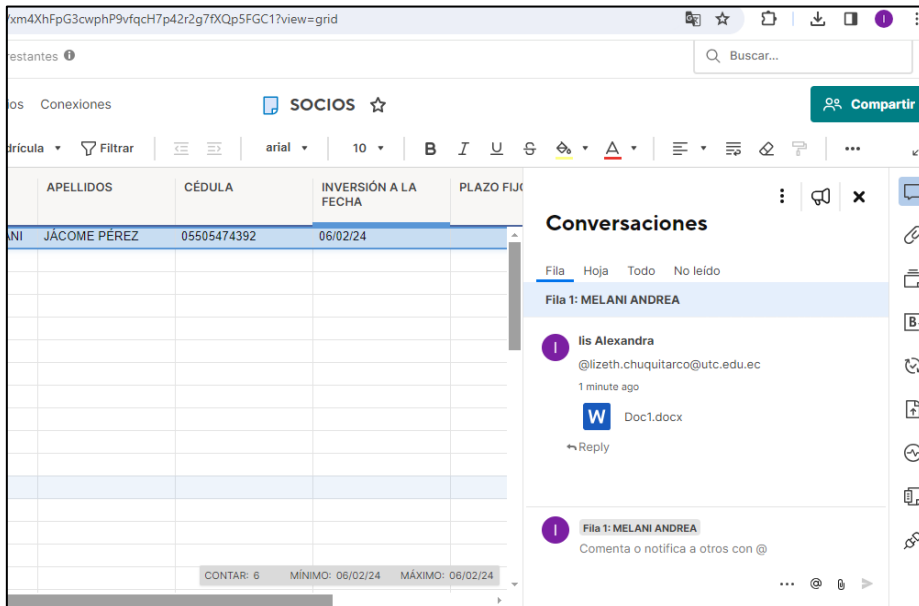
### **Sexto: Comunicación con el equipo de trabajo**

---

- Se puede comunicar con los demás miembros del equipo de acuerdo al proceso de inversiones.
- Mediante la opción conversiones se puede mencionar a la persona con la que se trabaja y adjuntar archivos necesarios.

---

*Nota.* Comunicación con el equipo de trabajo. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 25***Comunicación con el equipo de trabajo*

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Smartsheet

**Tabla 34***Agregar Recordatorios*

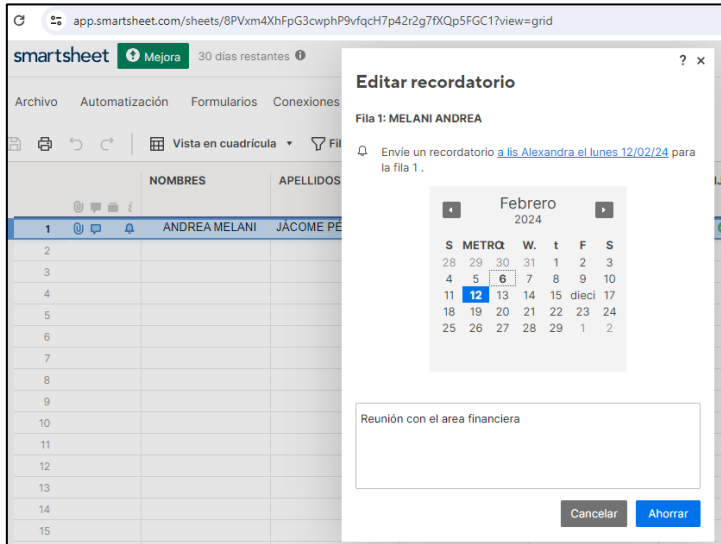

---

### **Séptimo: Añadir recordatorios.**

---

- Brinda la opción para colocar los recordatorios para la siguiente etapa de este proceso.
  - Permite colocar la fecha de recordatorio, mediante un calendario y se puede colocar algún mensaje para especificar el recordatorio.
- 

*Nota.* Agregar Recordatorios. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 26****Agregar Recordatorios**

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Smartsheet

**Tabla 35****Utilización de opciones de pestañas****Octavo: Utilización de opciones de pestañas**

- En este proceso se agregó varios cambios por lo tanto nos permite modificar todo.
- En este proceso se agregó más columnas, color, número de letra, tipo de letra y todas las opciones que nos ofrece esta herramienta.

*Nota.* Utilización de opciones de pestaña. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

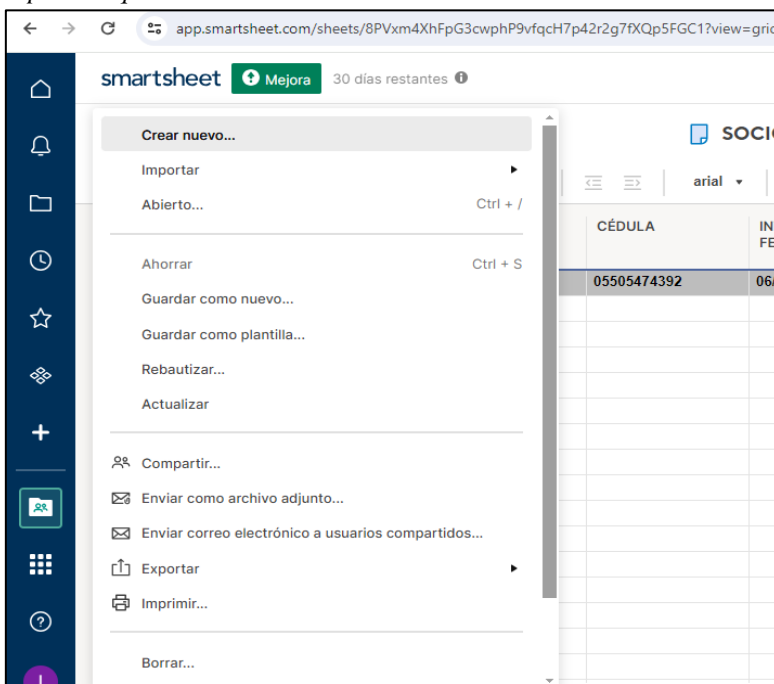
**Figura 27****Utilización de opciones de pestañas**

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Smartsheet

**Tabla 36***Opciones que brinda Smartsheet***Noveno: Opciones que brinda Smartsheet**

- Permite utilizar diferentes funciones que brinda Smartsheet para este proceso financiero que obtenga un respaldo mediante:
- Varias opciones para guardar, importar, compartir, enviar por correo electrónico, exportar, imprimir este proceso que se realizó.

*Nota.* Opciones que brinda Smartsheet. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

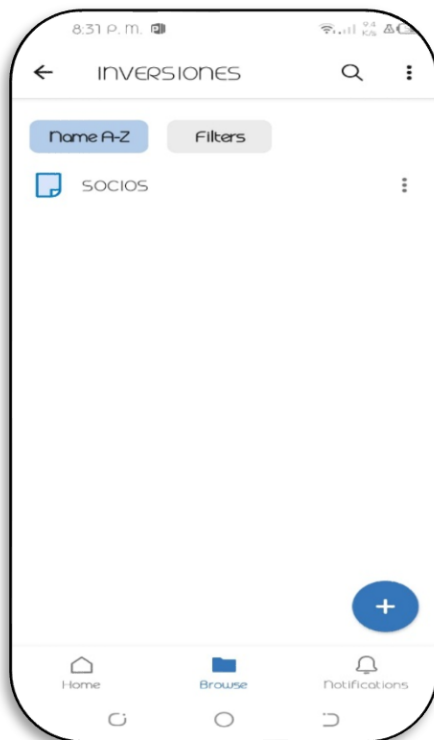
**Figura 28***Opciones que brinda Smartsheet*

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Smartsheet

**Tabla 37***Fácil acceso a Smartsheet*

<b>Fácil acceso a Smartsheet</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite trabajar por medio del celular es una facilidad más que brinda la herramienta para utilizarlo en todo momento y en cualquier lugar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se puede instalar en el celular esta herramienta digital para dar seguimiento a todas las actividades.</li> </ul>

*Nota.* Fácil acceso a Smartsheet. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

**Figura 29***Fácil acceso a Smartsheet*

*Nota.* Captura de pantalla del uso de la Herramienta Digital. Tomado de Smartsheet

### 8.5.7 Planificación de la Herramienta Digital Smartsheet

**Tabla 38**

*Desarrollo de la Propuesta*

<b>Segunda Herramienta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aspectos que mejora</b>	<b>Metas de resultado</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>SMARTSHEET</b>	Es una herramienta automática y fácil de usar que facilita la colaboración instantánea entre varias personas y las mantiene informadas de cualquier progreso o cambio en algún trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de tareas tiene la posibilidad de asignarlas a personas, fijar sus fechas y plazos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La implementación en las organizaciones será sencilla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>30 minutos</li> </ul>	Investigadora
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cargar archivos adjuntos mediante el almacenamiento en la nube u otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es un software en la nube, no es necesario instalar el programa en nuestros ordenadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 minutos</li> </ul>	Investigadora

- |  |  |  |                      |
|--|--|--|----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compartir el proyecto de trabajo con personas que participan en el proyecto, pueden revisar los documentos, sugerir cambios, modificar y aprobar o rechazar cambios.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda a terminar o realizar lo que está pendiente dentro del trabajo, con la visualización del calendario.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 minutos</li> </ul> | <p>Investigadora</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona una visión clara del progreso de las actividades que se desarrollan.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite participar en proyectos tanto a equipos como a proveedores.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 minutos</li> </ul> | <p>Investigadora</p> |



## 8.6 Presupuesto de las herramientas digitales propuestas

**Tabla 39**

*Presupuesto de la propuesta*

<b>Herramienta Digital</b>	<b>Costo por cada personal</b>	<b>Costo mensual</b>	<b>Costo anual</b>
<b>Smartsheet</b>	\$ 7	\$ 133	\$ 1,596
<b>Nozbe</b>	\$ 6.65	\$ 126. 35	\$ 1,516.20
<b>Trello</b>	\$ 6	\$ 114	\$ 1,369

*Nota.* Presupuesto de la propuesta. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

## 8.7 Elección de la herramienta adecuada para la Cooperativa Ambato

Después de haber propuesto tres herramientas digitales, mediante la demostración a través de los procesos que maneja la Cooperativa Ambato, se pudo evidenciar que tienen distintas funcionalidades que se relacionan con diferentes aspectos de trabajo como: Trello y Nozbe se acopla mejor en negocios pequeños o emprendimientos, mientras que la herramienta digital Smartsheet que se acopla al trabajo empresarial.

Por lo tanto, se propone el uso de la herramienta digital Smartsheet para la Cooperativa Ambato porque se adecua a los procesos financieros, además ofrece una funcionalidad completa desde la gestión de proyectos hasta la colaboración en tiempo real. Con su interfaz intuitiva y diversas herramientas organizativas, Smartsheet mejora la eficiencia operativa, la coordinación de los miembros del equipo generando mejores resultados.

Puede optimizar sus flujos de trabajo, gestionar sus actividades diarias de manera más eficiente. En definitiva, la implementación de Smartsheet en las labores de la institución es una transformación que sin duda ayudará a incrementar su productividad y eficiencia operativa.

La herramienta digital Smartsheet ofrece una serie de beneficios que son altamente beneficiosos para el trabajo de la Cooperativa Ambato, esta herramienta se destaca por la capacidad de adaptarse a las necesidades específicas de la Cooperativa, permitiéndoles cumplir con eficacia sus objetivos y metas.

### 8.7.1 Seguridad de la Herramienta digital Smartsheet

**Tabla40**

*Seguridad de la Herramienta*

<b>Seguridades para implementar</b>	
<b>Software</b>	<b>Red</b>
Arquitectura de seguridad: una inmersión profunda en la defensa combina, procesos y tecnología para respaldar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del cliente.	Detección de cuentas: aquellas personas que intenten ingresar con direcciones de correo electrónico que coincidan con otro correo, no podrán ingresar hasta obtener el permiso de la propietaria o propietario del correo.
Detección de incidentes y respuesta adecuada: brinda servicios de respuesta y monitoreo de incidentes las 24 horas, los 7 días de la semana a través del equipo interno de respuesta a incidentes para garantizar una investigación y resolución rápidas.	ID de inquilino: es una clave para un solo uso que se utiliza para establecer una conexión entre Smartsheet y aplicaciones de terceros, como AWS AppFabric, que brinda control de seguridad.
Evaluación interna de riesgos: involucra continuamente con las partes interesadas de todas las industrias para evaluar y gestionar los riesgos. El Comité Directivo de Seguridad de la Información trabaja para promover las mejores prácticas de la industria en toda la organización.	Programa de recompensas por la detección de errores: Trabaja con proveedores externos para probar la seguridad de las aplicaciones de Smartsheet para garantizar que la plataforma cumpla con los estándares de seguridad.

*Nota.* Seguridad que brinda la herramienta. Tomado de: <https://es.smartsheet.com/trust/security>

## 8.7.2 Implementación de la Herramienta Digital Smartsheet

**Tabla41**

*Implementación de la Herramienta*

<b>Tarea</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempos</b>
Obtención de la aprobación	Reunión para obtener el permiso de la instalación de la herramienta.	Jefe de agencia y el área de sistemas	\$20	1 día
Verificar el estado hardware	Revisión de los equipos de cada área.	Área de sistemas	\$90	1 semanas
Verificar el estado de software	Revisión de interna de los equipos	Área de sistemas	\$ 90	1 semana
Elaboración de un manual de uso	Proporcionar al personal las instrucciones de funcionamiento	Área de sistemas	\$ 40	2 días
Retroalimentación	Realizar una retroalimentación sobre las actividades y procesos que se puede desarrollar en la herramienta	Área de talento humano	\$ 20	1 día
		<b>Total</b>	<b>\$260</b>	<b>3 semanas</b>

*Nota.* Proceso de implementación de la herramienta digital. Elaborado por Lizeth Chuquitarco

## 8.7.3 Ficha de implementación

Implementación de la herramienta				
<b>Área Responsable:</b>		<b>Tiempo de Instalación</b>		
<b>Fecha:</b>		<b>Hora de inicio:</b>		
<b>Observado por:</b>		<b>Hora de finalización:</b>		
<b>Acción:</b>		<b>Nº de Prueba:</b>		
<b>Instalación</b>		<b>Prueba de la herramienta</b>		
<b>Observaciones:</b>				
Descripción de elementos		V	T.O	Observaciones
<b>V: Valoración del ritmo / T.O: Tiempo observado</b>				

## 9. IMPACTOS

### 9.1 Impactos técnicos

Genera Eficiencia y productividad al proponer herramientas digitales como TRELLO, NOZBE, SMARTSHEET, para la planificación de actividades en la Cooperativa Ambato, sede Latacunga, tomando en cuenta que sus actividades serán realizadas cumpliendo con todas las normas estipuladas en la institución de una manera eficaz.

Lo que permite descubrir impactos técnicos con la utilización de las herramientas digitales mencionadas, porque que cada una tiene diferentes funciones y sus características para trabajar, en el cual se puede destacar lo siguiente: El acceso a las actividades de una manera ágil y fácil permite entrar a cualquier parte que se requiera gracias a que brinda opciones que programa el teclado entrando al lugar deseado en segundos generando menos esfuerzo y logrando una eficiencia en el trabajo.

Trabajar de manera grupal digitalmente: porque puede intervenir un grupo de personas para realizar proyectos y realizarlo, al igual que la cooperativa podrá asignar las actividades al personal para llevar a cabo su plan o propósito, además se puede compartir varios puntos de trabajo.

Monitoreo continuo y en tiempo real del estado del proyecto: es importante esta opción cuando se realiza algún tipo de trabajo, gracias a estas herramientas se puede realizar este control para saber si se lo está efectuando está correctamente estructurado o no tiene validez.

### 9.2 Impactos sociales

La ejecución de la propuesta causa un impacto social, debido a que el personal cuando se relacione con estas nuevas herramientas digitales el trabajo será interactivo, en donde claramente se podrá medir el rendimiento y satisfacción que tienen los colaboradores cuando utilicen estas herramientas digitales dentro de la Cooperativa Ambato.

Mejora la comunicación entre todos los miembros de la organización, porque estas herramientas digitales permiten que se organicen mejor en lo que les compete hacer, según su área laboral, puesto que todo estará claro y sobre todo detallado internamente de la herramienta digital.

### **9.3 Impactos económicos**

El Proyecto de investigación aporta al trabajo de la Cooperativa Ambato, en donde se pretende mejorar las funciones de trabajo, porque estas herramientas digitales se acoplan a las necesidades del personal, lo que conduce a que trabajen en línea ganando tiempo para otros asuntos laborales.

Además, que los socios o clientes tengan confianza en el servicio financiero que brinda la Cooperativa Ambato, haciendo que aumente los ingresos y se incremente los socios, de la misma manera obtener posibles inversionistas o socios, que generen oportunidades económicas adicionales, beneficiando económicamente a la Cooperativa.

### **9.4 Impacto Ambiental**

Genera un impacto Ambiental al reducir el daño ecológico, en este caso permite a la institución disminuir potencialmente los costos de producción al aumentar la eficiencia del proceso de trabajo y el uso de materias primas y energía. Sin embargo, en algunos casos este ahorro no se considera como tal, ya que algunas empresas creen que las medidas respetuosas con el medio ambiente generan costos adicionales. Pero no es así, de manera se puede lograr ahorros tan grandes rediseñando los procesos para reducir el consumo de materia prima, energía y residuos.

## 10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 10.1 Conclusiones

Luego del análisis desarrollado en base a las fuentes bibliográficas se evidencia que existe diversas herramientas digitales específicas para cada área de trabajo, donde varios autores manifiestan que son de gran ayuda para todo tipo de empresa, porque cuentan con distintas funcionalidades que contribuyen a las organizaciones.

Al diagnosticar el uso de las herramientas digitales que desarrolla el personal de la Cooperativa se determina que emplean las que la empresa posee y no otras que en el mercado digital existe, que cuentan con las mismas características. Por ejemplo, un 53% nunca han utilizado herramientas como Trello, Nozbe o Smartsheet, un 47% menciona que casi nunca lo han utilizado mientras que el 0% indica que a veces, casi siempre y siempre, dejando claro que los trabajadores no proporcionan conocimiento de nuevas herramientas.

Luego de analizar y comparar las herramientas propuestas, permitió seleccionar a Smartsheet, que es adecuada para el trabajo que realiza la Cooperativa Ambato porque se destacó en sus funciones como la facilidad y los beneficios que brinda, por lo que se pudo comprobar mediante una utilidad práctica

## **10.2 Recomendaciones**

Es importante que se busque la información necesaria que sustente el trabajo de investigación de fuentes bibliográficas confiables, puede ser de libros, revistas científicas o tesis, con el fin de obtener veracidad para organizar las ideas según el conocimiento que se posee.

Es necesario aplicar algún instrumento que sirva para la recopilación de datos relevantes, en torno al uso de las herramientas digitales y analizar la situación en la que se encuentra actualmente la Institución con el objetivo de proporcionar solución a la problemática que se presenta y mejorar así el proceso de trabajo.

Es necesario que la Institución implemente las herramientas digitales, con el fin de generar nuevas alternativas para cumplir con las actividades laborales de la Cooperativa con el apoyo de estas tecnologías, por lo tanto, cada empresa debe prepararse para los cambios tecnológicos y adaptarse e integrar nuevas herramientas digitales en su organización, para seguir siendo competitivas en el mercado, creando así un buen trabajo del personal y brindar un servicio de calidad a los clientes.



## 11. BIBLIOGRAFÍA

- Arteaga Cisneros, J. P., Coronel Pérez , V. C., & Acosta Véliz, M. M. (2018). Influencia del marketing digital en el desarrollo de las MIPYME´s en Ecuador. *ESPACIOS*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n47/a18v39n47p01.pdf>
- Calderon Angulo, R. J., Huilcapi Masacon, M. R., & Montiel Díaz, P. A. (2018). Desempeno laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *REVISTA DE PRODUCCION, CIENCIAS E INVESTIGACIÓN*.
- Granados P, I. (2011). CALIDAD DE VIDA LABORAL: HISTORIA, DIMENSIONES Y BENEFICIOS. *SCIELO*. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación . *Daena: International Journal of Good Conscience*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Aguilar Gordón, F. R. (2019). La propuesta metodológica como una alternativa para la integración desaberes. *CÁTEDRA*. Obtenido de <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CATEDRA/article/view/1708/2729>
- Álvarez Hernández, G., & Delgado DelaMora, J. (2015). Diseño de Estudios Epidemiológicos. I. El Estudio Transversal: Tomando una Fotografía. *Boletín Clínico de la Asociación Médica del Hospital Infantil del Estado de Sonora*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/bolclinhosinfson/bis-2015/bis151f.pdf>
- Arias Gómez , J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales , M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Armijos Delgado, N. M. (2018). Marketing Digital: una herramienta para potenciar y promocionar. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6865402>

- Babativa Novoa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigaci%c3%b3n%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barriga Gutiérrez, P. A., & Andrade, J. M. (2012). Herramientas digitales para la construcción de conocimiento. *Redalyc*, 115-124. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4115/411534390012.pdf>
- Bartolome , A. R., & Grané, M. (2009). Herramientas digitales en una Web ampliada. *Tecnología Educativa (La formación del profesorado en la era de Internet)*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/255943557\\_Herramientas\\_digitales\\_en\\_una\\_Web\\_ampliada](https://www.researchgate.net/publication/255943557_Herramientas_digitales_en_una_Web_ampliada)
- Berg, J., Furrer, M., Uma Rani, E. H., & Silberman , S. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajoCómo fomentar el trabajo decente en el mundo digita*. Ginebra: Copyright. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_684183.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf)
- Carcaño Bringas , E. (2021). Herramientas digitales para el desarrollo de aprendizajes. *Revista Vinculando*. Obtenido de <https://vinculando.org/educacion/herramientas-digitales-para-el-desarrollo-de-aprendizajes.html>
- Carcaño, B. E. (2021). Herramientas digitales para el desarrollo de aprendizajes. *Vinculando*.
- Carucci T., F. (2003). *Panificación Estratégica por problemas: Un Enfoque Participativo* . Caracas: P&P Producciones Gráficas.
- Cooperativa Ambato . (2023). *Cooperativa Ambato*. Obtenido de <https://www.cooperativaambato.fin.ec/>

- Diseño de Estudios Epidemiológicos. I. El Estudio Transversal: Tomando una Fotografía. (2015). *Boletín Clínico Hospital Infantil del Estado de Sonora*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/bolclinhosinfson/bis-2015/bis151f.pdf>
- Echeverría Pidghirnai, V. (2022). Herramientas digitales en el aprendizaje y su relación con las habilidades. *Revista Sinapsis*.
- González Varona , J. (2021). *Retos para la Transformación Digital de las PYMES: Competencia Organizacional para la transformación digital*. Obtenido de <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=7DWZ%2FxaEnOU%3D>
- Grande , M., Cañón, R., & Cantón, I. (2016). TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN: EVOLUCION DEL CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS. *IJERI*. Obtenido de <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559>
- Guevara, V. (2023). *Escuela de Posgrado - Universidad Continental*. Obtenido de Escuela de Posgrado - Universidad Continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/importancia-herramientas-digitales-gestion-negocios#:~:text=Lo%20m%C3%A1s%20importante,logro%20de%20los%20objetivos%20empresariales>
- Hernández, O. (2020). *SEGURIDAD DIGITAL: CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS*. Obtenido de <https://conexo.org/wp-content/uploads/2020/06/Seguridad-Digital-Conceptos-y-Herramientas-B%C3%A1sicas-Mayo-2020.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos . (2022). *Nueve de cada 10 pymes en Ecuador invierte en tecnología*. Obtenido de INEC: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/pymes-ecuador-inversion-tecnologia-pandemia/>

- Izcara Palacios , S. P. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Coyoacán: Distribuciones Fontamara. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Simon-Izcara-Palacios/publication/271504124\\_MANUAL\\_DE\\_INVESTIGACION\\_CUALITATIVA/links/58949ab192851c54574b9fe7/MANUAL-DE-INVESTIGACION-CUALITATIVA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Simon-Izcara-Palacios/publication/271504124_MANUAL_DE_INVESTIGACION_CUALITATIVA/links/58949ab192851c54574b9fe7/MANUAL-DE-INVESTIGACION-CUALITATIVA.pdf)
- López Catalán , B., San Martín , S., & Jiménez , N. (2016). *El éxito del Comercio Móvil B2C: Factores de Adopción y Propuestas de Valor de las Empresas*. Obtenido de [https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/4321/L%c3%b3pez-CEE\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/4321/L%c3%b3pez-CEE_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López Soza, C. E. (2019). *El Arte de Planificar* . Managua : ÁBACOnRed.
- Machado - Ramírez, E., Rodríguez - Andino, M., & Ramírez - Varona, R. (2014). La gestión de información en el mundo digital. Relación con el proceso de formación profesional. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5891/589165813008.pdf>
- Marqués , G. (2000). *Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)* .
- Morán Borja, L., camacho Tovar, g. L., & Parreño Sánchez, J. (2021). Herramientas digitales y su impacto en el desarrollo del pensamiento divergente. *SCIELO*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78902021000700032](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000700032)
- Mujica-Sequera, R. (2021). Clasificación de las Herramientas Digitales en la Tecnoeducación. *Residencia Paradigmatica*. Obtenido de <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/download/257/674/2843>
- Pérez Alcalá, M. d. (2009). La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/688/68820815003.pdf>
- Puerta Salazar, S., & Rodriguez Hübner, V. (2021). *Automatización de almacenes: nuevas tecnologías*. Lima. Obtenido de

[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13325/Puerta\\_Automatizacion-almacenes-nuevas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13325/Puerta_Automatizacion-almacenes-nuevas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quiróz Gómez, J., & Arce Gutiérrez, S. (2020). Herramientas de mercadeo tradicional y digital utilizadas por grandes empresas ubicadas en países en vías de desarrollo y su relación con el desempeño exportador: el caso de Costa Rica. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/206/20669889003/html/>

Ratti, C. (2017). *Herramientas digitales para la ciudad del futuro*. ARQ (Santiago).

Ricoy, C., Tiberio, F., & Luisa, S. (2010). Competencias para la utilización de las herramientas digitales en la sociedad de la información. *Educación XXI*. Obtenido de <https://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/283/239>

Rodríguez Parrales, D. H., Moreno Lozano, D. Y., Orellana Rosado, J. M., & Pincay Reyes, K. D. (2021). Ventajas y desventajas de las herramientas tecnológicas en las actividades académicas. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383838>

Trujillo Pons, F. (2021). *La “desconexión digital” a lomos de la seguridad y salud en el trabajo*. Valencia: In Press argitalpena.

Vargas Beal, X. (2007). *¿Cómo hacer investigación cualitativa?* México: ETXETA.

Vivar, C. (2013). Primeros pasos en la investigación cualitativa: desarrollo de una propuesta de investigación\*. *SCIELO*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962013000300007&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962013000300007&script=sci_arttext&tlng=pt)

Zapata Cortés , J. A., Arango Serna , M. D., & Adarme Jaimes, W. (2010). *Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión empresarial*. Obtenido de Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión empresarial: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/38703/26656-93567-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>