



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2024 – AGOSTO 2024

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN COMERCIO

TEMA:

GESTIÓN ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA “DATA FIBER” EN LA CIUDAD DE

BABAHOYO PERIODO 2023

ESTUDIANTE:

JOSÉ JAVIER VERGARA MANTUANO

TUTOR:

ING. ONOFRE ZAPATA VIVIANA DEL ROCIO, MSC

AÑO 2024

Índice

Resumen	3
Abstract	4
Planteamiento del problema	5
Justificación	7
Objetivos	8
Línea de Investigación	9
Marco Conceptual	10
Marco Metodológico	20
Resultados	21
Discusión de Resultados	24
Conclusiones	26
Recomendaciones	27
Referencias	28
Anexos	31

Resumen

El presente estudio de caso titulado " Gestión organizacional de la empresa "Data Fiber" en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023" tiene como objetivo general evaluar la gestión organizacional en la empresa ejecutando técnicas de investigación para mejorar la productividad en sus operaciones y de esta manera examinar el desempeño en sus procesos tanto de manera interna y externa para así poder identificar las falencias que limitan el desarrollo de sus operaciones, además tiene como finalidad identificar los procesos claves que conforman la cultura organizacional de la entidad, buscando tener mayor conocimiento sobre los procedimientos y tácticas que se aplican, por consiguiente se tiene como intención plantear alternativas que ayuden a fomentar la mejora en la gestión organizacional.

Se aplico los métodos de investigación inductivo y descriptivo para reforzar el enfoque de la problemática presentada, se recogió información a través de los instrumentos de investigación como la matriz FODA y una encuesta específicamente dirigida de manera estructurada hacia el gerente de la empresa.

Además, se consolidaron las bases teóricas utilizando diversas fuentes de autores expertos en gestión y cultura organizacional. Esto es esencial para la empresa, ya que el desarrollo de sus actividades, decisiones estratégicas y planes se enfoquen principalmente en la eficiencia productiva, asegurando una correcta gestión en sus procesos, permitiendo así contribuir significativamente al mejoramiento de las operaciones de la organización "Data Fiber" logrando un mayor rendimiento para que posteriormente sea encaminada hacia el éxito.

Palabras Claves: Gestión, Cultura, Organización, Productividad, Eficiencia

Abstract

The present case study titled "Organizational management of the "Data Fiber" company in the city of Babahoyo, period 2023" has the general objective of evaluating the organizational management in the company by executing research techniques to improve productivity in its operations and thereby way to examine the performance of its processes both internally and externally in order to identify the shortcomings that limit the development of its operations, it also aims to identify the key processes that make up the organizational culture of the entity, seeking to have greater knowledge about the procedures and tactics that are applied, therefore the intention is to propose alternatives that help promote improvement in organizational management.

Inductive and descriptive research methods were applied to reinforce the approach to the problem presented, information was collected through research instruments such as the swot matrix and a survey specifically directed in a structured manner towards the company manager.

In addition, the theoretical bases were consolidated using various sources from expert authors in management and organizational culture. This is essential for the company, since the development of its activities, strategic decisions and plans focus mainly on productive efficiency, ensuring correct management of its processes, thus allowing it to contribute significantly to the improvement of the operations of the "Data Fiber" organization, achieving greater performance so that it is subsequently directed towards success

Keywords: Management, Culture, Organization, Productivity, Efficiency

Planteamiento del problema

La empresa "Data fiber" ubicada en la vía Febres Cordero parroquia Pueblo Nuevo, correspondiente al cantón Babahoyo provincia de Los Ríos, con su Registro Único Contribuyente (Ruc) 1207156090001, se especializa en brindar servicios de internet de alta calidad en áreas rurales de la provincia, esta compañía se ha comprometido a ofrecer soluciones de conectividad confiables y accesibles. "Data Fiber" garantiza una cobertura amplia y una velocidad de internet competitiva, permitiendo a los residentes acceder a recursos educativos, comerciales y de entretenimiento en línea, además, se destaca por su atención al cliente y su enfoque en la sostenibilidad, buscando no solo conectar, sino también empoderar a las comunidades rurales, en los últimos meses se ha podido visualizar un sin número de falencias siendo la principal causa de que la empresa disminuya su productividad.

Como principal problemática se identificó que el gerente no cuenta con estudios sólidos relacionados al área administrativa, lo que ocasiona que no pueda aplicar adecuados métodos eficaces que ayuden a la correcta gestión en la organización, esto surge en gran medida cuando la cultura organizacional no adopta los parámetros de formación y el desarrollo de habilidades requeridas en esta área, lo que conlleva a un gran cifra de problemas internos, generando que los empleados puedan sentirse desorientados o inseguros al enfrentarse a decisiones administrativas, afectando la eficiencia y la toma de decisiones.

Por otro lado, la empresa desde su apertura hasta la actualidad ha sido dirigida por un administrador que no ha implementado la cultura organizacional para su correcto desarrollo, es decir se basa específicamente en la intuición y la experiencia personal en lugar de datos y análisis ocasionando toma de decisiones subjetivas y poco fundamentadas, la gestión basada en el empirismo refleja una falta de estructura y metodología en la toma de decisiones, ineficaz coordinación en su procesos, lo afecta negativamente el control de la planeación estratégica en la entidad.

Además, el inadecuado manejo en las operaciones ha tenido un impacto directo en la eficiencia, desarrollo organizacional y calidad del servicio ofrecido, imposibilitando que esta pueda realizar el buen cumplimiento en sus actividades. Como no aplica una gestión efectiva de procesos operativos y recursos, se han vuelto incapaces y desorganizados experimentando retrasos, problemas en la calidad, descuido en la mejora continua afectando la productividad, satisfacción de los empleados, satisfacción del cliente y la rentabilidad general de la empresa.

Sumado a esto, se ha visto afectada por una invisible presencia y reconocimiento en el mercado, al no tomar como prioridad la comunicación transparente, visibilidad de logros, desafíos y compartir contenido relevante en sus redes que genere un impacto positivo en su reputación. Es decir, no implementa una estrategia efectiva de marca y comunicación, que puede diferenciarla de sus competidores, generando que los empleados puedan sentirse desconectados o desmotivado, pasando desapercibida para sus clientes potenciales, lo que dificulta el crecimiento y la expansión.

Cabe recalcar que las estrategias de mercadeo son deficientes de modo que se han producido falencias en la efectividad en las actividades de promoción y ventas, al no contar con una comprensión clara del mercado objetivo y tácticas de promoción adecuadas, la empresa ha desperdiciado recursos imposibilitando el alcance sus metas y reduciendo su crecimiento. Como principal motivo se menciona que la entidad no aplica estrategias de marketing, no le da importancia a la investigación de mercado, afectando a la adquisición de nuevos clientes y la expansión del mercado.

Justificación

El presente estudio de caso se ha desarrollado a partir de las falencias observadas dentro de la organización. La principal problemática identificada es la carencia de una cultura organizacional sólida, lo cual ha desencadenado una serie de inconvenientes significativos. Entre estos problemas se destaca la falta de aplicación de conocimientos especializados en el área administrativa, así como una gestión que se basa predominantemente en la experiencia empírica, sin respaldo en prácticas profesionales y estándares modernos. Esta situación ha resultado en un manejo inadecuado de los procesos y operaciones, tanto a nivel interno como externo. En el ámbito interno, la falta de una cultura organizacional ha generado descoordinación entre los departamentos, ausencia de procedimientos estandarizados y una comunicación deficiente, lo cual impacta negativamente en la eficiencia y productividad de los empleados.

Al analizar los puntos clave, se buscará identificar las problemáticas existentes con el objetivo de contribuir al correcto desarrollo organizacional. Este análisis permitirá definir las falencias presentes en cada proceso y, de esta manera, Proporcionar a la empresa una visión clara de las áreas a mejorar, examinando cada etapa del proceso organizacional, desde la planificación hasta el control de calidad. Este estudio tiene como finalidad destacar y promover la importancia de un proceso administrativo bien estructurado y eficiente, con el propósito de contribuir significativamente al mejoramiento de las operaciones internas de la organización, al implementar prácticas administrativas adecuadas, se espera no solo optimizar los recursos disponibles, sino también fomentar un ambiente laboral más organizado y productivo, además tiene como objetivo proporcionar herramientas y conocimientos para que la organización se adapte ágilmente a cambios del mercado, mejorando rendimiento y productividad.

Objetivos

Objetivo general

Evaluar la gestión organizacional en la empresa “Data Fiber” en la ciudad de Babahoyo periodo 2023, ejecutando técnicas de investigación para mejorar la productividad en sus procesos.

Objetivos específicos

- Examinar el desempeño en la gestión organizacional de la empresa “Data Fiber”, a través de un FODA, para identificar las falencias que limitan el desarrollo de sus operaciones.
- Identificar los procesos claves de la cultura organizacional, aplicando una entrevista al gerente, con el fin de conocer sus procedimientos y tácticas empleadas.
- Plantear alternativas que fomenten la mejora en la gestión organizacional.

Línea de Investigación

El estudio de caso titulado "Gestión organizacional de la empresa Data Fiber en la ciudad de Babahoyo" es un diagnóstico de la situación de organizacional en el que se analizan los diversos factores que influyen en la productividad de la empresa en sus periodos, con el que se buscó hacer una evaluación de los procedimientos que se aplican al administrar sus actividades tanto internas y externas, siendo la acción primordial que permite realizar eficazmente sus procesos, por lo consiguiente este documento tiene relación con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y enmarca en la sublínea empresas e instituciones públicas y privadas, en base a las motivos que se especifican a continuación:

Podemos analizar que hay una similitud tomando en cuenta las funciones en la entidad Data Fiber en la ciudad de Babahoyo y la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, control, debido a que es una empresa que se especializa en brindar servicios de internet de alta calidad en áreas rurales de la provincia, cuyo mercado está conformado por comunidades aledañas, enfocándose en ofrecer soluciones de conectividad confiables, accesibles, para la adquisición de estos este contexto se distingue la gestión organizacional que permite el cumplir con los objetivos.

Por ende, el estudio de caso tiene como referencia la sublínea, empresas e instituciones públicas y privadas, cuya variable a estudiar es la gestión organizacional, la misma que representa un proceso el cual busca evaluar los procedimientos en cada área y lograr una productividad efectiva para alcanzar los objetivos de la empresa, además se involucran una serie de alternativas que sirven de guía para el buen funcionamiento en sus actividades.

Marco Conceptual

Concepto gestión organizacional

Según Las organizaciones como creaciones sociales se originaron en los albores de la humanidad para satisfacer las necesidades y generar mejores condiciones de vida al ser humano. Históricamente, las organizaciones han evolucionado con la humanidad, desde las más simple hasta la más compleja, desde las organizaciones dedicadas a satisfacer las necesidades básicas como la sobrevivencia, alimentación, vivienda y salud, viéndolo de manera integral abarca todo sobre la planificación, organización y dirección y control de todos los recursos de una empresa. (Carrión, 2022)

Las organizaciones hoy en día suelen cambiar y modificarse de acuerdo al entorno en el que se crecen, como una estructura sistémica cualquier tipo de organización fija una serie de elementos que le permite interactuar con su entorno y equilibrar el nivel de dependencia de este, Se entiende como entorno organizacional el sistema que influye en una organización o entidad ya que interactúan en su entorno generando estrategias necesarias para fortalecer las falencias internas, además con esto se va generando una cadena de progresión dentro de la entidad. (Contreras, 2020)

Desde un enfoque de la administración organizacional, la tecnología se convierte en un requisito esencial para el futuro de las empresas, en este ámbito normalmente las empresas enfrentan muchos cambios y desafíos sociales, económicos que es importante ir descubriendo, examinando y buscar solución, sin embargo el tener una tecnología avanzada se pueden implementar tecnología que ayuden a combatir los problemas, y por eso implica la necesidad de desarrollar nuevos perfiles capacitados y ajustar las competencias existentes laborales. (Martí Noguera, 2020)

Definición gestión organizacional

La gestión organizativa o también conocida como organizacional es la práctica metodológica para planificar, coordinar y administrar a las personas, recursos y procesos esenciales que acompañan a la gestión organizativa y se pueda lograr cumplir la meta de una manera significativa, fomentar la colaboración entre los contratados, para que así sea eficiente acorde al área que esté operando, siguiendo un mismo objetivo. Realizando un trabajo en equipo de manera eficaz para que así las empresas puedan mejorar en su productividad, impulsando el crecimiento y sostenibilidad. (Caburao, 2024)

Objetivos de gestión Organizacional

La gestión Organizacional tiene diferentes objetivos centralizados en la organización que los desarrollan de manera eficiente, para tener una ventaja positiva, mediante eso lo que se busca es planificar e implementar una gestión de recursos materiales y humanos óptima, que beneficie a la organización o entidad para así tener resultados positivos en todo el proceso, para esto los modelos de gestión organizacional son variados y van a depender del objetivo de la entidad y al modelo de acorde vayan a tomar sus decisiones. (San Julián de Loria, 2022)

Modelos de gestión Organizacional

Según (San Julián de Loria, 2022) los modelos de gestión organizacional son variados por lo que estos son los cuatro modelos más vistos recientemente:

1. Manejo basado en los resultados

En este enfoque, se gestiona la organización, incluyendo tanto los recursos materiales como humanos, con el objetivo de alcanzar resultados previamente establecidos. Además, es

fundamental que se haya definido una meta específica y medible que debe cumplirse obligatoriamente.

2. Gerencia fundamentada en procesos

Se enfoca en los procesos más recientes de un área, por lo que se dispone a cumplir los métodos organizacionales, con el fin de obtener metas y plan de mejorarlos por lo que, si la mejora de los resultados se conseguirá ya que ha habido una mejora de los procesos organizacionales, en este modelo se centra en hacer correctamente la metodología para que, a través de ella, se vean mejores rendimientos.

3. Gestiones democráticas

Esta se basa en la democracia dividida en dos diferentes grupos, sin embargo, este tipo de organizaciones son grandes para las sociedades privadas, la idea de aplicar es que los colaboradores fomenten decisiones que tengan ventajas en la empresa de manera coherente y respectiva.

4. Dirección de organizaciones centralizada

La dirección de organizaciones es uno de los modelos usuales, por lo que es de manera vertical, en este caso se sabe quién toma las decisiones y de qué manera las da a conocer directamente es importante reconocer que este modelo es propio de las pequeñas y medianas empresas. Es importante utilizar los modelos organizacionales por las razones que benefician a la empresa para que así tengan más eficiencia operativa, mejoran los procesos para una mejora continua. (San Julián de Loria, 2022)

Componentes de la gestión Organizacional

La gestión administrativa Organizacional tiene como primer paso esencial es dentro de la administración ya que han sido un soporte en el ámbito empresarial, económico y social a

gestión administrativa es un proceso que incluye cuatro funciones clave: planificación, organización, dirección y control. (Intriago, 2020)

- ✓ **Planificación:** Se entiende como la primordial actividad, incluye la determinación de objetivos y la preparación identificando las funciones que deben realizar en un rango de periodo determinado.
- ✓ **Organización:** Se da de manera de distribuir los recursos necesarios tanto como materiales, financiero y humanos para el desarrollo de la organización y trabajo para alcanzar los objetivos planificados.
- ✓ **Dirección:** La dirección se da mediante estrategias trazadas, orientadas a los objetivos y mediante el liderazgo teniendo una motivación y comunicación certera.
- ✓ **Control:** Es el proceso de evaluar y ajustar diversas actividades y recursos que estén alineadas con los objetivos planificado, con el fin de resolver el problema y corregirlo para un mejor proceso de toma de decisiones. (Intriago, 2020)

Características de la gestión Organizacional

Según (Rodríguez, 2024) una de las características claves de la gestión organizacional para obtener éxito son la siguientes:

1. Eficiencia:

Se da de una manera más objetiva, de hacer directamente bien las cosas dentro de la organización, centrarse en los recursos obtenidos para utilizar la menor cantidad, como tiempo o dinero para implementar técnicas que maximicen un excelente resultado.

2. Productividad:

La productividad se realiza en la empresa con el fin de obtener claro y preciso las metas establecidas, este es más amplio que la eficiencia por que tiene la capacidad de tener mejores

resultados muy significativos que contribuyen a beneficio de la empresa, sin embargo, una empresa que aplica la productividad y estrategias productivas alcanzan sus objetivos y tienen como resultados el crecimiento interno de la empresa.

3. Eficacia:

Se basa en la capacidad de realizar a cabo diversas actividades objetivas con las metas de la empresa, por lo que al aplicar la eficacia la empresa producirá de manera constante y a su vez cumplir con los objetivos y metas, además se centra en la calidad emprendidas al momento de realizar acciones apropiadas.

Cultura organizacional en las empresas

La cultura organizacional de una empresa es el conjunto de valores, creencias, hábitos, tradiciones, actitudes y experiencias de una organización y sus miembros, por lo que todo esto deja ver la manera en que los que forman parte de esta cultura se relacionan entre sí y con el exterior, tanto como la marca la personalidad de la empresa, así como las reglas no escritas de cómo deben comportarse sus futuros trabajadores si quieren formar parte de ella, es importante aplicar la cultura en las empresas porque es una esencia que se verá reflejada dentro de la entidad. (Gamarra, 2024)

Se reconoce la cultura organizacional como un factor que puede facilitar un involucramiento en los trabajadores, que a decir verdad es válido para fomentar el compromiso, la creatividad, la iniciativa, el trabajo en equipo y la competitividad de todo el personal, para el logro de una empresa sostenible, es importante ya que la cultura organizacional refleja el desempeño de la empresa, lo comportamiento influye de manera significativa para así tener adaptabilidad a los cambios por lo que mediante eso los trabajadores se verán a ser potencializados por la entidad. (Hernández, 2020)

La cultura organizacional son factores determinantes en el desempeño del personal de las organizaciones, lo que se vincula directamente con su desarrollo y crecimiento organizacional, por lo que esto consigue transformar al personal de las empresas en el recurso más valioso en el funcionamiento de la entidad , puesto que contribuye a través de su pensamiento y trabajo a cumplir con los objetivos institucionales de la empresa, para que así sea considerado el tener un crecimiento organizacional ya que son las acciones para poder alcanzar la mejora continua. (Bravo, 2023)

Mejora continua

La mejora continua es una cultura, una forma de ser de las personas y de las organizaciones en donde mejorar es la meta fundamental, mediante esto las instituciones organizacionales sean competitiva no basta con implantar mejoras aisladas o accidentales, sino que necesita ponerla en práctica de manera constante para así tener una mejor organización, mediante la conveniencia, adecuación y eficacia, la continuidad y dedicación es el secreto para llegar al éxito de la mejora para ello se requiere disciplina y constancia. (Monserrat, 2021)

Comunicación Interna de la Gestión Organizacional

La comunicación interna se preocupa por incentivar el trabajo de los colaboradores para así obtener logros que benefician la empresa, por lo que se enfocan netamente en la comunicación interna de la entidad ya que es un factor determinante de tal manera que sin comunicación entre las organizaciones, tienen como desventaja compartir a conocer mensajes erróneos de suma importancia para el correcto funcionamiento de la entidad, sin embargo se garantiza mejorar el flujo, contribuyendo al fortalecer los valores de la empresa con una buena comunicación en conjunto incrementa el trabajo en equipo. (Fernandini Zarate, 2022)

La comunicación en las instituciones ha ido evolucionando, hoy se presenta como una necesidad diaria, que debe realizarse de forma regular y controlada por lo que es necesario un correcto seguimiento y control, para el logro de una mejora constante, para que así la función de comunicación deba ser gestionada, dotándola de los medios y recursos adecuados ya que se debe entender la comunicación interna organizacional ya que es un pilar fundamental en la entidades, además de cumplir sus principales objetivos para tener coherencia y producción. (Martín, 2021)

Clima Laboral

El clima laboral hace referencia al entorno psicológico, organizacional y humano en el que se dan las relaciones de trabajo y que crea un ambiente laboral específico que puede motivar a los trabajadores o afectar su desempeño, esto es importante dentro de una empresa, ya que el ambiente laboral depende muchas veces de los trabajadores por lo que esta influenciado a ellos, sin embargo es más relacionado con las estrategias de recursos humanos y las políticas de la empresa, por el reclutamiento de personal y la captación y el desarrollo de ellos. (Gómez, 2023)

El avance de los estudios de un clima laboral es importante como el del organización tanto como el empresarial ya que está vinculado con la administración y la conducta organizacional por lo que al obtener un argumento sólido se estudia diversos comportamientos humanos desde el ámbito dado, sin embargo esto influye en las actitudes de manera individual como grupales y del sistema organizacional, el clima laboral está relacionado directamente con la cultura organizacional, ya que abarca los valores y creencias, normas impartidas de la organización un clima positivo refuerza la cultura organizacional. (Salmon, 2024)

Tácticas de Recursos Humanos

Según (Sanz, 2023) Un departamento de Recursos humanos bien manejado actúa como la base que se desarrolla en la empresa, con el fin de buscar y atraer los mejores perfiles del área profesional, esto es beneficioso para tener una buena gestión de recursos humanos y esta se puede dividir en los siguientes aspectos:

- **Rentabilidad de la financiación en el personal humano:** Es una rentabilidad que se va dando de manera continua para el desarrollo técnico del área de recursos humanos debe tener una potencia el valor de cada empleado para así maximizar el retorno de la inversión.
- **Clima laboral positivo:** Las estrategias correctas y el compromiso ocasionan un ambiente de trabajo sumamente favorable, ya que los funcionarios pueden cumplir y ejercer su rol de una manera más productiva.
- **Mejora de los Métodos:** La gestión de diversas actividades administrativas dan tiempo para poder basarse en una estrategia en el momento de la toma de decisiones, El control de tareas administrativas libera tiempo para centrarse en estrategias y toma de decisiones, facilitando que el área sea más ágil, proactivo, proactivo a las necesidades empresariales.

En una sociedad más digitalizada y competitivo la adaptabilidad a las tendencias es un punto clave para que un departamento de RRHH sepa cómo actuar ante el cambio y adoptar nuevas transformaciones digitales para preparar a sus empleados al futuro.

Calidad del Servicio

La calidad del servicio es la capacidad que tiene la organización de atender, de una manera más productiva, por lo que las exigencias de los clientes que necesitan el servicio son de manera constante bajo sus demandas, satisfaciendo de manera excelente sus expectativas, ofrecer un servicio de calidad y ajuste a las necesidades de los consumidores puede garantizar la permanencia de los antiguos y futuros clientes ya que si la organización supera las expectativas mediante la calidad del producto obtendrá buenos beneficios. (Jonnatha, 2021)

Seguridad y Privacidad

El modelo de gestión de seguridad y privacidad de la información, ajustada al contexto, normatividad, legislación y necesidades organizacionales, y los diferentes planes de acción que se derivan de este modelo, estableciendo recursos, tiempos, roles, responsabilidades, e indicadores, que faciliten su inclusión en la cultura organizacional, comprender la seguridad y privacidad empresarial es importante para que la empresa tenga una mejor reparación y credibilidad con el público, además de aumentar la retención de clientes. (García, 2023)

La Innovación y Tecnología

Según (García M. , 2023) La incorporación de la innovación y tecnología tiene múltiples beneficios muy ventajosos para las empresas todo con el objetivo de ser más eficientes entre ellas, se encuentran las siguientes:

- **Disminuye costos:** En el momento de añadir métodos más eficientes en los procesos, como la sistematización y mejora de recursos, la entidad puede ver una disminución muy significativa en los gastos, economizando el tiempo y esfuerzo teniendo esto como mejora de los resultados.

- **Facilita los procesos:** El implementar nuevos desarrollos tecnológicos en sus procesos, estos aportan eficiencia y brinda mayor flexibilidad y agilidad en ellos.

La ciencia, la tecnología y la innovación es esencial para la generación de valor, el aprendizaje organizacional y la gestión anticipada a los cambios dinámicos que enfrentan hoy en día las empresas.

Marco Metodológico

Método

En este estudio de caso los enfoques utilizados incluyeron el método inductivo, el cual permitió identificar las deficiencias causadas por la carencia de una gestión organizacional en la empresa. Por otro lado, el enfoque descriptivo ayudó a comprender las situaciones y causas que afectan la función de sus operaciones cuando no se detectan a tiempo. Esta metodología resultó eficaz al facilitar la identificación de los problemas en su desarrollo y permitir corregirlos mediante estrategias que fomenten la mejora en la productividad contribuyendo así en el correcto desempeño de la cultura organizacional.

Técnicas

Las técnicas utilizadas fueron:

1. FODA

La técnica utilizada permitió determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas proporcionando una visión clara y facilitando una mejor toma de decisiones en sus operaciones.

2. Entrevista

Se aplicó una entrevista al gerente de la empresa la cual se obtuvo información para identificar las problemáticas en la gestión organizacional desde un punto de vista general.

Instrumentos

- Matriz FODA básica que se implementó para detallar las deficiencias internas y externas que limitan el desarrollo en sus operaciones.
- Cuestionario dirigido al gerente conformado por 8 preguntas que se utilizó para identificar los procesos claves en la cultura organizacional, con el fin de conocer sus procedimientos y tácticas empleadas.

Resultados

Tabla 1

Matriz FODA aplicada a la empresa Data Fiber

DATA FIBER	Factores Internos	Factores Externos
	Fortalezas	Debilidades
Factores Positivos	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura de flexibilidad y adaptabilidad - Motivación y lealtad del personal - Comunicación abierta y directa - Ambiente de trabajo colaborativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de estructura en los procesos - Dependencia excesiva entre empleados - Riesgo de mal entendidos - Dificultad para la toma de decisiones rápida
	Oportunidades	Amenazas
Factores Negativos	<ul style="list-style-type: none"> - Reputación local positiva - Colaboraciones estratégicas - Desarrollo de nuevos nichos de mercado - Innovación general 	<ul style="list-style-type: none"> - Malas prácticas empresariales locales - Mala gestión en la colaboración - Cambios inesperados del mercado - Imposibilidad de innovar por altos costos

Nota: Información sobre los factores internos y externos de la situación de la empresa Data Fiber

Tabla 2

Entrevista dirigida al propietario de la empresa Data Fiber

Orden	Cuestionario	Aspectos relevantes
1	¿Cuáles fueron los procesos claves que llevo a cabo en sus operaciones el año 2023?	No cuento con los conocimientos básicos así que, no supe cómo llevar cabo los procesos claves en mis operaciones.
2	¿Qué métodos utilizó para impulsar la motivación y el compromiso entre tus colaboradores?	No utilicé métodos para impulsar la motivación y el compromiso entre mis colaboradores.
3	¿De qué manera promovió el desarrollo profesional de los colaboradores internos en la entidad el pasado año?	No promoví el desarrollo profesional y personal de los colaboradores internos el pasado año.
4	¿Cuáles son las ideas que integro para impulsar la cooperación en relación a los distintos rangos de la empresa?	Integre una congregación entre los colaboradores para establecer un consenso en donde todos tenían la oportunidad de compartir sus ideas.
5	¿Mediante que herramienta se basó para determinar el rendimiento de la organización y cómo los aplico para la toma de decisiones efectiva?	No implementé herramientas para determinar el rendimiento de la organización.
6	¿Cómo optimizó los recursos disponibles para maximizar la eficiencia y minimizar costos?	Negocié mejores condiciones con proveedores y revisé regularmente los procesos internos para eliminar desperdicios.

-
- | | | |
|---|---|---|
| 7 | ¿Cuáles fueron los mayores retos que enfrentó su equipo durante el año pasado? | La entrada de nuevos competidores y la evolución constante de las ofertas nos obligó a esforzarnos para diferenciarnos y mantener nuestra base de clientes. |
| 8 | ¿Cómo manejó las situaciones de crisis o conflictos importantes en el año anterior? | Mantuve una dialogo constructivo y transparente con todos los operadores para encontrar soluciones que beneficiaran a todas las partes. |
-

Nota: Esta tabla muestra la información obtenida por medio de la entrevista al propietario de la empresa Data Fiber en relación al desempeño organizacional.

Discusión de Resultados

El análisis realizado en base a la matriz FODA obtenida podemos identificar que existen varias falencias que limitan el desarrollo de sus operaciones. La escasez de recursos en innovación tecnológica ha sido una debilidad crítica. Esta falta de inversión en tecnología avanzada ha impedido que la empresa se mantuviera competitiva frente a rivales que adoptan rápidamente las últimas innovaciones. La falta de programas de capacitación también ha agravado este problema, ya que el personal no ha recibido la formación necesaria para manejar nuevas tecnologías y mejorar su desempeño. Esta combinación de factores ha limitado la capacidad de la empresa para ofrecer servicios de alta calidad y adaptarse a las demandas cambiantes del mercado, reduciendo su atractivo para los clientes potenciales.

Además, se identificaron otros defectos siendo el sistema basado en una administración informal, originando que la gerencia no tome decisiones de manera correcta, dando como consecuencia que afecte en la relación entre trabajadores, ocasionando como dificultades que se no puedan aplicar métodos eficaces para que tenga una mayor respuesta en el mercado. Depender entre los colaboradores también ha creado debilidades, haciendo referencia a que, si ellos dejan la empresa, esta podría pasar por retrasos relevantes en sus operaciones. También, se ha visto enfrentada por amenazas externas como el tener que competir con entidades de mayor rango y evoluciones tecnológicas, por otro lado la inestabilidad en el país y los problemas de la reputación han conllevado a que la empresa sea incapaz de retener y captar nuevos consumidores, cabe recalcar que esta posee una excelente reputación dentro de la localidad y mantiene gran conexión con los colaboradores, es importante tomar en cuenta estos aspectos ya que al no ser un punto fuerte pueden dar como resultado problemas significativos en su productividad.

Por consiguiente, en la entrevista podemos analizar que el propietario reconoce no tener los conocimientos necesarios para manejar adecuadamente los procesos críticos de las

operaciones. Además, admite no haber implementado métodos para motivar y comprometer a sus colaboradores, y no haber fomentado el desarrollo profesional y personal de los empleados durante el último año. Esta ausencia de estrategias y conocimientos afecta negativamente la eficiencia operativa y el clima laboral, lo cual es crucial para una empresa en un sector competitivo como el de los servicios de internet. La falta de inversión en el desarrollo de los empleados puede resultar en una menor satisfacción y retención del personal, impactando la calidad del servicio ofrecido.

Otro aspecto relevante es la implementación de reuniones regulares y la revisión continua de procesos internos. El propietario ha establecido reuniones regulares donde todos los empleados pueden expresar sus ideas y preocupaciones. Este tipo de comunicación abierta y regular es fundamental para identificar problemas operativos y generar ideas innovadoras. No obstante, la carencia de herramientas para determinar el rendimiento representa una vulnerabilidad, incapacitando a la empresa para que esta pueda controlar la eficacia y la toma de decisiones en base a los datos. Posee como punto positivo la revisión de operaciones internas para así suprimir desperdicios generando mejores negocios en relación con los proveedores. Por otro lado, la entidad tiene como dificultad hacerle frente a la competencia, volviéndola incapaz de que pueda diferenciarse del entorno. Actualmente el mercado es hostil dado que existe un gran aumento de la competencia obligando a que la empresa se esfuerce más por el intento de mantener la retención de sus clientes al servicio.

Para dar solución a tales problemáticas, el gerente ha implementado que se genere una mejor relación entre sus colaboradores, dado que cuando haya algún contratiempo estos expresen sus ideas y malestares de manera abierta, encontrando soluciones que beneficien en la entidad de manera general y conllevando a que esta mejore la comunicación siendo crucial para que entre todos puedan colaborar, generando como resultado cambios positivos en la estructura y asegurando un servicio calidad.

Conclusiones

El desempeño en la gestión organizacional de la empresa esta condicionada por factores relevantes como una cultura organizacional basada en el empirismo, falta de capacitación del personal en relación al servicio y mantenimiento de los equipos, lo que ha impedido un correcta productividad y coordinación. No obstante, enfrenta desafíos debido a la escasez de recursos tecnológicos, falta de capacitación, una gestión informal que pueden limitar su competitividad. Las oportunidades, como la reputación positiva, colaboraciones estratégicas y nuevos nichos de mercado, ofrecen un camino para mejorar, abordar estas debilidades es crucial para aprovechar oportunidades que conlleven a un desempeño sostenible y exitoso.

Los procesos claves de la cultura organizacional son las reuniones regulares han permitido expresar ideas y preocupaciones, lo cual fomenta un ambiente de colaboración y mejora continua. Las negociaciones con proveedores y la revisión de procesos internos para eliminar desperdicios han resultado en una mayor eficiencia operativa. Además, el diálogo constructivo y transparente ha fortalecido las relaciones internas y la diferenciación en un mercado competitivo, beneficiando la retención y satisfacción de los clientes.

La empresa tiene que implementar programas de capacitación tecnológica y establecer KPIs para mejorar la eficiencia operativa. Fomentar una cultura de desarrollo profesional continuo y formalizar procesos de gestión para mejorar coordinación, promover reuniones estratégicas para revisar procesos y explorar nuevas oportunidades de mercado, fomentar la innovación y asegurar un crecimiento sostenible.

Recomendaciones

Basándonos en los resultados de la investigación llevada a cabo, se sugiere la siguiente serie de recomendaciones:

Invertir en nuevas tecnologías y en programas de formación continua para sus empleados mejora la eficiencia operativa y aumenta la capacidad de la empresa para adaptarse las nuevas demandas del mercado, además establecer procesos claros, definir roles y responsabilidades, y adoptar mejores prácticas de gestión empresarial contribuye a una toma de decisiones más efectiva y a una mayor coherencia en la ejecución de estrategias.

También desarrollar programas de capacitación enfocados en habilidades de comunicación y negociación, esto fortalecerá las relaciones internas y externas, mejorando la capacidad de la organización para diferenciarse en un mercado, además mantener un ambiente de trabajo positivo y motivador fortalece la lealtad y el compromiso de los empleados, lo cual es fundamental para el éxito sostenible de la organización.

Se aconseja, formalizar un sistema de feedback que permita a los empleados compartir sus opiniones de manera estructurada, esto mejorará la comunicación y colaboración, proporcionando una visión más clara de las áreas que necesitan mejoras, por otro lado, adoptar metodologías ágiles en la revisión de procesos internos para aumentar la eficiencia operativa, al aplicarlas permitirá que la organización se adapte rápidamente a los cambios.

Finalmente, fomentar la innovación y la colaboración, integrando programas de incentivos para la creatividad y la generación de ideas, así como promover alianzas estratégicas y colaboraciones con otras empresas, instituciones educativas y organismos de investigación, permitiendo identificar y explotar nuevos nichos de mercado.

Referencias

Bravo, J. C. (10 de Febrero de 2023). Revista Eruditus. Revista Eruditus: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/718/785>

Caburao, E. A. (11 de Abril de 2024). Safety culture. Safety culture: <https://safetyculture.com/es/temas/gestion-organizacional/>

Carrión, B. R. (01 de Abril de 2022). Scielo. Scielo: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000100081

Contreras, B. A. (Agosto de 2020). Dianlet Dianlet : <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElNeuroliderazgoYSuImportanciaEnLaGestionOrganizac-7808650.pdf>

Fernandini Zarate, M. P. (2022). Repositorio de la Univeridad Cesar Vallejo. Repositorio de la Univeridad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78403/Fernandini_ZMP-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Gamarra, G. (25 de Junio de 2024). Factorial. Factorial: <https://factorialhr.es/blog/cultura-organizacional/#:~:text=La%20cultura%20organizacional%20de%20una%20empresa%20define%20los%20%C3%ADmites%20y%20promueve%20las%20conductas%20positivas.>

García, B. A. (2023). Ean Universidad. Ean Universidad: <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/12410/BelenoBrayan2022.pdf?sequence=1>

García, M. (22 de Marzo de 2023). Tecnologico de Monterrey. Tecnologico de Monterrey: <https://blog.maestriasydiplomados.tec.mx/innovacion-tecnologica-que-es-sus-tipos-y-sus-beneficios>

Gómez, D. (11 de Octubre de 2023). Hubspot. Hubspot: [https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-](https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral#:~:text=El%20clima%20laboral%20hace%20referencia,trabajadores%20o%20afectar%20su%20desempe%C3%B1o.)

laboral#:~:text=El%20clima%20laboral%20hace%20referencia,trabajadores%20o%20afectar%20su%20desempe%C3%B1o.

Hernández, J. R. (Abril de 2020). Scielo. Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322020000100005&script=sci_arttext

Intriago, D. A. (02 de Agosto de 2020). Scielo. Scielo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,%2C%20organizaci%C3%B3n%2C%20direcci%C3%B3n%20y%20control.)

36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,%2C%20organizaci%C3%B3n%2C%20direcci%C3%B3n%20y%20control.

Jonnatha, M. (01 de Enero de 2021). Contenido digital CIDE. Contenido digital CIDE: <https://repositorio.cidecuador.org/handle/123456789/1327>

Martí Noguera, J. J. (2020). Revista Venezolana de Gerencia. Revista Venezolana de Gerencia: <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559021/29063559021.pdf>

Martín, M. A. (2021). Repositorio 21. Repositorio 21: [https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/22596/TFG%20-](https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/22596/TFG%20-%20Caramello%20Mart%c3%adn%2c%20%20Mar%c3%ada%20Agostina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

%20Caramello%20Mart%c3%adn%2c%20%20Mar%c3%ada%20Agostina.pdf?sequence=1
&isAllowed=y

Monserrat, E. C. (01 de Abril de 2021). Enfoque. Enfoque: <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/113/827>

Rodríguez, J. (12 de Enero de 2024). LinkedIn. LinkedIn: [https://www.linkedin.com/pulse/eficiencia-efectividad-y-eficacia-claves-para-el-](https://www.linkedin.com/pulse/eficiencia-efectividad-y-eficacia-claves-para-el-jes%C3%BAs-rodr%C3%ADguez-qdjof/)

jes%C3%BAs-rodr%C3%ADguez-qdjof/

Rodríguez, M. D. (2017). Fundación Universitaria del Área Andina. Fundación Universitaria del Área Andina: <https://core.ac.uk/download/pdf/326423934.pdf>

Rodríguez, S. G. (02 de Agosto de 2020). Scielo. Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20un,%2C%20organizaci%C3%B3n%2C%20direcci%C3%B3n%20y%20control.

Salmon, M. B. (30 de 01 de 2024). Ciencias Holguin. Ciencias Holguin: <http://www.ciencias.holguin.cu/revista/article/view/244/45>

San Julián de Loria, A. (07 de Abril de 2022). Univessitat Garlemany. Univessitat Garlemany: <https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/blog/gestion-organizacional/>

Sanz, E. V. (26 de Octubre de 2023). Endalia. Endalia: <https://www.endalia.com/news/estrategias-mejorar-gestion-de-recursos-humanos/>

Anexos**Anexo 1**

Matriz FODA aplicada a la empresa Data Fiber

Data fiber	Factores Internos	Factores Externos
	Fortalezas	Debilidades
Factores Positivos		
	Oportunidades	Amenazas
Factores Negativos		

Anexo 2

Entrevista dirigida al propietario de la empresa Data Fiber

1. ¿Cuáles fueron los procesos claves que llevo a cabo en sus operaciones el año 2023?
¿Cómo los implementó?
2. ¿Qué métodos utilizó para impulsar la motivación y el compromiso entre tus colaboradores?
3. ¿De qué manera promovió el desarrollo profesional de los colaboradores internos en la entidad el pasado año?
4. ¿Cuáles son las ideas que integro para impulsar la cooperación en relación a los distintos rangos de la empresa?
5. ¿Mediante que herramienta se basó a determinar el rendimiento de la organización y cómo los aplico para la toma de decisiones efectiva?
6. ¿Cómo optimizó los recursos disponibles para maximizar la eficiencia y minimizar costos?
7. ¿Cuáles fueron los mayores retos que enfrentó su equipo durante el año pasado?
8. ¿Cómo manejó las situaciones de crisis o conflictos importantes en el año anterior?

Anexo 3

Registro Único de Contribuyente (RUC) del propietario de la empresa Data Fiber

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Apellidos y nombres ANDALUZ BAJAÑA PATRICIA PILAR		Número RUC 1207156090001	
Estado ACTIVO	Régimen RIMPE - EMPRENDEDOR	Artesano No registra	
Fecha de registro 11/09/2020		Fecha de actualización 04/01/2022	
Inicio de actividades 11/09/2020	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		Obligado a llevar contabilidad NO	
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO	
Domicilio tributario			
Ubicación geográfica			
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: FEBRES CORDERO (LAS JUNTAS) (CAB. EN MATA DE CACAO)			
Dirección			
Barrio: CIUADELA OTTO AROSEMENA Calle: MALECON Número: S/N Intersección: PRIMERO DE MAYO Referencia: JUNTO A LA ESCUELA DE NIÑOS ESPECIALES NUEVO AMANECER			
Medios de contacto			
Email: patricianadaluzbajana@gmail.com Celular: 0993122361			
Actividades económicas			
<ul style="list-style-type: none"> • J61100401 - ACTIVIDADES DE SUMINISTRO EN ACCESO A INTERNET POR LOS OPERADORES DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES ALAMBRICAS. • J61200301 - ACTIVIDADES DE SUMINISTRO DE ACCESO A INTERNET POR LOS OPERADORES DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES INALÁMBRICAS. • S95120901 - REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE OTRO TIPO DE EQUIPO DE COMUNICACIONES: EQUIPO DE TRANSMISIÓN DE COMUNICACIONES (POR EJEMPLO, ENRUTADORES, PUENTES, MÓDEMS). 			
Establecimientos			
Abiertos		Cerrados	
1		0	
Obligaciones tributarias			
<ul style="list-style-type: none"> • 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES • 2021 - DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA 			
<p>i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.</p>			

Apellidos y nombres
ANDALUZ BAJAÑA PATRICIA PILAR

Número RUC
1207156090001

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: RCR1706973474354180

Fecha y hora de emisión: 03 de febrero de 2024 10:17

Dirección IP: 10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo 3

Carta de Autorización de la empresa Data Fiber



Babahoyo, 04 de junio del 2024

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la empresa Data Fiber de la ciudad de Babahoyo provincia de Los Ríos.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante José Javier Vergara Mantuano de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para realice el estudio de caso con el tema: Gestión organizacional de la empresa "Data Fiber" en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023 el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

DATA-FIBER
FTTH & WIRELESS
 Ing. Patricia AndaluZ Bajaan
 GERENTE GENERAL

Patricia AndaluZ

Patricia Pilar AndaluZ Bajaan

C.I 1207156090


Cel: 0993122361

Correo: Patriciaandaluzbajana@gmail.com

Patricia AndaluZ Bajaan
RECIBIDO
 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
 SECRETARIA FAFI
 05-06-24 11:10
 FECHA: HORA:

Anexo 4


Informe Anti-Plagio




CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

vergara - Corrección plagio 1 - José Vergara


2%
Textos sospechosos



2% Similitudes
0% similitudes entre comillas
1% entre las fuentes mencionadas



0% Idiomas no reconocidos
mencionadas




< 1% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: vergara - Corrección plagio 1 - José Vergara.pdf
ID del documento: 81bcac4b8cbc5c20fcea195c84038f1a7b76b144
Tamaño del documento original: 434.06 kB



Depositante: ONOFRE ZAPATA VIVIANA DEL ROCÍO
Fecha de depósito: 29/7/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 29/7/2024

Número de palabras: 6283
Número de caracteres: 44.978


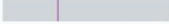

Ubicación de las similitudes en el documento:




Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	scielo.iics.una.py 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (57 palabras)
2	Documento de otro usuario #60fa8f El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)






Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.endalia.com 8 estrategias para mejorar la gestión de Recursos Humanos	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)
2	www.universitatcarlemany.com Gestión organizacional: concepto y objetivos ...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)
3	repositorio.cidecuador.org	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)

Fuente ignorada Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	EDC AVANCE - José Vergara M.pdf EDC AVANCE - José Vergara M #8390a3 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	74%		Palabras idénticas: 74% (4597 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- 1  <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/718/785>
- 2  <https://safetyculture.com/es/temas/gestion-organizational/>
- 3  https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78403/Fernandini_ZMP
- 4  <https://factorialhr.es/blog/cultura>
- 5  <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/12410/BelenoBrayan2022.p>