



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:

**LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMUNICATIVAS PARA AGILIZAR
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “EL SAGRARIO” - AGENCIA BABAHOYO.**

AUTORA:

JOMAIRA FERNANDA CARPIO REYES

TUTOR:

LCDO. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOZA MSC.

BABAHOYO - ECUADOR

2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



OFICIO PARA SOLICITAR EL PERMISO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Babahoyo abril 10, 2019

Ing. Jaime Arcos
JEFE DE AGENCIA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL SAGRARIO"
10 de agosto 1008 entre Martín Icaza y Rocafuerte
Babahoyo. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **CARPIO REYES JOMAIRA FERNANDA**, con cédula de identidad # **120765843-4**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área administrativa con el tema: **"LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMUNICATIVAS PARA AGILIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS"**.

Por la atención favorable que se sirva dar a la presente, reciba mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted, muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL

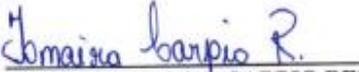


AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **JOMAIRA FERNANDA CARPIO REYES**, portadora de la cédula de ciudadanía **120765843-4**, en calidad de autor (a) del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Exámen Complexivo, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy autor(a) del presente trabajo de investigación el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMUNICATIVAS PARA AGILIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL SAGRARIO" - AGENCIA BABAHOYO.

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.


JOMAIRA FERNANDA CARPIO REYES
C.I. 120765843-4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME
DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE
CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME
DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE
CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

Babahoyo, 21 de abril de 2019

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 008, con fecha de 02 de abril del 2019, mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019, certifico que la Señora **JOMAIRA FERNANDA CARPIO REYES**, ha desarrollado el Trabajo de Investigación titulado:

**LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMUNICATIVAS PARA AGILIZAR
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO EL SAGRARIO - AGENCIA BABAHOYO.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.


LCDO. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOZA MSC.
DOCENTE DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



INFORME DE ACTIVIDADES DEL SISTEMA SAI

HORA: 9:27

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
 ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO
 SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
 UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: GUEVARA ESPINOZA JUAN CARLOS
ESTUDIANTE: CARPIO REYES JOMAIRA FERNANDA
PERIODO ACADÉMICO: ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRACTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN: LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMUNICATIVAS PARA AGILIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

FASE	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMUNICATIVAS PARA AGILIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS					
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
INTRODUCCION	2019-04-08	2019-04-21	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-08	2019-04-21	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFICA					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
BIBLIOGRAFICA	2019-04-08	2019-04-21	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
ANEXOS	2019-04-08	2019-04-21	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-08	2019-04-21	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-08	2019-04-21	TERMINADO	100%	HABILITADO

GUEVARA ESPINOZA JUAN CARLOS
 DOCENTE TUTOR

CARPIO REYES JOMAIRA FERNANDA
 ESTUDIANTE

Activar Windows.
 Configuración c
 Windows.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: **LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMUNICATIVAS PARA AGILIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO - AGENCIA BABAHOYO.**

PRESENTADO POR LA SEÑORA: JOMAIRA FERNANDA CARPIO REYES

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

9,50

EQUIVALENTE A:

noventa y cinco (Excelente)

TRIBUNAL:

Maria Elena Salazar Sanchez
MSc. MARIA ELENA SALAZAR SANCHEZ
DELEGADA DE LA DECANA

Kerly Jazmin Feljo Rojas
MSc. KERLY JAZMIN FELJO ROJAS
DOCENTE ESPECIALISTA

Carlos Raúl Sánchez Vidal
MSc. CARLOS RAÚL SÁNCHEZ VIDAL
DELEGADO DEL CIDE

Isele Berruz Mosquera
ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA DE LA
FAC.CC.JJ.SS.EE





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO



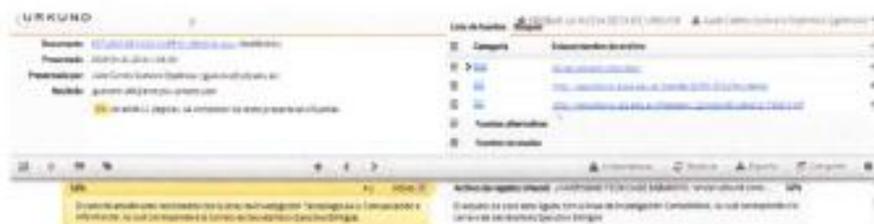
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



Babahoyo, 22 de abril de 2019

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del documento Probatorio Dimensión Práctica de Exámen Complexivo de la Señora **JOMAIRA FERNANDA CARPIO REYES**, cuyo tema es: **LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMUNICATIVAS PARA AGILIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO - AGENCIA BABAHOYO**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **[1%]**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.



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

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


LCDO. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOZA MSC.
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

El adecuado uso de las herramientas tecnológicas de comunicación proporcionan el entorno propicio para el desarrollo de actividades administrativas y operacionales en las instituciones, por tal motivo la presente investigación pretende determinar de qué manera se ve influenciada la comunicación interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” por medio de la utilización de las tecnologías de comunicación e información, puesto que los procesos comunicacionales hacen posible que tanto la comunicación escrita o verbal se desarrolle de forma efectiva, lo cual incide de forma directa en el rendimiento individual y colectivo de la organización.

El objetivo de la investigación es determinar la influencia que tienen las herramientas tecnológicas en la productividad empresarial, debido a que su uso inapropiado por parte de los colaboradores de la institución estudiada, repercute en las condiciones en que se realizan las actividades organizacionales; para el desarrollo del caso de estudio se utilizó la siguiente metodología de investigación: Tipo de Investigación Descriptiva, Método Inductivo y la Encuesta, dichas herramientas metodológicas permiten el tratamiento de información relevante a la temática analizada y así obtener la suficiencia de datos necesarios en el proceso investigativo aplicado a 9 personas que laboran dentro de la institución antes mencionada donde la investigación ha sido estructurada en base al análisis de hallazgos detectados en la fase investigativa, la cual resalta aspectos fundamentales como el sistema de comunicación telefónico, el suministro de móviles para fines organizacionales y el uso de cualquier otra herramienta de tecnología que influya en la comunicación con el cliente interno o externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario”.

Palabras Claves: Herramientas, Tecnológicas Comunicativas, Procesos Administrativos y Sistema.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ÍNDICE GENERAL

OFICIO PARA SOLICITAR EL PERMISO	I
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	II
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.....	III
INFORME DE ACTIVIDADES DEL SISTEMA SAI	IV
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN	V
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO	VI
RESUMEN.....	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
2. INTRODUCCIÓN	>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX1
3. DESARROLLO	2
4. CONCLUSIONES	17
5. BIBLIOGRAFÍAS	19
6. ANEXOS.....	21

2. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” de la ciudad de Babahoyo, en la cual se analiza como las herramientas tecnológicas comunicativas ayudan a agilizar los procesos administrativos. “El Sagrario” es una institución que promueve el crecimiento, desarrollo de los sectores rurales y urbanos de la provincia, brindando servicios financieros de calidad, la cual cuenta con 9 personas en área administrativa y operativa que juntan esfuerzos para obtener el máximo rendimiento de la organización.

La situación problemática en la empresa objeto de este estudio se centra en el uso que los colaboradores les dan a las herramientas tecnológicas que sirven como medios de comunicación, puesto que existe un ineficiente empoderamiento acerca de las ventajas que implica el empleo de la tecnología para interactuar, tanto dentro de la empresa con los demás colaboradores y de igual forma con los clientes actuales y potenciales.

El caso de estudio está relacionado con la línea de investigación Tecnología de la Comunicación e Información, la cual corresponde a la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe; y con la sublínea de investigación “Sitios web para lograr y dar información”, ésta relación se da en virtud de que en el desarrollo del estudio de caso se realiza el análisis de aspectos relevantes sobre la entidad financiera, en cuanto al uso que los colaboradores le dan a las herramientas tecnológicas y como este aspecto influye en los procesos administrativos.

Las herramientas tecnológicas comunicativas son aquellas que se constituyen en un apoyo para las actividades que realizan los trabajadores de una organización, mediante ellas alcanzan grandes niveles de eficiencia necesaria para el éxito empresarial. Los procesos administrativos son aquellos que los efectúan los responsables directos de la empresa, entre sus actividades básicas a desempeñar se encuentra la planificación, organización, liderazgo, dirección y control.

El tipo de investigación empleada es la descriptiva porque se describen hechos particulares observados en la empresa estudiada; el método aplicado en la investigación es el inductivo que examina cualitativamente las situaciones dentro de la empresa para lograr un análisis generalizado de la situación problemática presentada; además se utilizó la técnica de encuesta dirigida a las unidades de observación de la institución quienes han provisto de la información necesaria y pertinente.

La finalidad de esta investigación es el análisis de cómo las herramientas tecnológicas ayudan a agilizar los procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario”, debido a que las entidades financieras actualmente se dedican a captar clientes en un mercado muy competitivo, por tal razón deben poseer conocimientos y técnicas de vanguardia que le permitan una comunicación efectiva tanto para el cliente, trabajadores y socios, por eso es necesario que cuenten con herramientas tecnológicas que contribuyan a que los procesos se cumplan correctamente y lograr los objetivos institucionales.

3. DESARROLLO

La cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario” es una entidad financiera formada por colaboradores administrativos y operativos que unen esfuerzos para incentivar el ahorro y promover la cultura de economía familiar y comunitaria. Inició sus actividades el 10 de junio del año 1964, la matriz se está ubicada en la ciudad de Ambato, sin embargo, es necesario mencionar que el estudio se ha realizado en la sucursal de la ciudad de Babahoyo, las oficinas se encuentran en las calles 10 de agosto entre Martín Icaza y Rocafuerte en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos. Entre la gama de servicios que ofrece están los créditos a personas naturales y jurídicas, cuentas de ahorro, depósitos a plazo; además de servicios varios como pagos, capacitación y seguros.

La presente investigación tiene como fin conocer las problemáticas que surgen de no aplicar herramientas tecnológicas vanguardistas que permitan el desarrollo de las actividades de manera eficiente y eficaz dentro de la entidad, considerando que estos

medios de comunicación son un complemento necesario e importante para transmitir información o para llevar a cabo el proceso administrativo que ayude a la empresa a ser competitiva e innovadora, por lo cual la importancia de las herramientas tecnológicas radica en la contribución al desarrollo organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario”.

La realización de este caso se justifica desde el punto de vista académico-profesional en el cual se utilizará fundamentos teóricos que serán de aporte a la investigación y es factible porque da a conocer los problemas que surgen en la institución por la inadecuada aplicación de herramientas tecnológicas que contribuyan al desarrollo de las funciones administrativas, además se presentan aspectos importantes para que los lectores puedan evidenciar las dificultades externas e internas que desencadena ésta problemática.

La presente investigación tiene su aporte en la identificación de las principales herramientas tecnológicas que utiliza la empresa objeto de estudio y al mismo tiempo poder determinar cuáles son sus fortalezas y debilidades en cuanto a los procesos comunicacionales mediante el uso de medios tecnológicos, y así poder brindar las recomendaciones posibles a la temática estudiada, además el caso de estudio resalta lo importante de la tecnología en las instituciones y su influencia en el desarrollo organizacional.

El desarrollo de esta investigación beneficiará a la Cooperativa “El Sagrario” Ltda. por ser parte de la problemática y a nivel institucional resaltar la situación en general de cómo se encuentra la institución con respecto a los procesos administrativos que se ven influenciado por deficiencias en las herramientas tecnológicas; también generará beneficios a todos los interesados que deseen conocer los hechos relevantes en la entidad.

El objetivo principal del presente trabajo investigativo es determinar cuáles son las herramientas tecnológicas comunicativas utilizadas por la empresa “El Sagrario” Ltda. y cómo influye en la agilización de los procesos administrativos de la misma, analizando con detalles cada una de las situaciones problemáticas que se presentan para brindar

perspectivas de posibles soluciones y mitigar el impacto producido por el inadecuado uso de la tecnología en la comunicación.

Mediante los resultados de la investigación en la encuesta realizada a los miembros de la organización de la Cooperativa “El Sagrario” se pudo identificar una de las principales herramientas tecnológicas, Según” (Barreto & Díazgranados,2017) “Las herramientas tecnológicas comunicativas se refiere a un conjunto de equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permite recolectar, procesar, almacenar y transmitir como voz, datos, textos e imágenes” (p.15). Las herramientas de las tecnologías de información son esenciales en el proceso de comunicación en la organización, clientes y proveedores.

La herramienta principal utilizada por la institución objeto de estudio para intercambiar información o realizar charlas de una sucursal a otra, o en su defecto con el nivel directivo o socios, es el programa Scopia, el cual permite y hace posible un proceso de comunicación audio y visual entre los miembros de la organización, además es muy utilizado para hacer videoconferencias con clientes corporativos, directivos y demás personas allegadas a la institución.

El programa Scopia es una muestra de lo importante que son las herramientas tecnológicas, y cómo influyen en el crecimiento institucional de las empresas, es así que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ha podido mantenerse en el mercado por muchos años, debido al proceso de adaptación de ciertas tecnologías necesarias para la comunicación; no hay que dejar de mencionar que el programa Scopia, solo es utilizado en su mayoría para simplificar las conferencias o reuniones del nivel directivo, pero no tiene una incidencia directa con las actividades administrativas y operacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” Ltda.

Las herramientas tecnológicas contribuyen con el mejoramiento del proceso administrativo, Según (Ricalde, 2014) “Proceso administrativo se refiere a las actividades sistematizadas que se realizan en la organización para el logro de objetivos, mediante las funciones básicas de planear, organizar, dirigir y control, con apoyo de recursos

necesarios” (p.12). La tecnología se convierte en un apoyo de suma importancia para cada una de las actividades que deben ejercer los administradores y el crecimiento de la compañía.

Hay que resaltar que la empresa objeto de estudio posee una página institucional como medio de comunicación con clientes, pero no generan datos informativos de forma local para las sucursales, como es el caso de la ciudad de Babahoyo, además se menciona que el nivel directivo no prioriza el manejo de plataformas digitales como las redes sociales de forma activa, por lo que implementar un puesto de trabajo como el community manager, permite fortalecer la comunicación externa. Según (Millán, 2014) “Community Manager es de la comunidad digital, es decir aquella persona de sostener y defender las relaciones de la organización con los clientes en el ámbito digital” (p.25). Las redes sociales en la actualidad se constituyen en un medio de comunicación fundamental.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” Ltda. en la actualidad su principal herramienta es la telefonía fija, en el que la comunicación con los miembros de la organización y demás sucursales tienen que realizarse por medio de un tipo de cableado, en otras palabras, la herramienta tecnológica de mayor utilización de la empresa objeto de estudio es la tecnología fija análoga, no hay que dejar de mencionar que es un medio de comunicación tradicional y para lograr un mayor nivel de desarrollo organizacional deben estar a la vanguardia de los avances tecnológicos. Según (Cornejo, 2019) “Desarrollo organizacional son gestiones en el funcionamiento de las relaciones humanas, enfocados en el capital humano y los procesos para conseguir las metas,” (p.49).

La institución a la cual se le ha realizado el estudio presentó hace un par de años un proyecto de sistema de tecnología IP, y distribuir por las áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario Ltda. teléfonos IP, con la intención de mejorar la comunicación de manera interna y de las diferentes sucursales que posee la organización, de esta manera dejar el otro tipo de tecnología y teléfonos terminales para los usuarios del medio local, sin embargo, en la sucursal de la ciudad de Babahoyo dicho sistema no se implementó, situación que evidencia el débil desarrollo tecnológico en cuanto al avance de la comunicación por medio de un sistema de telefonía.

Para entender mejor sobre el sistema de comunicación telefónica IP, se menciona que es una forma de comunicarse por medio de protocolos de internet, es decir el proceso de comunicación se realiza de forma inalámbrica, lo cual mejora el intercambio de información de la empresa por medio de una red local, sin embargo, dicha implementación para mejorar las herramientas tecnológicas de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la ciudad de Babahoyo quedo sólo en intenciones, debido a que no se efectuó, y aún se utiliza el sistema de telefonía fija análoga, lo que evidencia no estar a la vanguardia al menos en la sucursal estudiada.

Es indiscutible el hecho de que a finales del siglo veinte la era tecnológica evolucionó a gran escala, este hecho cambió radicalmente las formas de comunicación de la mayor parte de las personas alrededor del mundo, en medio de este cambio radical a las empresas no les queda otra opción que adaptarse al ritmo del avance tecnológico, es así, que actualmente las organizaciones para mantenerse activas en el mercado deben adoptar las TIC`S; la autora (Osorio Guzmán, 2016) menciona que “Las TICs contribuyen en el desarrollo y crecimiento institucional, sin embargo, la adaptación a este sistema implica nuevos desafíos” (p 12). Las empresas deben adaptarse siempre a los avances tecnológicos para que contribuya al desarrollo de la organización.

Bajo el contexto de las nuevas tecnologías de la comunicación existe un importante aspecto a considerar, esto es el marketing digital; las organizaciones que están alcanzando el éxito, son aquellas que han logrado hacer uso efectivo de las herramientas tecnológicas. Las empresas, independientemente si son pequeñas, medianas o grandes, han encontrado una forma efectiva de comunicarse mediante el marketing digital, a través de este llegan a los potenciales consumidores y clientes, ofertandoles sus bienes y/o servicios, de esta manera, crean puentes de suma importancia que ayudan al crecimiento integral de la organización .

La Cooperativa de Ahorro y Credito “El Sagrario” Ltda tiene importantes deficiencias en cuanto a la comunicación mediante el uso del marketing digital, puesto que la forma de llegar a sus clientes se efectua del método tradicional, la entidad financiera, podría tener un alto alcance en el mercado, siempre que inscursione en este importante

campo y explote las ventajas que implica la correcta utilización de la mencionada herramienta de comunicación. Se expresa y argumenta que el marketing digital es un instrumento para comunicar, porque el término comunicación implica toda forma de transmisión de un mensaje entre un emisor y receptor.

La comunicación es un aspecto extraordinariamente dinámico, que mediante aportes de diferentes fuentes busca explicar e interpretar la naturaleza de la interacción comunicativa en los distintos ámbitos de la vida humana. En virtud de aquello se puede manifestar con certeza que la forma de hacer marketing a través del uso de herramientas tecnológicas es un método efectivo de comunicación, aspectos claves del mercado como la publicidad no deben ser ignorados por las organizaciones, de esta manera conseguirán alcanzar los objetivos estratégicos que posee la empresa.

La globalización en la que se encuentra el mundo contemporáneo tiene importantes conjeturas a analizar en el desarrollo del presente caso de estudio, uno de los aspectos primordiales analizables dentro del contexto de la globalización es el cambio constante, no se puede negar, que todos los días aparecen nuevas invenciones; para hacer frente a estos cambios permanentes la única y efectiva solución es contrarrestar este escenario con la adaptación al medio y entorno, toda organización que se niegue a incentivar a sus colaboradores para que estén inmersos dentro de una capacitación continua, están condenadas a fracasar en el mediano o largo plazo.

Es preciso mencionar que existe una extensa gama de herramientas tecnológicas comunicativas en la que los colaboradores de la cooperativa “El Sagrario” necesitan tener dominio, estas son: Plataformas digitales, redes sociales y medios electrónicos; todas contribuyen significativamente al crecimiento y posicionamiento de la organización en el mercado, puesto que a través del manejo efectivo de las mismas se realiza una difusión superlativa de los productos y servicios ofertados por la empresa financiera, obteniendo un gran alcance en el entorno en el que opera.

Según (Romero, Romero, & Romero, 2018) “Las plataformas digitales se constituyen una excelente oportunidad para los oferentes de un bien o servicio, el vendedor

tiene la posibilidad de subir los detalles de la transacción y optimice el tiempo” (p.19). En función a la temática abordada, si bien es cierto, la cooperativa “El Sagrario” Ltda posee una pagina web, la debilidad está en el uso que los colaboradores le dan a la misma, por ejemplo, existe una particularidad observada, en la sección de noticias, la información no es actualizada con frecuencia; el objetivo de la empresa al tener un pagina web es comunicar a los lectores, pero si no existe efectividad en este aspecto, no basta el sólo hecho de contar con una pagina web, el contenido es lo más importante.

La capacitación continua de los colaboradores de una organización, lejos de ser una opción es una obligación que absolutamente todas las empresas que esperan obtener buenos resultados deben considerar, en la cooperativa objeto de estudio se ha podido observar que se capacita al personal en áreas tales como: gestión de cobranzas, atención al cliente, y operaciones en general, pero no se realizan capacitaciones respecto al uso que le deben dar a los medios tecnológicos de comunicación, más allá, de que no esten directamente relacionados con el departamento encargado de estas competencias, es importante que todos los trabajadores contribuyan con este significativo aspecto para lograr un efecto multiplicador en la propagación del servicio que ofrece la entidad.

Las estrategias de comunicación deben ser aplicadas en las empresas para lograr los resultados que se esperan, al respecto (Costa Sánchez & Piñeiro Otero, 2014) manifiesta que “Las estrategias comunicacionales, necesariamente deber ser aplicadas en todos los niveles, desde el administrativo hasta el operacional, pues éstas poseen multiples finalidades que al ser optimizadas causarán un efecto positivo en la organización” (p. 11). El aspecto de la comunicación necesita ser abordado de manera estratégica, se requieren realizar acciones previamente planificadas, la improvisación por lo general no conduce a resultados eficientes.

La cooperativa “El Sagrario” Ltda requiere mejorar sus procesos comunicacionales, para que la mejora continua sea una realidad en esta entidad financiera, el autor (Tolosa, 2017) considera que, “La mejora continua se ha convertido en una cultura organizacional, es un principio básico que no puede ser ignorado, se aplica de manera gradual y ordenada en todos los procesos” (p.11). Siempre ha sido, es y será saludable para las empresas tener

una cultura de necesidad de crecimiento y desarrollo, esto conducirá a realizar los esfuerzos necesarios para mejorar continuamente, y adaptarse a los cambios progresivos que mediante la inscursión de la tecnología ocurren en el mundo de los negocios, en este caso particular, en cuanto a las herramientas tecnológicas de comunicación.

Durante la ejecución de los procesos que se realizan en la Cooperativa “El Sagrario” Ltda., es necesario la implementación de las herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia en la misma; en el desarrollo de las actividades, la institución financiera no provisiona al talento humano con teléfonos celulares para fines comerciales, un aspecto relevante para la utilización de la herramienta tecnológica descrita, es la acción de gestionar la cobranza, porque permite el contacto directo hacia los clientes de la cooperativa y asegurar un pago puntual.

Al tratarse de temas financieros los clientes realizan consultas constantes acerca del servicio a adquirir o adquirido, por lo cual la comunicación inmediata prima para despejar dudas propiciadas por los mismos, la difusión de información o duda se hace a través del contacto directo sea personal o telefónico, estos cuestionamientos antes de acceder al servicio o las inquietudes de los pagos a realizar del crédito solicitado no son dilucidados a tiempo por la falta de la herramienta tecnológica como son los teléfonos celulares, situación que provoca a los clientes no estar seguros del servicio solicitado, lo que deriva a la pérdida de un comprador potencial del servicio, porque no se logró dilucidar las inquietudes establecidas.

En la investigación realizada sobre la gestión de cobranza se efectúan diferentes pasos realizados por el asesor de crédito, quien es el que ejecuta las llamadas pertinentes a aquellas personas que se les ha solicitado el pago inmediato de la deuda adquirida con la institución, por lo cual las herramientas tecnológicas influyen en este proceso, este comprende llamadas telefónicas de advertencia, luego notificaciones que se realiza a través de la emisión de documentación y de no ser concretado el pago por medio de estas vías, se llegará a instancias legales; en la cooperativa “El Sagrario” Ltda., existen problemáticas en cuanto a las llamadas poco efectivas de los asesores y clientes por no utilizar los medios tecnológicos correspondientes.

Las instituciones financieras deben proveer de herramientas que estén dirigidas al desarrollo de los conocimientos administrativos y financieros basadas en tecnología para alcanzar las metas propuestas, que según la (OCDE, 2017) “Las metas propuestas son acciones orientadas al mejoramiento de la organización, planteadas de forma justa y equitativa que fortalecen la productividad, acoplándose a los logros obtenidos” (p. 138), la desestimación de esta situación, produce un bajo rendimiento de las personas que laboran dentro de la organización que influye en su desempeño, porque la necesidad de aplicar herramientas tecnológicas en la actualidad es ineludible.

Los procesos administrativos desempeñados dentro de una cooperativa de ahorro y crédito, son variados y complejos, cada uno de ellos se relacionan con la organización, la dirección y el control con respecto al tratamiento con los clientes e información, es por ello, la necesidad de utilizar dichas herramientas que impulsen a cumplir procesos de forma eficaz, para de esta forma no interferir en el rendimiento y resultado de la cooperativa “El Sagrario” Ltda. La deficiencia de la tecnología para el contacto con los clientes, ocasiona que haya más esfuerzo de lo requerido en una actividad simple, es decir, la administración del tiempo es limitada, porque el personal deberá manejar diferentes recursos para contactarse con los clientes.

Los resultados en relación a las actividades dentro de una cooperativa son importantes porque establecen el rendimiento organizacional, en este caso observado es deficiente, de acuerdo a (Sabogal Berna, 2016) “El rendimiento laboral es bajo mediante la comparación del rendimiento análogo de profesionales que realicen la misma actividad y este sea superior al observado” (p. 59), este indicador permite la permanencia o la posibilidad de alcanzar metas personales como el ascenso en la propia institución, la falta de recursos tecnológicos acorde a las necesidades que ejerce el personal administrativo, no aporta al alcance de los objetivos planteados, perjudicando directamente a la institución y el talento humano, porque éste no rinde de forma eficiente.

La verificación del desempeño laboral se lleva a cabo mediante el acceso de las herramientas tecnológicas que le permiten diferenciar los resultados obtenidos de cada uno de los trabajadores en la organización, a través del registro del cumplimiento de las metas

en bases a datos recolectados de los colaboradores, esto permite direccionar esfuerzos a diferentes miembros que no obtienen los resultados esperados, quienes necesitan motivación con respecto al rendimiento. La cooperativa de ahorro y crédito “El Sagrario” Ltda. no establece bases de datos de los resultados antes mencionados de sus colaboradores, es decir, se evidencia falta de control y organización, partes fundamentales dentro de los procesos administrativos.

Los procedimientos empleados en la organización no son comunicados a tiempo y de forma correcta, pues afecta al talento humano que debe acatar dichas directrices para alcanzar nuevos nichos de mercado o culminar tareas en las áreas administrativas y financieras de la cooperativa, la relevancia de comunicarse internamente con la utilización de las herramientas tecnológicas, promueven un desempeño organizacional efectivo, por ende la transmisión del mensaje acerca de diferentes temáticas a través de correos electrónicos netamente institucionales generan interacción y conocimiento de lo que se requiere realizar.

Uno de los inconvenientes que se han presentado en cuanto al manejo del correo institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” Ltda., se debe a la calidad de la red en la cual funciona las herramientas tecnológicas que utiliza la institución, debido a este inconveniente provoca que la información que se transmite entre diferentes áreas, no llegue en el tiempo oportuno, o en su defecto la información se pierda, situación que causa el retraso de procesos internos administrativos; ante lo expuesto se evidencia claramente la importancia de contar con recursos tecnológicos de alta calidad, que permitan la optimización de las actividades concernientes a la gestión administrativa y financiera de la institución.

La comunicación según (Asensio Uribe, Manceras Portales, & Uribe Ortega, 2018) “Es un aspecto básico de la vida, por medio de esta se intercambia información, socializando y conociendo las necesidades de las personas y el entorno” (p. 8), dicha comunicación en la actualidad diverge en varios puntos, de los cuales cada uno de ellos aportan al mejoramiento de los procesos administrativos de las organizaciones, el enfoque tecnológico en relación a la acción comunicativa, afecta de acuerdo a su ejecución dentro

de un espacio establecido, por lo cual la comunicación por correos electrónicos en la cooperativa “El Sagrario” Ltda., expone varias situaciones complejas que se encuentran en la redacción del mensaje a entregar.

La responsabilidad con respecto a la comunicación por medio de herramientas electrónicas para gestionar actividades, documentación, información relevante de los clientes de la institución y demás actores, recae directamente en la administración general de la empresa, porque no impulsa el surgimiento de conocimiento en el manejo de estas herramientas útiles, que permite maximizar el desempeño a través de una comunicación eficiente e impulse a alcanzar los objetivos.

El aprovechamiento de la comunicación dentro de las instituciones es primordial para complementar los procesos administrativos, estas herramientas tecnológicas dentro de la institución permiten acortar tiempo y distancia con las demás personas, el conocimiento al acceso de las mismas, ayuda a conectarse con sectores distantes y clientes potenciales, la organización financiera objeto de estudio carece de herramientas tecnológicas de comunicación, no expande su imagen institucional, dando a conocer los servicios que ofrece, contacto, dirección, lo que demuestra la no priorización de aspectos que afiance su posicionamiento en el mercado financiero por encima de la competencia.

En base a los resultados de la investigación se ha podido verificar que el talento humano de la institución objeto de estudio realiza sus labores cotidianas sin la debida responsabilidad del manejo de las herramientas tecnológicas de la comunicación, como: correo institucional, accesos a internet y redes sociales, puesto que en determinadas ocasiones se utiliza el correo de la institución sin fines administrativos y comerciales; además dentro de la jornada laboral, ciertos colaboradores utilizan sus herramientas tecnológicas para fines personales, lo que ocasiona no tener un nivel de compromiso y concentración en el desempeño laboral individual y colectivo de la organización.

Obtener ventaja ante las demás instituciones financieras, es alcanzar la meta máxima propuesta al distinguirse y liderar el mercado financiero por medio de sus servicios, de acuerdo a la definición de (Pampillón Fernández, De la Cuesta González ,

Ruza y Paz Curbera, Vázquez Oteo, & Bustarviejo Herrera, 2016) “El mercado financiero conocido también como mercado de capital, es donde se realizan operaciones con el fin de producir dinero mediante instrumentos de deuda a corto y largo plazo” (p. 86), la cooperativa “El Sagrario” Ltda. no se encuentra en las instituciones líderes con respecto a este rubro, las falencias en cuanto al manejo de las técnicas de comunicación orientadas a las utilización de la tecnología, sin el marketing debido no impulsa el máximo de logros.

Evaluar constantemente al personal, acerca del uso de las herramientas tecnológicas de comunicación aporta al control y el mejoramiento de los procesos administrativos, porque controla el ingreso y el levantamiento de la información de forma automatizada, que permite organizar archivos y documentación de forma pertinente para la cooperativa, estas evaluaciones no se priorizan, afectando la administración y las actividades que se llevan a cabo, según (OCDE, 2016) “Evaluar no es más que la utilización de habilidades que identifiquen problemáticas o avances en la práctica de un punto determinado” (p. 43). Una parte fundamental del proceso administrativo es el control, porque permite el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La evaluación de la aplicación de las herramientas tecnológicas empleadas adjudicará soluciones alineadas a los hallazgos encontrados, mejorando los procesos administrativos deficientes en la cooperativa “El Sagrario”, Ltda. que es un punto de inflexión que provoca desavenencias en la administración realizada por la institución, esta falta de organización en cuanto a las problemáticas planteadas en el presente caso de estudio, muestra las dificultades en la implementación de la tecnología en los campos financieros, siendo estas necesarias para alcanzar los objetivos y liderar un mercado competitivo.

En el desarrollo del caso de estudio se aplicó el tipo de investigación descriptiva puesto que permite el levantamiento de la información por medio de consultas en fuentes bibliográficas y demás documentos que ayudan a consolidar la mayor cantidad de datos que sustente el proceso de investigación; el método aplicado es el inductivo debido a que permite analizar hechos particulares sobre el tema estudiado, el cual ayuda a realizar conclusiones globales sobre los subproblemas encontrados en la investigación, además, la

técnica aplicada es la encuesta, la misma que consta de un cuestionario de diez preguntas direccionadas a consultar los aspectos relevantes relacionados con las herramientas tecnológicas.

Los hallazgos más sobresalientes que se obtuvieron en los resultados de la investigación son: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” utiliza como herramientas tecnológicas el programa Scopia y la página corporativa de la institución, sin embargo, aún poseen un sistema de tecnología tradicional y débil manejo de las redes sociales, a continuación, se detallan los datos obtenidos en la investigación:

4. ¿Dentro de la institución ¿Cuáles son los sistemas de comunicación interna más utilizados por la Cooperativa “El Sagrario”?

Tabla 1. Sistema de Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Correo institucional	2	22,22	22,22
Scopia	4	44,44	66,66
Redes sociales	1	11,11	77,77
Plataformas digitales	2	22,22	100
Otros.	0	0,00	
Total	9	100	

Nota: Información Obtenida de la institución

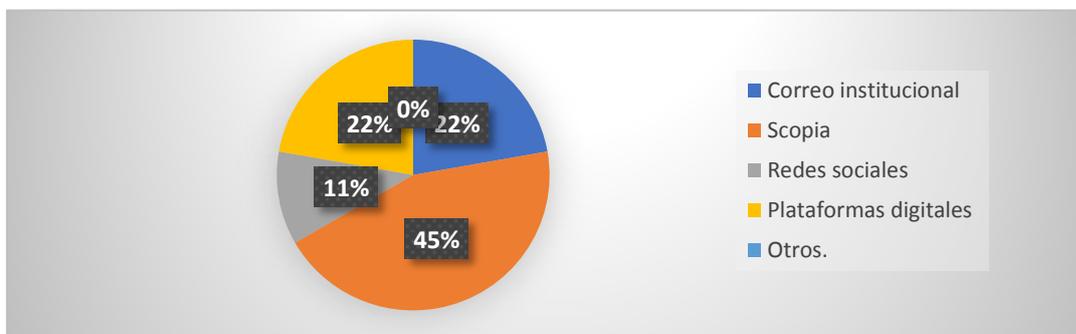


Gráfico 1. Sistema de Comunicación

Análisis

La encuesta aplicada obtuvo como resultados que el 45% mencionaron que la principal herramienta digital es el programa Scopia, el 22% dijeron que las plataformas digitales como la página institucional, el otro 22% consideran el correo institucional como la principal herramienta de interacción dentro de la organización y por último el 11% restante manifestaron las redes sociales.

Interpretación

Los resultados obtenidos en esta pregunta, denota que la principal herramienta tecnológica de comunicación es el programa Scopia, debido a que es utilizado por el nivel directivo para realizar videos conferencias con clientes importantes y socios de la compañía.

5. ¿La institución utiliza el marketing digital para ofertar e informar de sus productos mediante los diversos medios digitales que existen?

Tabla 2. Marketing Digital

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	2	22,22	22,22
No	3	33,33	55,55
Tal vez	4	44,44	100
Total	9	100	

Nota: Información Obtenida de la institución

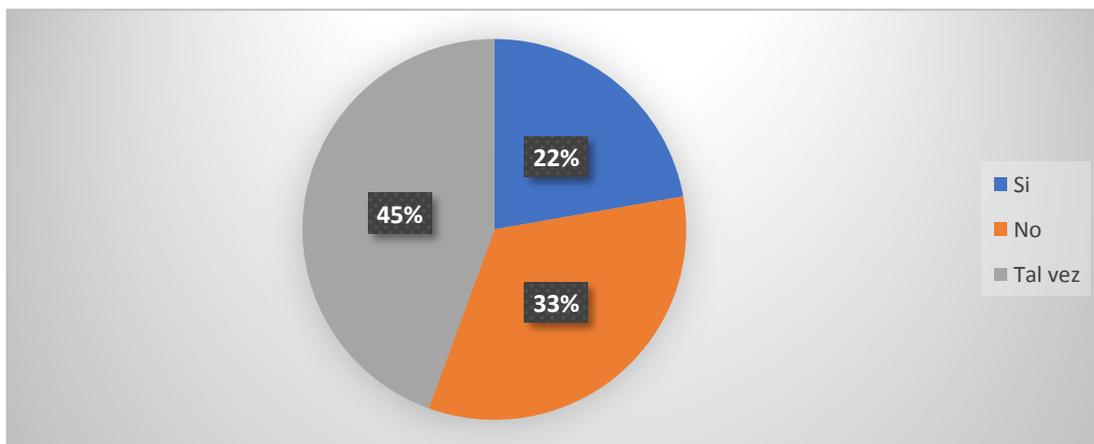


Gráfico 2. Marketing Digital

Análisis

Al consultar si la empresa emplea el márketing digital en la gestión comercial, el 45% dijeron que no saben si lo aplican, un 33% manifestaron que no utilizan dichas herramientas, mientras que el 22% restante supo comunicar que si se aplica el marketing digital de forma indirecta con los medios tecnológicos que la institución posee.

Interpretación

Los datos obtenidos en la encuesta de la presente pregunta evidencian que la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario” no prioriza ni considera importante la implementación de un Marketing digital en la interacción con los clientes, lo cual denota que no está a la vanguardia de los avances tecnológicos en cuanto aspectos marketeros.

4. CONCLUSIONES

De acuerdo con la investigación efectuada bajo la modalidad caso de estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” Ltda. en la ciudad de Babahoyo, se presenta las siguientes conclusiones:

- ✓ La empresa financiera dentro de su página web no maneja parámetros de calidad acorde a las exigencias del medio que se desenvuelven, la interacción del usuario con la plataforma digital es compleja, posee información desactualizada en la descripción de sus productos financieros y causa incertidumbre a sus clientes y repercusiones significativas en su crecimiento, desarrollo organizacional e imagen institucional.
- ✓ En la institución existen falencias en las capacitaciones de mejora continua al personal relacionadas con los medios de comunicación tecnológico necesarios, afecta el desempeño óptimo de las tareas ejecutadas y la deficiencia de los medios tecnológicos provoca el retraso de la información o que se pierde los procesos administrativos internos de la institución y no se cumple a cabalidad en periodos establecidos.
- ✓ Dentro de la institución la falta de recursos tecnológicos en cuanto a la comunicación ocasiona más esfuerzos al personal en el momento de interactuar con el cliente y debilita los procesos administrativos relacionados con la gestión de cobranza; además ocasiona el deterioro de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo por falencias comunicativas existentes en las actividades, al no desarrollarse con efectividad en los tiempos planeados por la administración de la organización.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” a diferencia de la Cooperativa “Jep” presenta deficiencias en las herramientas tecnológicas que utilizan para agilizar sus procesos administrativos, situación que no ocurre en la institución utilizada para efectuar un estudio comparativo porque posee una ventaja competitiva en la eficiencia de sus medios tecnológicos, un portal web con información actualizada y capacitación continua del uso de las TICs a su personal.

En base a lo redactado en el estudio de caso se recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” Ltda. mejore la comunicación a través de la utilización de las herramientas tecnológicas que se encuentran a disposición, de esta manera conseguirá mayor eficiencia en la ejecución de los procesos administrativos y la organización alcanzara mejores resultados en base al posicionamiento en el mercado que consiga a partir de una efectiva comunicación.

5. BIBLIOGRAFÍAS

- Martínez Prince, R., Piedra Salomón, Y., & Guerra Rubio, L. (2016). La investigación científica en el campo de la Comunicación Social en centros universitarios cubanos: un acercamiento a su correcta gestión. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(3), 391-409.
- Osorio Guzmán, M. (2016). *Alternativas para nuevas prácticas educativas, Libro 3. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Avances, retos y desafíos en la transformación educativa es un libro generado como parte del II Congreso Internacional de Transformación Ed.* México: Amapsi.
- Romero, J., Romero, E., & Romero, M. (2018). *Vender en las plataformas digitales.* Madrid: ESIC Editorial.
- Tolosa, L. (2017). *Técnicas de mejora continua en el transporte.* S/C: MARGE BOOKS.
- Asensio Uribe, A., Manceras Portales, M. J., & Uribe Ortega, J. (2018). *Apoyo a la comunicación.* Madrid: Editex
- Barreto, C. R., & Díazgranados, F. I. (2017). *Las TIC en la educación superior: experiencias de innovación.* Barranquilla: Universidad del Norte.
- Cornejo, A. G. (2019). *Desarrollo Organizacional.* México: Editorial Pacj.
- Costa Sánchez , C., & Piñeiro Otero, T. (2014). *Estrategias de comunicación multimedia.* Barcelona: Editorial UOC.
- Millán, M. D. (2014). *Redes sociales para PYMES: Introducción al Community Management.* España: Ministerio de Educación de España.
- OCDE. (2016). *Desarrollando las habilidades correctas: Evaluar y anticiparse a los cambios en las necesidades.* México: Manpowergroup.
- OCDE. (2017). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2017.* París: OCDE.

Pampillón Fernández, F., De la Cuesta González , M. M., Ruza y Paz Curbera, C.,
Vázquez Oteo, O., & Bustarviejo Herrera, Á. (2016). *Sistema Financiero en
Perspectiva*. Madrid: UNED.

Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital UNID.

Sabogal Berna, E. (2016). *Cartilla Laboral*. Bogotá: ECOE.

6. ANEXOS

Anexos N.º 1: Preguntas realizadas a los involucrados de la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario”

- 1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” invierte tiempo en capacitar a su personal?, en temas relacionados con:**

Nota. Marque máximo dos opciones.

Gestión De Cobranza

Tics

Administración

Educación Financiera

Otros

- 2. Está de acuerdo ¿Qué en la actualidad el uso de las redes sociales para los negocios es de suma importancia y de gran incidencia?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Totalmente en desacuerdo

- 3. Cree usted ¿Qué la institución provee de aparatos tecnológicos que permitan la libre comunicación entre clientes y compañeros?**

Si

No

- 4. Dentro de la institución ¿Cuáles son los sistemas de comunicación internos más utilizados por la Cooperativa “El Sagrario”?**

Nota. Marque un máximo de dos opciones.

Correo institucional

Scopia

Redes sociales

Plataformas digitales

Otros.

5. **¿La institución utiliza el marketing digital para ofertar e informar de sus productos mediante los diversos medios digitales que existen?**
Si
No
Tal vez
6. **¿Los medios de comunicación que utiliza el personal para comunicarse con sus clientes inciden directamente en los procesos administrativos de la institución?**
Si
No
7. **¿Existe un seguimiento y monitoreo constante de las actividades o funciones que desempeñan el personal relacionado con los objetivos planeados por la organización?**
Si
No
Desconoce
8. **¿Las plataformas digitales se utilizan de forma correcta e idónea por parte del personal en el desenvolvimiento de las tareas institucionales?**
Siempre
Casi siempre
Nunca
9. **¿El personal de la institución domina los medios de comunicación, las redes sociales y plataformas digitales para comunicarse con sus potenciales clientes?**
Si
No
10. **La institución ¿Cuenta con la logística de comunicación necesaria que permita interactuar con el personal que labora y sus clientes?**
Siempre
Casi siempre
Nunca

Anexo N.º 2. Tabulación de las preguntas de mayor aporte a la investigación

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” invierte tiempo en capacitar a su personal?, en temas relacionados con:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Gestión De Cobranza	4	44,4 %	44%
Tics	1	11,1%	55%
Administración	2	22,2%	77%
Educación Financiera	2	22,2%	100%
Otros	0	0,0%	
Total		9	100%

Tabla 3. Capacitación Constante

Nota: Información Obtenida de la institución

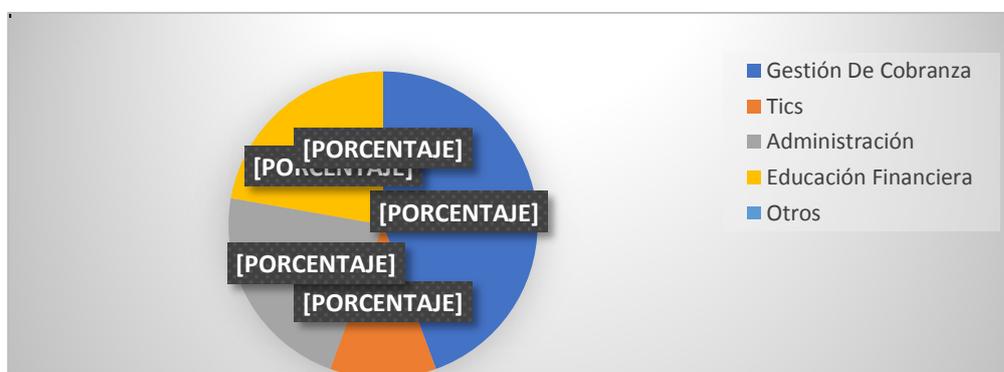


Gráfico 3. Capacitación Constante

Análisis

La encuesta aplicada obtuvo como resultados que el 45% mencionaron que las principales capacitaciones que se dan en la organización son en temas de gestión de cobranza, un 11% dijeron que los tics y su importancia, mientras que el 22% comunicaron que se capacita en conocimientos administrativos y por último el 22% restante dijeron que solo existieron talleres de educación financiera.

Interpretación

Los resultados obtenidos evidencian que la Cooperativa El Sagrario no prioriza el uso de la TICS o herramientas tecnológicas como medio fundamental para el desarrollo organizacional.

3. ¿Cree usted que la institución provee de aparatos tecnológicos que permitan la libre comunicación entre clientes y compañeros?

Tabla 4. Suministro de herramientas tecnológicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	5	55,56	55,56
No	4	44,44	100
Total	9	100	

Nota: Información Obtenida de la institución

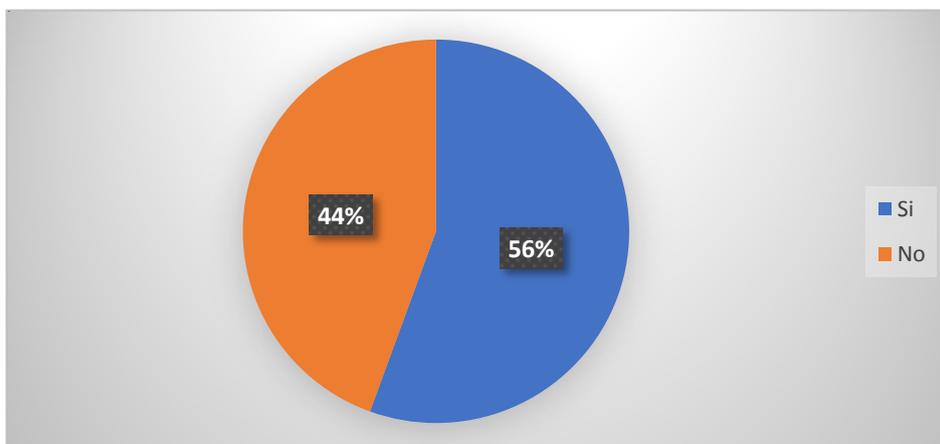


Gráfico 4. Suministro de herramientas tecnológicas

Análisis

Los datos obtenidos en la encuesta el 56% mencionó que la empresa si provee de aparatos tecnológicos para el proceso de comunicación con ellos clientes, mientras que el 44% dijeron que no posee de las herramientas tecnológicas necesarias

Interpretación

Los resultados obtenidos evidencia que no todo el personal de la institución está dotado de las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de las actividades administrativas y comerciales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario”ç

4. Dentro de la institución ¿Cuáles son los sistemas de comunicación internos más utilizados por la Cooperativa “El Sagrario”?

Tabla 5. Sistema de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Correo institucional	2	22,22	22,22
Scopia	4	44,44	66,66
Redes sociales	1	11,11	77,77
Plataformas digitales	2	22,22	100
Otros.	0	0,00	
Total	9	100	

Nota: Información Obtenida de la institución

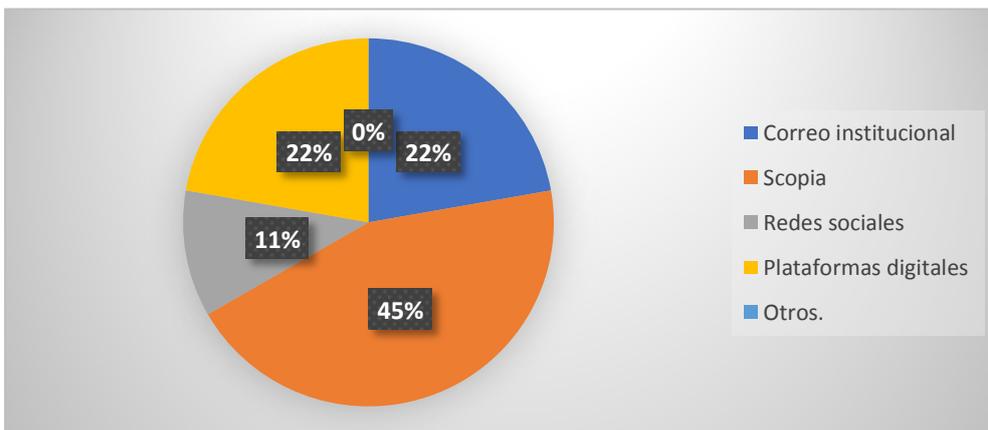


Gráfico 5. Sistema de comunicación

Análisis

La encuesta aplicada obtuvo como resultados que el 45% mencionaron que la principal herramienta digital es el programa Scopia, el 22% dijeron que las plataformas digitales cómo la página institucional es uno de los primeros medios de comunicación digital de la empresa, el otro 22% consideran el correo institucional como la principal herramienta de interacción dentro de la organización y por último el 11% restante manifestaron las redes sociales como el medio ideal para la interacción con los clientes.

Interpretación

Los resultados obtenidos en esta pregunta, denota que la principal herramienta tecnológica de comunicación es el programa Scopia, debido a que es utilizado por el nivel directivo para realizar videos conferencias con clientes importantes y socios de la compañía, y el según medio tecnológico de mayor utilización es la página institucional de la Cooperativa, en la que los clientes pueden conocer todos los servicios financieros y reseña de la institución.

5. ¿La institución utiliza el marketing digital para ofertar e informar de sus productos mediante los diversos medios digitales que existen?

Tabla 6. Medios digitales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	2	22,22	22,22
No	3	33,33	55,55
Tal vez	4	44,44	100
Total	9	100	

Nota: Información Obtenida de la institución

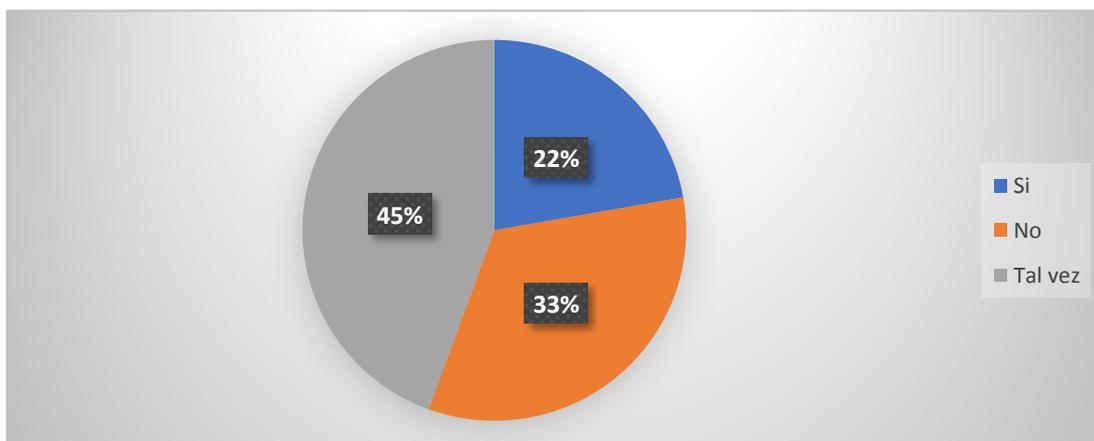


Gráfico 6. Medios digitales

Análisis

Al consultar si la empresa emplea el márketing digital en la gestión comercial, el 45% dijeron que no saben si lo aplican, un 33% manifestaron que no utilizan dichas herramientas, mientras que el 22% restante supo comunicar que si se aplica el marketing digital de forma indirecta con los medios tecnológicos que la institución posee.

Interpretación

Los datos obtenidos en la encuesta de la presente pregunta, evidencian que la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario” no prioriza ni considera importante la implementación de un Marketing digital en la interacción con los clientes, lo cual denota que no está a la vanguardia de los avances tecnológicos en cuanto aspectos marketero se refiere.

8. ¿Las plataformas digitales se utilizan de forma correcta e idónea por parte del personal en el desenvolvimiento de las tareas institucionales?

Tabla 7. *Uso de las herramientas digitales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	4	44,44	44,44
Casi Siempre	3	33,33	77,77
Nunca	2	22,22	100
Total	9	100	

Nota: Información Obtenida de la institución

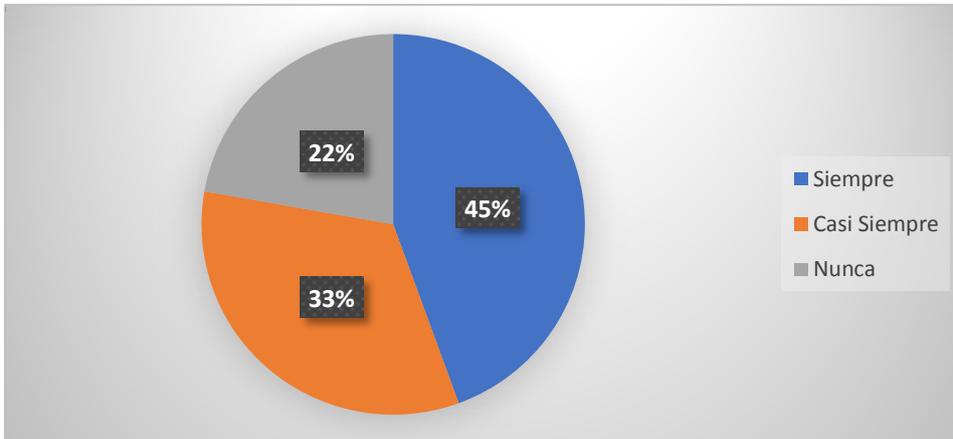


Gráfico 7. Uso de las Herramientas digitales

Análisis

Al consultarse si la empresa utiliza las plataformas digitales de forma correcta el 45% mencionaron que sí, el 33% comunicaron que casi siempre y sólo un 22% manifestaron que no las utilizan de forma debida.

Interpretación

Mediante los resultados obtenidos en la encuesta se infiere que la empresa no hace uso adecuado de las plataformas digitales, debido a que en su página web hay información y datos informativos desactualizado.

Anexo 3: Evidencia fotográfica



Figura 1. Encuesta al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” Ltda.



Figura 2. Revisión del Estudio de caso por parte del docente tutor. MSc Juan Guevara Espinoza