



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**  
**EN ESPAÑOL**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**TEMA:**

“ESTUDIO DE APLICACIONES Y ARCHIVOS WEB PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S.A. DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, DURANTE EL AÑO 2018”

Plan de investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

**AUTORA:**

**Carmen Victoria Velásquez Barreiro**

**DIRECTORA:**

**MSc. Sandra Maribel Pozo**

**IBARRA 2018**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con agrado participar como directora y guía de este Trabajo de Grado, con el siguiente tema de investigación: **“ESTUDIO DE APLICACIONES Y ARCHIVOS WEB PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S.A. DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, DURANTE EL AÑO 2018”** de la estudiante y ahora egresada: **VELÁSQUEZ BARREIRO CARMEN VICTORIA**, previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

Al haber sido testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo del presente Trabajo de Investigación, certifico que una vez revisada la información y hechas las correcciones solicitadas, es apto para ser sometido a la evaluación del tribunal que se designe en su momento. Es todo cuanto puedo certificar por ser justo y legal.

Atentamente,

**MSc. Sandra Maribel Pozo**

**C.I: 100298563-6**

**DIRECTORA TRABAJO DE GRADO**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

### TEMA:

“ESTUDIO DE APLICACIONES Y ARCHIVOS WEB PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S.A. DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, DURANTE EL AÑO 2018”

**AUTORA:** VELÁSQUEZ BARREIRO CARMEN VICTORIA

Trabajo de Grado para optar por el Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, aprobado en nombre de la Universidad Técnica del Norte, por el siguiente tribunal, a los 13 días del mes de diciembre del 2018.

Atentamente,



**MSc. Sandra Maribel Pozo**  
**C.I: 100298563-6**  
**DIRECTORA TRABAJO DE GRADO**



**MSc. Nancy Guadalupe Andrade**  
**C.I: 100134700-2**  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**



**MSc. Víctor Hugo Sánchez**  
**C.I: 100153630-7**  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**



**MSc. Fausto Napoleón Villena**  
**C.I: 100215454-8**  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**AUTORÍA**

Yo, Velásquez Barreiro Carmen Victoria, con cédula de identidad Nro. 131280905-4, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de grado: **“ESTUDIO DE APLICACIONES Y ARCHIVOS WEB PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S.A. DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, DURANTE EL AÑO 2018”**, bajo juramento declaro que el Plan de Investigación descrito es de mi autoría y no ha sido presentado anteriormente a ningún tribunal o calificación profesional.

Por lo tanto los criterios emitidos son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Ibarra, diciembre del 2018.

Atentamente,

**Velásquez Barreiro Carmen Victoria**

**C.I: 131280905-4**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN**  
**A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información.

<b>DATOS DEL CONTACTO</b>	
<b>Cédula de Identidad</b>	131280905-4
<b>Apellidos y Nombres</b>	Velásquez Barreiro Carmen Victoria
<b>Dirección</b>	Tabacundo, Barrio San Rafael 1
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:cvvelasquezb@utn.edu.ec">cvvelasquezb@utn.edu.ec</a> / <a href="mailto:victoria.velba89@gmail.com">victoria.velba89@gmail.com</a>
<b>Teléfono Fijo</b>	022365444
<b>Teléfono Móvil</b>	0989081187
<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>Tema</b>	“Estudio de Aplicaciones y Archivos Web para fortalecer el Desempeño Laboral en la empresa Cananvalley Flowers S.A. del Cantón Pedro Moncayo, durante el año 2018”
<b>Autor(a)</b>	Velásquez Barreiro Carmen Victoria
<b>Fecha</b>	13 de diciembre de 2018
<b>Programa</b>	Pre-Grado
<b>Título</b>	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
<b>Director(a)</b>	MSc. Sandra Maribel Pozo

## **2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, Velásquez Barreiro Carmen Victoria, con cédula de identidad Nro. 131280905-4, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad de material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la ley de Educación Superior Artículo 144.

## **3. CONSTANCIAS**

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, diciembre del 2018.

Atentamente,



**Velásquez Barreiro Carmen Victoria**

**C.I: 131280905-4**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO**  
**A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Velásquez Barreiro Carmen Victoria con cédula de identidad número 131280905-4 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado con el tema: **“ESTUDIO DE APLICACIONES Y ARCHIVOS WEB PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S.A. DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, DURANTE EL AÑO 2018”**. Que ha sido desarrollado con el propósito de obtener el título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, diciembre del 2018.

Atentamente,

**Velásquez Barreiro Carmen Victoria**

**C.I: 131280905-4**

## **DEDICATORIA**

A Dios Padre Celestial por su amor, por darme fuerzas para seguir adelante, tomarme de su mano cuando he estado a punto de desmayar; por su sabiduría e inteligencia depositada en mí, por la persona que me ha permitido ser.

A mi madre, maestra de experiencia moral y el mejor ejemplo de una mujer luchadora, por inculcarme valores que me han permitido crecer y hacer de mí una mejor persona, por enseñarme que solo con esfuerzo, dedicación y siendo uno misma se pueden lograr grandes cosas.

A mí por mi perseverancia ante lo que para muchos se les hace difícil, por no rendirme y seguir luchando por mis sueños, porque he aprendido que nada en la vida es fácil pero que todo pasa, que siempre vendrán tiempos mejores. Que lo imposible solo depende de mí hacerlo posible; que en el camino siempre voy a encontrar baches, curvas, uno que otro obstáculo pero solo depende de mí conducir con precaución.

**Carmen Velásquez**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por amarme y no abandonarme, por los buenos momentos y por los malos también, porque ellos me motivaron a mejorar; por permitirme culminar con éxito una etapa de mi vida y emprender un nuevo camino, porque esto es solo el inicio a nuevas oportunidades, sueños y metas que vendrán.

A mi madre por ser mi espejo, en el que me reflejo todos los días para mejorar, porque a pesar de sus mil defectos, ella sigue siendo la mejor madre del mundo. Sus errores me enseñaron que quería una vida diferente, y de su carácter, virtudes y valores aprendí a ser una mujer fuerte y luchadora. Gracias madre por enseñarme que el camino de la vida no es fácil pero que no hay que rendirse, que la lucha debe ser constante.

A mi jefe, el Sr. Giuseppe Torri por ser como un padre, por su apoyo incondicional, por sus enseñanzas y consejos; por motivarme cada día a ser mejor.

A mis hermanos de sangre y de corazón por darme una palabra de aliento en el momento preciso, y animarme a seguir.

A la Universidad Técnica del Norte “Casona del Saber” por abrirme las puertas para cumplir un sueño que hoy es una realidad, por las enseñanzas impartidas para crecer profesionalmente y aportar mejor a la sociedad.

A mis compañeras y compañeros de aula por enseñarme y permitirme dar lo mejor de mí como persona, porque realmente aprendí tanto de cada una de ellas y ellos. Gracias por la amistad brindada y que seguro se fortalecerá con el tiempo.

**Carmen Velásquez**

## ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	iii
AUTORÍA .....	iv
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN .....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>1</b>
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Fundamentación Filosófica.....	1
1.2. Fundamentación Psicológica .....	2
1.3. Fundamentación Tecnológica .....	2
1.4. Fundamentación Sociológica.....	3
1.5. Fundamentación Legal.....	4
1.6. Aplicaciones y Archivos Web .....	6
1.6.1. Tecnología .....	6
1.6.2. Aplicaciones web.....	6
1.6.3. Archivos Web.....	13
1.7. Desempeño Laboral .....	14
1.7.1. Estabilidad Laboral.....	16
1.7.2. Comunicación Interna y Externa .....	16
1.7.3. Clima Organizacional.....	18

<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>20</b>
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1. Tipos de investigación .....	20
2.1.1. Investigación Documental .....	20
2.1.2. Investigación Descriptiva .....	20
2.1.3. Investigación Tecnológica.....	20
2.1.4. Investigación de Campo .....	21
2.2. Métodos .....	21
2.2.1. Método Deductivo .....	21
2.2.2. Método Inductivo .....	21
2.2.3. Método Científico.....	21
2.2.4. Método Analítico.....	22
2.2.5. Método Estadístico .....	22
2.3. Técnicas e Instrumentos.....	22
2.3.1. Encuesta.....	22
2.3.2. Ficha de observación .....	22
2.4. Matriz Categorial .....	23
2.5. Población y Universo utilizado.....	23
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>24</b>
3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	24
3.1. Encuestas .....	24
3.2. Ficha de Observación.....	28
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>30</b>
4. PROPUESTA .....	30
4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA .....	30
4.2. JUSTIFICACIÓN .....	30
4.3. FUNDAMENTACIÓN.....	31
4.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	31
4.4.1. Objetivo General.....	31

4.4.2. Objetivos Específicos .....	31
4.5. UBICACIÓN SECTORIAL .....	32
4.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	33
Introducción .....	34
Aplicaciones web .....	34
4.7. IMPACTOS .....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
CONCLUSIONES .....	54
RECOMENDACIONES .....	55
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	56
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	58
ANEXOS .....	60

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz Categorical.....	23
Tabla 2: Población y universo .....	23
Tabla 3: Aplicaciones web y desempeño laboral .....	24
Tabla 4: La tecnología y la eficiencia en el trabajo .....	24
Tabla 5: Comunicación interna y externa.....	25
Tabla 6: Aplicación Google Keep .....	25
Tabla 7: Aplicación móvil Fast Scanner.....	26
Tabla 8: Enviar documento pesado .....	26
Tabla 9: Aplicación WhatsApp .....	27
Tabla 10: La tecnología permite ser más productivo .....	27
Tabla 11: Ficha de Observación .....	28
Tabla 12: Resultado de Ficha de Observación .....	28

## **RESUMEN**

El mundo laboral es cada vez más competitivo y la tecnología abarca las actividades diarias, desarrollando nuevas tendencias que permiten optimizar recursos y tiempo, es por eso que se procedió a realizar esta investigación con el tema: **“ESTUDIO DE APLICACIONES Y ARCHIVOS WEB PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S.A. DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, DURANTE EL AÑO 2018”**; el objetivo del proyecto es fortalecer la comunicación dentro y fuera de la empresa y que su personal sea más innovador en su área de trabajo. El Marco Teórico está fundamentado con información que le da una mejor interpretación a la investigación, reflejando las ventajas y detallando la importancia de cada una de sus variables. Para tener el conocimiento necesario de este problema se aplicó diferentes tipos de investigación y se utilizó los métodos adecuados que permitieran recopilar la información necesaria y lograr ejecutar con éxito este proyecto. Lo satisfactorio de todo proyecto es obtener un resultado favorable y beneficioso para el público que se aplica y que los mismos satisfagan sus necesidades a través de lo propuesto; para lograr este objetivo se emitió encuestas y fichas de observación para llegar al problema y así encontrar soluciones. Las empresas de hoy buscan personal innovador, visionario, con actitud positiva, que vea soluciones y sea capaz de tomar decisiones que ayuden a la organización a crecer; por eso es necesario alimentarse de nuevos conocimientos, y estar al día con las nuevas tecnologías, no dormirse ante la realidad que vive el mundo.

## **PALABRAS CLAVES**

Aplicaciones Web, desempeño laboral, documentación, personal administrativo, Secretarias, Tecnología.

## ABSTRACT

The objective of this project which goes by the name of “**STUDY OF APPS AND WEB FILES TO STRENGTHEN THE JOB PERFORMANCE IN THE COMPANY CANANVALLE FLOWERS S.A. OF THE PEDRO MONCAYO CANTON, IN THE YEAR 2018**”; is to strengthen communication inside and outside the company. The Theoretical Framework is based on information that allows a better interpretation of the research; it is reflecting the advantages and detailing the importance of each of its variables. To achieve this objective, surveys and observation sheets were applied to understand the problem and thus find solutions. The companies look for innovative, visionary staff, with a positive attitude, to see solutions and are capable of making decisions that help the organization to grow; that is why it is necessary to feed on new knowledge and keep up with new technologies.

## KEYWORDS

Web Apps, Job Performance, Documentation, Administrative staff, Secretaries, Technology

Victor Rodriguez  
1715496129  
MILP  


## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la tecnología presenta un crecimiento constante; por ende, las secretarías y todo el personal administrativo de una empresa se desarrollan en un mundo competitivo, donde es necesario estudiar nuevas estrategias de trabajo que vayan acorde a lo que se vive en el mundo, logrando ser más competitivos, adaptándose a los nuevos cambios, no se debe permanecer en la zona de confort si se quiere crecer.

Cada día se generan cambios tecnológicos, hoy por hoy la computadora y el Internet son los instrumentos de trabajo.

Debido al desconocimiento y desinterés en actualizarse, en lo que se refiere a aplicaciones web que ayuden a fortalecer el desempeño laboral y facilidad de compartir la información.

Se ha podido detectar los siguientes problemas: muchas veces se está fuera de la oficina y el jefe o algún cliente requiere información, se cuenta con algún archivo pesado y no es posible enviar, se necesita escanear un documento que necesitan urgente además enviarle en PDF y la copiadora se ha dañado o no sé está en la oficina; en la actualidad el cliente tiene una oficina virtual y muchas veces requiere alguna factura que se le envíe por WhatsApp.

La investigación es de interés porque se enfoca en el manejo de la tecnología, en sus ventajas para el desempeño y buen funcionamiento del servicio que brinde el personal administrativo de la empresa Cananvalley Flowers S.A. posibilitando el ahorro de tiempo espacio, recursos que permiten simplificar, agilizar los procesos de gestión y la toma de decisiones de la compañía.

Para tener un buen rendimiento hay que innovar y actualizarse, ya que la tecnología avanza diariamente; se presentan programas nuevos y más facilidad para manejar datos. Eso permite más agilidad, eficiencia, rapidez y desenvolvimiento en el puesto que se desempeña.

En la actualidad un sinnúmero de sitios web, plataformas, aplicaciones permiten tener más seguro los documentos y sobre todo al alcance desde cualquier lugar; e incluso hoy se tiene más facilidad de compartir la información no solo a través de la computadora, también se puede hacer desde el teléfono celular.

El objetivo de esta investigación es estudiar el uso correcto de las aplicaciones web para fortalecer la comunicación interna y externa, y brindar un excelente desempeño laboral de la empresa Cananvalley Flowers S.A.

Hay que estar en un alto nivel de conocimiento, manejo y uso de la principal herramienta de trabajo, y sobre todo aptos para trabajar en cualquier empresa. Nadie es indispensable cualquiera puede ser remplazado y sobre todo si esta mejor capacitado.

Para la resolución de este problema y dar la ayuda necesaria a la empresa investigada, se propone elaborar un manual que indique el funcionamiento de las aplicaciones web estudiadas; para que de esta manera el personal administrativo pueda guiarse y aplicarlas en sus actividades laborales.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. Fundamentación Filosófica

#### Teoría Humanista

El aprendizaje debe ser continuo. Y aunque tal premisa es relativa, las organizaciones y los individuos deben si quieren ser inteligentes y efectivos tener en cuenta a “4 mosqueteros” de influencia vital en el aprendizaje: el deseo de mejorar siempre, la capacidad de mejorar, la ausencia de interrupciones y la ausencia de factores restrictivos. (Velázquez Mastretta, 2015, pág. 89)

La teoría humanista aporta en este proyecto de investigación, haciendo un estudio del aprendizaje que deben ir adquiriendo los seres humanos; hace referencia a que el conocimiento no debe ser estático hay que estar alimentando constantemente al cerebro de cosas nuevas, logrando así que este desarrolle mejor las capacidades y habilidades. El personal administrativo de Cananvalley Flowers S.A, debe potencializar los deseos de superación, que los lleve a ser más eficientes y productivos.

El autoconocimiento implica el conocer tales partes, como son nuestras necesidades, habilidades y manifestaciones del personaje interno, los roles o papeles que este vive y a través de los cuales se expresa o es; conocer e interpretar porqué y para qué actuamos. (Velázquez Mastretta, 2015, pág. 102)

Las personas deben estudiarse y capacitarse a sí mismas, y así puedan cubrir sus necesidades, fortalecer sus destrezas y habilidades; a través del autoconocimiento podrán

cumplir con las tareas encomendadas, desarrollar su sentido del porque necesitan aprender más diariamente.

## **1.2. Fundamentación Psicológica**

### **Teoría Cognitiva**

El aprendizaje es un proceso constructivo no receptivo. Según el punto de vista de la mayoría de los psicólogos cognitivos, el aprendizaje es el producto de la interacción entre lo que se sabe, la información que se recibe y lo que se hace mientras se aprende. El conocimiento se crea y se vuelve a crear sobre la base del aprendizaje previo, no es una simple adquisición. Lo que motiva el aprendizaje es la “búsqueda de significado”. (Schraw, Norby, & Bruning, 2012, pág. 7)

La teoría cognitiva permite entender que se puede alcanzar un empoderamiento de lo que la institución necesita para alcanzar su desarrollo y cumplir con las exigencias que en la actualidad exige el desempeño laboral, a través de las nuevas tendencias e innovando nuevos procesos. El personal debe hacer un seguimiento constante a los conocimientos adquiridos, procesar la nueva información que recibe, y mejorar su aprendizaje en base a las dos fuentes, porque solo así se logrará construir un mejor futuro.

## **1.3. Fundamentación Tecnológica**

Esta fundamentación es esencial en esta investigación, ya que la misma está enfocada en aplicaciones web, las empresas viven un mundo cada vez más competitivo, por lo que es necesario estar al tanto de las tendencias tecnológicas; que son las que permiten el

crecimiento económico del mundo, a través de implementar nuevas innovaciones que direccionen a un mejor futuro a las personas.

“La educación genera las competencias y las capacidades necesarias para absorber la tecnología que requiere un país para crecer y que inciden en el potencial de innovaciones futuras”. (Salazar Marín , Romero Piedrahita, & Carranza Sánchez, 2010, pág. 13)

Es esencial el auto educarse continuamente y desarrollar mejor sus capacidades, para poder desempeñarse con éxito en el mundo competitivo en que se vive, es necesario atraer toda la tecnología que se va generando y salir de los procesos de siempre, buscar nuevas innovaciones que permitan crecer a través de métodos modernos; solo así se podrá llegar lejos.

#### **1.4. Fundamentación Sociológica**

##### **Teoría Socio-crítica**

(Romero, 2012, pág. 17), nos dice que podemos comprender a la sociología como el estudio científico de las relaciones de grupo que se producen entre los seres humanos, por tanto tiene una visión de conjunto y un objetivo general: observar y analizar de forma sistemática la complejidad del desarrollo social y el grado de organización que los humanos hemos producido a lo largo de nuestra historia.

Este plan de investigación está fundamentado a través de la teoría socio-crítica, la misma que permite hacer un seguimiento de como las personas se han desarrollado en todos los ámbitos de la vida, haciendo en este caso énfasis en el desempeño laboral, como han

podido lograr organizarse para cumplir cada una de sus funciones; y sobre todo relacionarse exitosamente con el entorno que les rodea.

### **1.5. Fundamentación Legal**

Esta investigación está fundamentada en:

**La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. Ley No. 2002-67**

**Art. 5.-** “Confidencialidad y reserva. - Se establecen los principios de confidencialidad y reserva para los mensajes de datos, cualquiera sea su forma, medio o intención. Toda violación a estos principios, principalmente aquellas referidas a la intrusión electrónica, transferencia ilegal de mensajes de datos o violación del secreto profesional, será sancionada conforme a lo dispuesto en esta Ley y demás normas que rigen la materia”. (“Título I: De los mensajes de datos, Capítulo I: Principios generales”, 2002, pág. 2)

Es importante recalcar que dentro de una organización se manejan datos que deben ser muy reservados, por lo que como profesional se debe aplicar el código deontológico y mantener en absoluta confiabilidad la información que se adquiere y se maneja dentro de la empresa Cananvalley Flowers S.A.

**Art. 57.-** “Infracciones informáticas. - Se considerarán infracciones informáticas, las de carácter administrativo y las que se tipifican, mediante reformas al Código Penal, en la presente ley”. (“Título V: De las infracciones informáticas, Capítulo I: De las infracciones informáticas”, 2002, pág. 21)

## **Reformas al Código Penal**

**Art. 58.-** A continuación del Art. 202, inclúyanse los siguientes artículos enumerados:

**"Art. ....-** “El que empleando cualquier medio electrónico, informático o afín, violentare claves o sistemas de seguridad, para acceder u obtener información protegida, contenida en sistemas de información; para vulnerar el secreto, confidencialidad y reserva, o simplemente vulnerar la seguridad, será reprimido con prisión de seis meses a un año y multa de quinientos a mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica.” (“Título V: De las infracciones informáticas, Capítulo I: De las infracciones informáticas”, 2002, pág. 21)

Al hablar de información administrativa hace referencia a datos personales de titulares, secretos comerciales o industriales, seguridad de documentos; de ser el caso de divulgar, compartir, difundir este tipo de información sin la previa autorización será penado por la ley a años de cárcel y multas.

## **Constitución de la República del Ecuador**

**Art. 325.-** El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto-sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

**Art. 327.-** La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras, será bilateral y directa.

En base a lo dispuesto por la constitución todos los ciudadanos tienen derecho a un trabajo digno, que les permita subsistir y que sean productivos para la economía del país. Manteniendo siempre una relación lícita y directa.

## **1.6. Aplicaciones y Archivos Web**

### **1.6.1. Tecnología**

La tecnología es la que mueve el mundo, cada vez hay más personas conectadas a este círculo, y es que está relacionada en cada una de las actividades del ser humano, evoluciona cada segundo y día a día se lanzan al mercado plataformas, aplicaciones web, App móviles, ya sean para PC o Android

Según el Manual de Oslo, “una innovación es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones”. (Olivares Leal, 2011, pág. 77)

El entorno se vuelve más competitivo, por lo que es necesario actualizarse e innovar, desarrollar un ambiente creativo, de acorde a las nuevas tendencias tecnológicas; las mismas que dan facilidades a las personas para comunicarse e interrelacionarse con su entorno y el mundo.

### **1.6.2. Aplicaciones web**

Existen una gran cantidad de aplicaciones web, y cada vez salen más tendencias innovadoras, que ayudan a cubrir las necesidades que se requiere actualmente en el medio.

La movilidad supone una verdadera revolución en lo que se refiere a la adopción en las TIC por parte de los ciudadanos y también de las empresas, propiciando que numerosos procesos se hagan móviles y proporcionando una mayor productividad y disponibilidad de los servicios y aplicaciones. (Gómez Vieites & Suárez Rey, 2010, pág. 190)

Cada vez más las aplicaciones web forman parte de los dispositivos móviles, las mismas que se conectan o sincronizan con las computadoras, o en sí con ciertos aparatos electrónicos que se manejan a diario, y sobre todo que se los tiene al alcance. Las organizaciones se involucran diariamente a estas nuevas tendencias ya que permite que la comunicación sea más rápida y eficiente, además que el personal que labora en áreas administrativas se desempeñe bien y sobre todo que sea más productivo.

Esta investigación estudia cinco aplicaciones web que se conectan entre sí.

#### **1.6.2.1. Google Drive**

Google Drive es un lugar seguro para todos sus archivos y le permite tenerlos al alcance de la mano en cualquier Smartphone, Tablet o computadora. Los archivos que se guardan en Drive (videos, fotos, documentos, etc.) tienen una copia de seguridad para que nunca se pierdan. Después de guardarlos, podrá invitar a otros usuarios a ver, editar o comentar cualquiera de sus archivos o carpetas. ("Google Drive", 2018)



Fuente: Aplicación Google Drive

Google Drive forma parte de la plataforma de Google, por lo tanto se enlaza con algunas aplicaciones del mismo y con otras también como WhatsApp y Fast Scanner; es una herramienta fácil de manejar, se puede agregar información desde la página de Google Drive, desde el correo de Gmail cuando se recibe alguna información, también cuando se encuentra información en pdf.

Desde Drive se puede editar documentos como Word, Excel y PowerPoint; también se puede trabajar desde aquí, y no se necesita guardar el archivo, drive lo hace automáticamente y se actualiza. Cuando se elimina algún documento, se almacena en la papelera Drive y se puede recuperar.

Al sincronizar Drive con todos los dispositivos que se tenga, permite acceder a la información sin la necesidad de descargarla. Es decir si se agrega información desde el celular, cuando se encienda la computadora ya se va a encontrar ahí. Es importante que al compartir documentos desde Drive se asegure si la persona que recibe va a requerir editar el archivo o solo necesita el contenido para verlo.

Drive es una aplicación que ayuda a tener una oficina virtual, al mismo tiempo que le permite desarrollar mejor sus funciones laborales.

### **Características**

- Tiene una capacidad de 15GB de almacenamiento gratis
- Brinda seguridad y protección a los archivos
- Puede acceder a sus archivos desde cualquier lugar del mundo.
- Permite ordenar información en carpetas
- Es multifuncional

### 1.6.2.2. Google Keep

Google Keep es una aplicación desarrollada por Google Inc. que permite organizar la información personal a través del archivo de notas. Fue lanzada el 20 de marzo de 2013, estando disponible en Google Play para los dispositivos con sistema operativo Android, y en Google Drive como aplicación web. Google Keep es un reemplazo del servicio Google Notebook. ("Google Keep", 2013)



Fuente: Aplicación Google Keep

Google Keep viene a reemplazar las post-notas que suelen estar pegadas por todos lados en la oficina, y que en muchas ocasiones se traspapelan. Con esta aplicación se lleva una agenda a todos lados, no necesita mirar su dispositivo cada segundo con solo ponerle fecha y hora recordatoria es suficiente.

El estar agregado a Drive permite que las notas se guarden en la nube y se las pueda modificar. También se interrelaciona con Maps que ayuda a poner recordatorios y cuando se pasa por el lugar que se asigna la nota, le llega el mensaje.

Keep puede poner notas como mensaje de texto con imágenes y también mensajes de voz que luego se convierte en texto, esta aplicación es muy importante porque ayuda a llevar una agenda más actualizada y se ahorra tiempo, además que la tendría siempre a la mano.

## Características

- Permite categorizar las notas a través de colores.
- Admite relacionar las notas dentro de un mismo tema, agregando etiquetas.
- Sincroniza las notas mediante Drive.
- Las notas de mayor importancia se pueden fijar al inicio de la aplicación.

### 1.6.2.3. WeTransfer

“WeTransfer es una plataforma que le permite enviar hasta 2 GB de archivos a varios destinatarios, de forma gratuita. Es una interfaz sencilla para compartir archivos y documentos con colegas y amigos de una manera muy fácil y extremadamente eficiente”. (“Wetransfer”, 2018)

WeTransfer es una aplicación sencilla de manejar, que brinda excelentes beneficios gratis y no necesita crear alguna cuenta para disponer de esta; ayuda a compartir información de una manera rápida, eficaz y eficiente.



Fuente: Aplicación Wetransfer

Si el personal de oficina tiene problemas para enviar un documento pesado, que no se puede hacer llegar físicamente, debido a la distancia; aquí es cuando trabaja Wetransfer, que permite enviar desde documentos, vídeos, fotos de forma gratuita y fácil. Llega en segundo lo que sí es muy importante tomar en cuenta que la información que se envía se encontrará en la nube durante 7 días, si en ese tiempo no se descarga la información desaparece.

## Características

- Enviar archivos con un peso de hasta 2GB
- Enviar varios archivos a la vez y a varios destinatarios
- Los archivos permanecen en la nube durante una semana
- Envía una confirmación si el destinatario descargó los archivos
- Es gratis

### 1.6.2.4. Fast Scanner

Fast Scanner convierte sus dispositivos Android en un escáner de múltiples páginas para documentos, recetas, notas, facturas, tarjetas de negocio, pizarrones blancos y otros textos en papel. Con Fast Scanner, usted puede escanear su documento, después imprimirlo o enviar por correo electrónico como múltiples páginas PDF o archivos JPEG. Además, puede guardar los archivos PDF en su dispositivo o abrirlos en otras App. ("Fast Scanner", 2018)



Fuente: Aplicación Fast Scanner

Fast Scanner es una aplicación móvil, que sirve como herramienta esencial para mejorar el desempeño laboral y optimizar recursos dentro de la organización; permitiendo brindar un mejor servicio, compartiendo la información en menor tiempo y desde cualquier parte. Dando lugar al manejo de una buena comunicación.

### **Características Fast Scanner:**

- Escanea documentos
- Exportar a archivo PDF
- Envío por correo electrónico de documentos escaneados
- Soporte para múltiples ediciones en el documento escaneado
- Los escaneados son guardados en su dispositivo como imágenes o PDFs.

### **1.6.2.5. WhatsApp Web**

WhatsApp Web es la versión de WhatsApp para el ordenador. Esto no quiere decir que tenga que crear una cuenta nueva, sino que, a través de esta versión, conectará el ordenador con su teléfono móvil y tendrá la mayoría de funciones de la aplicación en la pantalla de su ordenador. ("WhatsApp Web", 2018)



Fuente: Aplicación de WhatsApp

Lo que realmente hace WhatsApp Web es reflejar la comunicación del celular en la computadora y permite ahorrar algunos pasos que se tendrían que aplicar al momento de compartir algún archivo, imágenes o vídeos que se guardan en la PC, de la misma manera la de descargar información; además que se tiene una mayor agilidad para escribir desde el teclado de la computadora al del celular.

Es fácil de manejar WhatsApp Web, porque ayuda a mantener una mejor comunicación con los clientes, proveedores y compañeros de trabajo.

### **1.6.3. Archivos Web**

Según: (García Prado, 2015, pág. 169), Los archivos de una empresa se definen como la serie de documentos que son generados por la misma en el ejercicio de sus actividades económicas y productivas que les corresponden, en una forma automática y orgánica, los cuales son conservados para que conservare el testimonio de su información.

La mejor manera de conservar la información es mantenerla electrónicamente, es por eso que en la actualidad se manejan más documentos electrónicos que físicos, no solo por su conservación también para tener respaldos de la información que se maneja, o de las disposiciones que se dan dentro de una organización.

Para (García Prado, 2015, pág. 170), “La decisión acerca de la conservación o no de los documentos ha de basarse en criterios de gestión y en razonamientos legales.”

Por eso es necesario aplicar una buena gestión del manejo de archivos web que permita tenerlos siempre a la mano a la hora de requerirlos, hoy existen aplicaciones o plataformas que permiten crear copias de seguridad, y de esta manera se guardan respaldos de los documentos a través de la nube.

Como parte fundamental del manejo y tratamiento de la información es conveniente disponer de un “enfoque digital”, pues este recurso aumenta la calidad de los datos, depurándolos y confirmándolos automáticamente, puede exportarlos hacia distintas bases de datos o aplicaciones, analizar comparativamente los reconocimientos que se hagan y administrar puntualmente las imágenes y documentos. (Benjamín & Fincowsky, 2014, pág. 60)

La gestión documental es un sistema importante para la organización, ya que la información que se maneja es un recurso económico valioso, que perderlo puede generar grandes pérdidas. A través del desarrollo de la tecnología se puede respaldar los documentos y organizarlos según la prioridad que cada uno contenga, se debe tener algunos lugares para guardar la información, y gracias a aplicaciones de almacenamiento en la nube se puede lograr este objetivo; hay que tomar en cuenta que siempre pueden surgir accidentes.

### **1.7. Desempeño Laboral**

(Peinado Aguayo, 2016, pág. 19) nos dice que “Entendamos por competencias por el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro”.

Hay tres factores fundamentales que se requiere para cumplir un buen desempeño laboral: el conjunto de conocimientos que se adquiere con la educación, a través de una carrera universitaria, cursos o talleres acordes a las funciones que se desempeñan en el trabajo; las habilidades que cada persona tiene, mayor afinidad o facilidad para desarrollar ciertas actividades, las mismas que es necesario ir las mejorando, buscando nuevas experiencias; y entre el último factor está la actitud que en la actualidad es uno de los que más cuenta al momento de conservar un empleo o buscar trabajo, el hecho de ponerle ganas a todo, que en ocasiones no se conoce mucho pero se intenta dar lo mejor o se investiga y se resuelve el problema, como consejo nunca se debe decir “no sé” o “no puedo” siempre hay que intentarlo, esto ayuda a ganar puntos dentro de una empresa.

Muchas personas se confunden y creen que con un excelente currículum se puede conservar un trabajo, pero recuerda el conocimiento es importante pero se necesita actualizarlo todo los días, no hay que conformarse, se debe buscar saber más, y sobre todo poner en práctica cada una de sus fortalezas laborales.

Las innovaciones de proceso incluyen los nuevos o significativamente mejorados métodos de creación y de prestación de servicios, así como las nuevas o sensiblemente mejoradas técnicas, los equipos y los programas informáticos utilizados en las actividades auxiliares de apoyo, como las compras, la contabilidad, el cálculo o el mantenimiento. (Olivares Leal, 2011, pág. 78)

En el ámbito laboral hay que ser todólogo, darle valor agregado al servicio que se brinda, buscar ser cada vez más personas innovadoras hacen a un trabajador competitivo. Pero para esto es necesario agregar aplicaciones web o informáticas a las actividades que se realizan para que las mismas sirvan de apoyo, y se logre ser más eficiente, eficaz, hábil y sobre todo productivo.

Los líderes comprometidos con la innovación deben ser también competentes y conocedores de su trabajo, además de estimular a los empleados. El líder representa un factor relevante en los procesos de innovación, sobre todo porque tiene que ser capaz de gestionar recursos escasos. (Olivares Leal, 2011, pág. 82)

La gente innovadora tiene un excelente desempeño laboral, y si aplica el liderazgo en cada oficio que realiza, podrá desarrollar mejor sus funciones y sobre todo que la comunicación fluya con éxito en su entorno, porque aporta mucho el comportamiento y las

conductas de las personas, para lograr los propósitos deseados optimizando recursos y cubriendo necesidades.

### **1.7.1. Estabilidad Laboral**

La estabilidad laboral tiende a otorgar un carácter permanente a la relación de trabajo, donde la disolución del vínculo laboral depende únicamente de la voluntad del trabajador y sólo por excepción de la del empleador o de las causas que hagan imposible su continuación. (Arias, 2016, pág. 1)

Cananvalley Flowers S.A. es una empresa que siempre busca tener una buena estabilidad laboral, porque esta ayuda a optimizar recursos económicos y tiempo. Pero para llegar a esto es necesario que el trabajador ponga todo su empeño y ganas en querer realizar el trabajo y sobre todo aprender. Un 70% de dar efecto a la estabilidad laboral depende del profesional, que está a prueba por tres meses donde debe demostrar sus habilidades y destrezas; porque para que el empleador de por terminada la relación laboral debe encontrar motivos que lo lleven a tomar esa decisión.

### **1.7.2. Comunicación Interna y Externa**

La comunicación dentro de una empresa u organización es un punto clave para la dirección y control de la misma, además que ayuda con la gestión y cumplimiento de procesos.

La comunicación a nivel interno contribuye a mejorar la motivación de las personas que trabajan en la organización, ayudando a crear un clima laboral óptimo para adoptar decisiones correctas. Y a nivel externo ayuda a transmitir una

imagen corporativa diferenciada de la competencia. (Sánchez Estrella, Herrero Domingo, & Hortigüela Valdeande, 2013, pág. 15)

La comunicación tanto interna como externa cumplen diferentes funciones, pero ambas van de la mano para darle a la empresa Cananvalley Flowers S.A. la imagen corporativa que le permita identificarse en el mercado y pueda ser preferida por los clientes.

La comunicación interna nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No hay que olvidar que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados.

La comunicación externa es la que da respuestas a las necesidades de los grupos que están fuera de la empresa como clientes, proveedores entre otros, brindándole confianza y seguridad para adquirir los productos y servicios que solicitan. Y que prefieran a la empresa por su calidad tanto por el bien, servicio, y la atención del personal que labora.

Para que la comunicación tenga éxito es necesario emplear medios de última generación ya que los tradicionales quedaron fuera, es por eso la importancia de usar en esta investigación aplicaciones web que continuamente se mejoren o actualicen y cubran las necesidades de los operadores que las adquieren.

Entre estos medios tienen los tecnológicos, el correo, el celular, redes sociales, servicios de mensajería; a lo que se le agrega Wetransfer, Fast Scanner, aplicaciones de Google como en este caso Drive, Keep.

### **1.7.3. Clima Organizacional**

Tagiuri y Litwin (1968) consideran al clima organizacional como resultado de "un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación. Es por ello que el clima organizacional es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización". (Uribe Prado, 2015, pág. 60)

El clima organizacional se podría decir que hace referencia al ambiente laboral que posee una organización, que se desarrolla a través de la comunicación entre los miembros, el liderazgo, la capacitación, motivación e incentivos que conduzcan a las personas a desenvolverse mejor en cada una de las actividades que realizan. Si hay un buen ambiente de trabajo, los empleados se sienten satisfechos y seguros, ya que un mal manejo influye mucho en la conducta de los trabajadores y como consecuencia se tendría no recibir el apoyo y colaboración de los mismos.

Según: Arias-Galicia, Ortiz, Loli, Valera y Quintana (2008), para alcanzar metas no solo se requiere de conocimientos sino que se necesitan cultivar valores y capacidad emocional, entre los que se encuentra el compromiso de "ser capaz de motivarse a uno mismo y persistir ante las frustraciones; controlar los impulsos y diferir las gratificaciones; regular el estado de ánimo y no permitir que el estrés

empañe la habilidad de pensar, emplear la empatía y tener esperanzas”. (Uribe Prado, 2015, pág. 132)

El clima organizacional no solo depende de lo que brinde la organización a sus colaboradores, también depende del compromiso de ellos con la empresa, para mantener buenas relaciones entre ambos. El Gerente General de Cananvalley Flowers siempre recalca que la empresa no solo la hacen los dueños sino todos, porque son un equipo si gana la empresa ganan todos, ya que ambas partes se benefician; por lo tanto es compromiso de todos sacarla adelante y lograr que sea una compañía de calidad.

Los trabajadores como parte esencial de la empresa deben mantener un buen ambiente de trabajo, para lograrlo no deben llevar sus problemas personales, sonreír, delegar funciones, motivar y enseñarle al compañero nuevo, no ser egoístas, al contrario siempre ponerse en el lugar del otro, tener presente que todos forman la empresa y son una cadena que no se puede romper, porque caso contrario no se lograría el objetivo deseado.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. Tipos de investigación**

##### **2.1.1. Investigación Documental**

A través de esta investigación se recopiló la información necesaria de varias fuentes de consulta: libros físicos y digitales, e Internet, los mismos que ayudaron a indagar e interpretar cada uno de los temas determinados; gracias a la documentación adquirida se le da un sustento teórico al plan de investigación.

##### **2.1.2. Investigación Descriptiva**

Es necesario detallar los datos para que tengan un impacto positivo en la vida de la gente que le rodea. Con este tipo de investigación se describe el lugar y hechos en donde se analizó y solucionará el problema del desconocimiento de algunas aplicaciones web que ayudan a tener un mejor rendimiento en el ámbito laboral de la empresa Cananvalley Flowers S.A.

##### **2.1.3. Investigación Tecnológica**

Para este proyecto la investigación tecnológica es de suma importancia, ya que está totalmente enfocada en aplicaciones web las mismas con las que se pueden resolver problemas que se dan en la oficina, ahorrar esfuerzos para realizar un trabajo y tiempo, o simplemente optimizar ciertas cosas de las actividades diarias. Con este tipo de investigación se obtuvo el conocimiento total de las nuevas aplicaciones que existen en la actualidad y que ayudan a brindar un mejor servicio y mejorar la comunicación interna y externa de la empresa Cananvalley Flowers S.A.

#### **2.1.4. Investigación de Campo**

Es necesario realizar el estudio del lugar en donde se dan los hechos y acontecimientos y estar en contacto con los gestores del problema de investigación. A través de esta investigación se logró constatar la realidad que se da en la empresa Cananvalley Flowers S.A.

### **2.2. Métodos**

#### **2.2.1. Método Deductivo**

Este método se utilizó para tener un conocimiento lógico racional que ayude a investigar el proceso del Planteamiento del Problema y en el diseño del marco teórico, ambas partes de la investigación se parte de conocimientos generales para llegar a experiencias y vivencias particulares.

#### **2.2.2. Método Inductivo**

En el proceso de esta investigación fue importante el método inductivo, se lo aplicó para obtener conocimientos e información primaria acerca del problema investigado. Constituyó como un elemento metodológico de gran importancia que ayudó a la recopilación de información para establecer conclusiones y recomendaciones.

#### **2.2.3. Método Científico**

El método científico se lo utilizó como un conocimiento de orientación sistemática para que toda la investigación continuará con un proceso lógico y ordenado haciendo que la ejecución del proyecto sea de la mejor calidad y apegado a las exigencias de los procesos investigativos.

#### **2.2.4. Método Analítico**

Fue necesario hacer el análisis, a través de la observación y la evaluación del problema presentado. El método analítico permitió conocer más de las aplicaciones web, y cómo influyen en la comunicación y el desempeño laboral; fue más fácil explicar, obtener un análisis claro y establecer nuevas perspectivas de la tecnología.

#### **2.2.5. Método Estadístico**

Este permitió recoger la información cualitativa de la investigación, a través de una serie de procedimientos para realizar la tabulación y el análisis de la información recolectada a través de los instrumentos que se utilizaron para la investigación.

### **2.3. Técnicas e Instrumentos**

#### **2.3.1. Encuesta**

Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, que es la más indicada para este proceso de investigación. La misma que se aplicó al personal administrativo que manejan archivos y documentación importante en la empresa.

La encuesta se llevó a cabo con un cuestionario de preguntas cerradas, la finalidad fue conocer que aplicaciones web son más factibles para cumplir en menor tiempo las funciones del personal administrativo y ser más productivos en el área de trabajo.

#### **2.3.2. Ficha de observación**

También se realizó una ficha de observación al personal administrativo para verificar el manejo que se le da a las diferentes aplicaciones web que se aplica en esta investigación y que estrategias utilizan para brindar un excelente desempeño laboral.

## 2.4. Matriz Categorial

**Tabla 1: Matriz Categorial**

<b>OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>
Determinar el estudio de las diferentes aplicaciones web que permitan darle un buen uso a los archivos digitales.	Aplicaciones y archivos Web	Manejo de una buena comunicación interna Satisfacción de las tareas realizadas en menor tiempo	Encuestas Ficha de Observación	Accionistas Personal Administrativo de los diferentes departamentos
Fortalecer los conocimientos de las personas involucradas, para que sean más productivas	Desempeño Laboral	Demuestra capacidad, eficiencia y destreza en la organización del trabajo	Encuestas Ficha de Observación	Accionistas Personal Administrativo de los diferentes departamentos

Elaborado por: Velásquez Barreiro Carmen Victoria

## 2.5. Población y Universo utilizado

Para está investigación participó el siguiente universo:

**Tabla 2: Población y universo**

<b>ESTRATOS</b>	<b>PERSONAL</b>
Accionistas	3
Dpto. Contabilidad – Compras	9
Dpto. Ventas	9
Secretarias	2
Dpto. Recursos Humanos	2
Área Técnica	8
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

Elaborado por: Velásquez Barreiro Carmen Victoria

Nota: No se realizó el cálculo de la muestra porque el número de participantes en la investigación es reducido.

## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Encuestas

Para hacer un análisis del problema se procedió a realizar una encuesta al personal administrativo de la empresa Cananvalley Flowers S.A.

**Pregunta 1.-** ¿Le gustaría conocer aplicaciones web para mejorar su desempeño laboral?

**Tabla 3:** Aplicaciones web y desempeño laboral

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Sí	33	100%
No		
Tal vez		
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo

**Elaborado por:** Velásquez Barreiro Carmen Victoria

#### Interpretación

Todos los encuestados consideran que hay que estar al día con las nuevas tendencias tecnológicas, las mismas que permitan ser personas más innovadores y dar lo mejor en el trabajo. El Internet es un elemento importante en la vida diaria.

**Pregunta 2.-** ¿Cree usted que la tecnología influye en la eficiencia de su trabajo?

**Tabla 4:** La tecnología y la eficiencia en el trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Sí	33	100%
No		
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo

**Elaborado por:** Velásquez Barreiro Carmen Victoria

#### Interpretación

Todos los encuestados consideran que la tecnología ayuda a optimizar recursos y tiempo, todo se ha vuelto más fácil, se ha podido romper barreras como la distancia, puede obtener y compartir información en segundos; piensan que sí influye mucho la tecnología en el desarrollo de las actividades laborales lo que les permite un mejor rendimiento.

**Pregunta 3.-** En relación a compartir información ¿Cómo es la comunicación interna y externa en su lugar de trabajo?

**Tabla 5:** Comunicación interna y externa

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Excelente	6	18.2%
Buena	10	30.3%
Regular	17	51.5%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo

**Elaborado por:** Velásquez Barreiro Carmen Victoria

### Interpretación

La mayoría de los encuestados consideran que es necesario mejorar la comunicación interna y externa que existe en el área de trabajo, lo que se podría hacer mediante la aplicación constante de la tecnología y de esta manera romper las barreras que como la distancia, el tiempo y tener la información siempre a la mano.

**Pregunta 4.-** ¿Conoce las facilidades que brinda Google Keep en su área de trabajo?

**Tabla 6:** Aplicación Google Keep

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Sí		
Poco	3	9.1%
No	30	90.9%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo

**Elaborado por:** Velásquez Barreiro Carmen Victoria

### Interpretación

Un gran número de los encuestados desconocen acerca de Google Keep y de todas las facilidades que brinda en el ámbito laboral; que aplicarlo en las tareas diarias les facilita la comunicación en general dentro de la empresa, permitiéndoles que se organicen; y dispongan de una agenda móvil, que les permita agregar y recordar todas las actividades pendientes.

**Pregunta 5.-** ¿Utiliza la aplicación móvil Fast Scanner para escanear documentos?

**Tabla 7:** Aplicación móvil Fast Scanner

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre		
Rara vez	3	9.1%
Nunca	30	90.9%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo

**Elaborado por:** Velásquez Barreiro Carmen Victoria

### Interpretación

Un gran número de los encuestados no utilizan la aplicación móvil Fast Scanner para escanear documentos, los mismos que cuando se requieren deben estar en PDF, consideran en muchas ocasiones no hay una copiadora con esta opción o se desconoce cómo se aplica, o también suele suceder que se necesita enviar urgente alguna información y ya no se puede compartir.

**Pregunta 6.-** Cuando tiene un documento pesado que necesita enviar por correo, utiliza...

**Tabla 8:** Enviar documento pesado

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Wetransfer		
Otra aplicación	13	39.4%
No lo envía	20	60.6%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo

**Elaborado por:** Velásquez Barreiro Carmen Victoria

### Interpretación

La mayoría de los encuestados cuando tienen un archivo pesado como vídeos o cierta cantidad de imágenes que deben enviar por correo no lo hacen porque desconocen de las aplicaciones con las que se puede compartir y la información se termina quedando en la bandeja de salida. Un grupo de los encuestados utilizan otra aplicación. En base a las repuestas se pudo percibir que nadie conoce de Wetransfer y además que es una plataforma muy fácil de manejar, y las facilidades que puede brindar.

**Pregunta 7.-** ¿Considera usted que WhatsApp es una aplicación que le permite ser más eficaz en su área de trabajo?

**Tabla 9:** Aplicación WhatsApp

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Sí	24	72.7%
No	1	3%
Tal vez	8	24.3%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Velásquez Barreiro Carmen Victoria

### Interpretación

Un buen número de encuestados están de acuerdo en que WhatsApp puede brindar una excelente ayuda en sus actividades y les permite ser más eficaz, aun cuando desconocen las funciones que actualmente hay en esta aplicación, algunos la siguen viendo como una aplicación de mensajería. A WhatsApp si se le brinda el uso adecuado, puede mejorar mucho la comunicación dentro de la empresa.

**Pregunta 8.-** ¿Cree usted que es importante actualizarse y capacitarse en el área tecnológica para ser más productivo? ¿Por qué?

**Tabla 10:** La tecnología permite ser más productivo

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Sí	33	100%
No		
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo

Elaborador por: Velásquez Barreiro Carmen Victoria

### Interpretación

Todos los encuestados consideran que es importante actualizarse y capacitarse en el área tecnológica porque esta ayuda a obtener mejores resultados de los procesos que se realizan, y les permite desempeñarse mejor en el ámbito laboral siendo más eficientes, además están de acuerdo que cada día se generan nuevos cambios tecnológicos.

### 3.2. Ficha de Observación

Se aplica una ficha de observación al personal administrativo de la empresa Cananvalley Flowers S.A, para verificar la utilización de las aplicaciones web en su área de trabajo.

**Tabla 11:** Ficha de Observación

INDICADORES	PERSONAL ADMINISTRATIVO		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Manejan aplicaciones web como Drive, Keep, Fast Scanner y Wetransfer			x
Utilizan la aplicación de WhatsApp desde la PC para intercambio de información			x
Exploran nuevas aplicaciones web para desempeñarse mejor en las actividades laborales		X	

**Fuente:** Observación aplicada al personal administrativo  
**Elaborador por:** Velásquez Barreiro Carmen Victoria

**Tabla 12:** Resultado de Ficha de Observación

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Manejan aplicaciones web como Drive, Keep, Fast Scanner y Wetransfer	13	39%
Utilizan la aplicación de WhatsApp desde la PC para intercambio de información	12	36%
Exploran nuevas aplicaciones web para desempeñarse mejor en las actividades laborales	8	25%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Observación aplicada al personal administrativo  
**Elaborador por:** Velásquez Barreiro Carmen Victoria

## **Interpretación:**

### **Indicador 1: Manejan aplicaciones web como Drive, Keep, Fast Scanner y Wetransfer.**

Al realizar la debida observación al personal administrativo de la empresa Cananvalley Flowers S.A. se pudo percatar que no aplican ni manejan las aplicaciones web estudiadas en esta investigación; lo que les lleva a no brindar un buen servicio laboral, ni a cumplir con sus tareas optimizando el tiempo.

### **Indicador 2: Utilizan la aplicación de WhatsApp desde la PC para intercambio de información.**

Al analizar la observación en este indicador se pudo percibir que el personal administrativo considera a la aplicación de WhatsApp solo como un servicio de mensajería que se utiliza desde el celular, desconoce totalmente el uso desde la PC y que podría ser más rentable y fácil para brindar una excelente comunicación dentro y fuera de la empresa.

### **Indicador 3: Exploran nuevas aplicaciones web para desempeñarse mejor en las actividades laborales.**

El personal observado muy pocas veces explora las nuevas tendencias tecnológicas, se conforman muchas veces con lo poco que conocen; les falta motivación para querer adquirir nuevos conocimientos que les permitan entregar un mejor rendimiento laboral y sentirse satisfechos al cumplir sus tareas en menor tiempo.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Manual de funcionamiento de aplicaciones web para mejorar la comunicación interna y externa, y fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Cananvalley Flowers S.A. del cantón Pedro Moncayo.

#### **4.2. JUSTIFICACIÓN**

La tecnología es la que mueve el mundo y cada vez más esta se vuelve competitiva. Las instituciones y empresas buscan personal más innovador, visionario, proactivo, con una actitud positiva, que se encuentre preparado y capacitado para ejercer su cargo. Es por eso que la propuesta de este plan de investigación tiene como finalidad orientar al personal administrativo de la empresa Cananvalley Flowers S.A. del cantón Pedro Moncayo, dando a conocer ciertas aplicaciones web que permiten desempeñar mejor las funciones laborales.

Esta propuesta ayuda también a obtener una mejor comunicación interna y externa dentro de la organización, ya que la misma es importante y novedosa, presenta aplicaciones web que se desconocen y algunas que no se les da el uso adecuado, al mismo tiempo que expone los beneficios que éstas pueden brindar.

Mediante la ejecución de este manual, se podrá contar con un personal innovador, eficaz y eficiente, lo que facilitará una mejor relación laboral entre compañeros de trabajo, clientes y proveedores.

### **4.3. FUNDAMENTACIÓN**

El presente manual está fundamentado en diferentes aplicaciones web que ayudan a fortalecer la comunicación y a cumplir con más eficiencia las funciones laborales del personal administrativo de la empresa Cananvalley Flowers. S.A, mediante instrucciones del funcionamiento de cada una de las aplicaciones que se presentará.

A través de la información detallada en este manual las personas obtendrán el conocimiento necesario para aplicarlo en sus actividades laborales, lo que les ayudará con un mejor desenvolvimiento, optimizar recursos y tiempo. Gracias al uso adecuado de las tecnologías y la comunicación se puede brindar un excelente servicio y lograr relaciones óptimas entre el personal interno y externo de la empresa.

### **4.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

#### **4.4.1. Objetivo General**

Elaborar un manual de funcionamiento de algunas aplicaciones web que fortalezca la comunicación interna y externa, y contribuya en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Cananvalley Flowers S.A. del cantón Pedro Moncayo

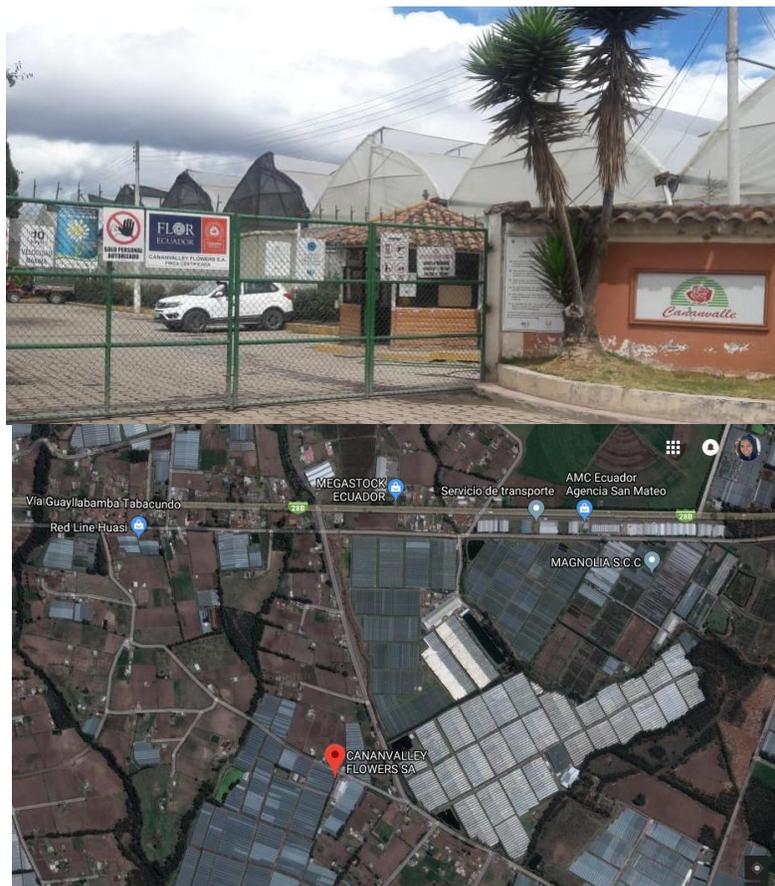
#### **4.4.2. Objetivos Específicos**

- Dar a conocer al personal administrativo sobre algunas aplicaciones web ejecutables en el ámbito laboral.
- Promover el uso de las aplicaciones web en la comunicación con los clientes, proveedores y compañeros de trabajo para compartir la información con más facilidad y tenerla siempre a la mano.

- Socializar el manual de las diferentes aplicaciones web al personal administrativo haciendo referencia a las facilidades que ofrecen y como ayudan a ser más prácticos.
- Fomentar la búsqueda de un mejor rendimiento en el área de trabajo, llevando a la práctica cada una de las aplicaciones web detalladas.

#### 4.5. UBICACIÓN SECTORIAL

El manual del funcionamiento de las diferentes aplicaciones web será entregado y aplicado en la Provincia de Pichincha, Cantón Pedro Moncayo, en la empresa Cananvalley Flowers S.A, ubicada en Tabacundo, Sector Cananvalle, Comuna Luis Freire.



Fuente: Google Maps

## 4.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA



**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE APLICACIONES  
WEB PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y  
EXTERNA, Y FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA  
CANANVALLEY FLOWERS S.A. DEL CANTÓN PEDRO  
MONCAYO.**



**Autora:**  
**Velásquez Barreiro Carmen Victoria**

**Ibarra 2018**

**Elaborado por:** Velásquez Barreiro Carmen Victoria

## **Introducción**

El mundo ha cambiado en los últimos tiempos, en años atrás no había las facilidades que hay ahora de comunicarse, eran pocas las personas que disponían de recursos para acceder al Internet, en la actualidad los medios ofertan diferentes oportunidades, los proveedores brindan hasta promociones para formar parte del mundo tecnológico.

La tecnología ha avanzado tanto, que es un elemento importante en el mundo de los negocios, empresas, instituciones e incluso en la relación de las personas con el entorno. Es necesario estar al tanto de las nuevas tendencias que salen al mercado y hacen cada vez más competitivo al ser humano, principalmente en el área laboral.

Es por esta razón que este manual tiene como finalidad dar a conocer ciertas aplicaciones web que permiten que las personas se desenvuelvan mejor en sus actividades diarias, logrando ser más eficientes y cumpliendo los procesos que manejan en el menor tiempo posible.

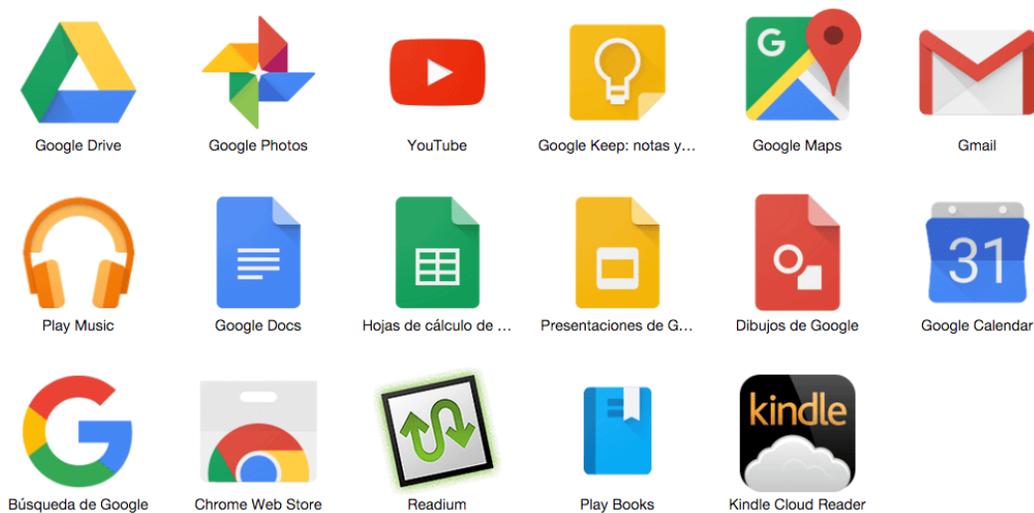
### **Aplicaciones web**

La tecnología cambia a la velocidad de la luz, diariamente salen aplicaciones que ayudan a desarrollar las destrezas y habilidades que tiene el ser humano. Existen aplicaciones para PC y también para los celulares móviles, aunque en la actualidad los teléfonos inteligentes contienen todo, solo se les debe dar el uso adecuado.

### **Google**

Es una plataforma que da a conocer un sinnúmero de productos enlazados entre sí, de los que se pueden obtener grandes beneficios, optimizar recursos y mejorar el desempeño en el ámbito laboral. El solo hecho de crear una cuenta en Gmail le permite acceder a cada

una de sus aplicaciones ya sea a través de la PC, Tablet y celular; y sincronizar la información en todos los dispositivos a los que se ingrese con su cuenta.



Fuente: Aplicaciones de Google

En este Manual de la familia de Google solo se detalla Drive y Keep.

A continuación se detalla el proceso y las facilidades que se obtiene de las aplicaciones web estudiadas al aplicarlas en el área de trabajo.

## APLICACIÓN WEB N° 1

### GOOGLE DRIVE

Google Drive es una aplicación de la plataforma de Google, en sí es una compilación de archivos y carpetas de los que se puede disponer desde cualquier lugar, ya sea el celular, Tablet, PC o algún centro de Internet. La información se guarda en la nube y se sincronizan en todos los dispositivos que tenga Drive. También se puede sincronizar con otras aplicaciones como Fast Scanner, WhatsApp, entre otras. ("Google Drive", 2018)



Fuente: Aplicación Google Drive

Se puede guardar cualquier tipo de información y hasta crear copias de seguridad, y disponer de las mismas en línea.

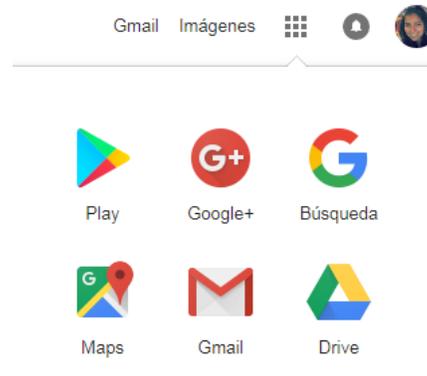
Drive brinda seguridad a la información que se almacena aquí, por eso es importante que la guarde en este sitio ya que si se quema el disco de la PC, los archivos están seguros y los puede adquirir cuando desee.

#### Características

- Tiene una capacidad de 15GB de almacenamiento gratis
- Brinda seguridad y protección a los archivos
- Puede acceder a sus archivos desde cualquier lugar del mundo.
- Permite ordenar información en carpetas
- Es multifuncional

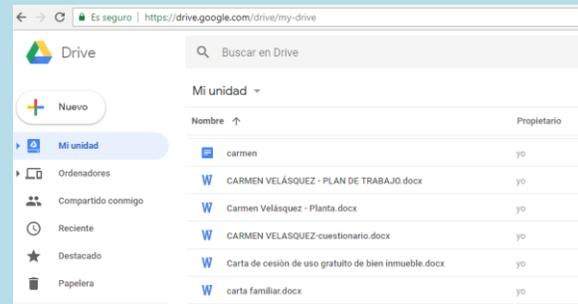
## ¿Cómo funciona Google Drive?

1.- Debe tener una cuenta de correo de Gmail



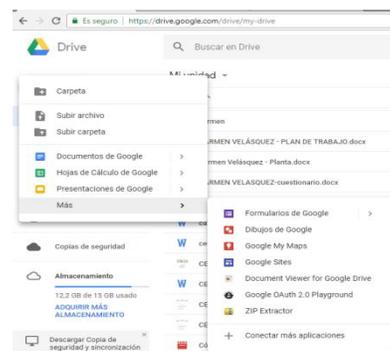
Fuente: Cuenta de Gmail

2.- Ingresas y puedes visualizar toda la información que has almacenado



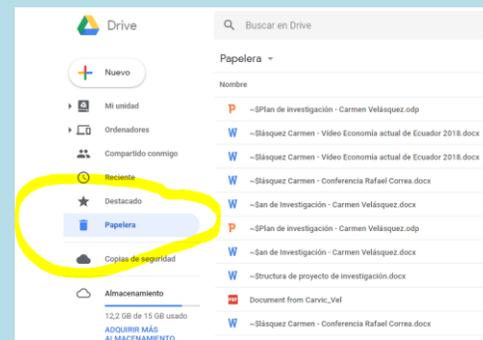
Fuente: Página de Drive

3.- Dispone de Documentos (Word), Hojas de Cálculo (Excel), Presentaciones (PowerPoint), formularios para encuestas, que se puede hacer desde aquí.



Fuente: Elementos de Drive

4.- Los archivos que eliminas se guardan en la papelera de donde se los puede recuperar cuando lo amerite.



Fuente: Papelera de Drive

## ¿Cómo fortalece Google Drive en el Desempeño Laboral?

Google Drive es una herramienta muy práctica de utilizar y le ayuda a tener su propia oficina virtual, fortaleciendo de esta manera el desempeño laboral a través de las funciones y herramientas que esta aplicación tiene.

### Como lo hace:

- Se dañó su computadora y se la entregan reparada en unos días, si tiene su información en Drive usted puede acceder a todos sus archivos desde otra computadora y seguir normalmente con su trabajo.
- Tiene que enviar un reporte semanalmente en un mismo archivo, y la persona que recibe tiene que guardar cada semana la información, con Drive solo se necesita compartir el documento y una vez que usted modifique a la otra persona se le va a reflejar el cambio realizado.
- Pidió unas horas de permiso o se fue de vacaciones y necesitan una documentación urgente, no dispone de una computadora, ni de un centro de Internet; puede facilitar esa información a través de Drive desde su teléfono celular y enviar por correo o a través de WhatsApp.
- Solo dispone de su celular y necesita modificar algún documento lo puede hacer desde Drive, ya que cuenta con las versiones de Word, Excel, Power Point.

Drive es una aplicación de almacenamiento en la nube muy necesaria, representa mucho para la oficina virtual ya que permite acceder, compartir y editar rápidamente archivos ya sean fotos, vídeos y documentos; optimizando su tiempo y sus recursos.

## APLICACIÓN WEB N° 2

### GOOGLE KEEP

Google Keep es otra de las aplicaciones que tiene Google, consiste en tomar notas mientras se navega en Internet, se la utiliza desde la PC y Android.

El estar agregado a Drive permite que las notas se guarden en la nube y se puedan modificar. También se interrelaciona con Maps que permite poner recordatorios y cuando se pasa por el lugar que se asigna la nota le llega el mensaje. ("Google Keep", 2013)



**Fuente:** Aplicación Google Keep

Con Keep se pone notas como mensaje, imágenes y también mensajes de voz que luego se convierten en texto, esta aplicación es muy importante porque ayuda a llevar una agenda más actualizada, se ahorra tiempo y la tendría siempre a la mano.

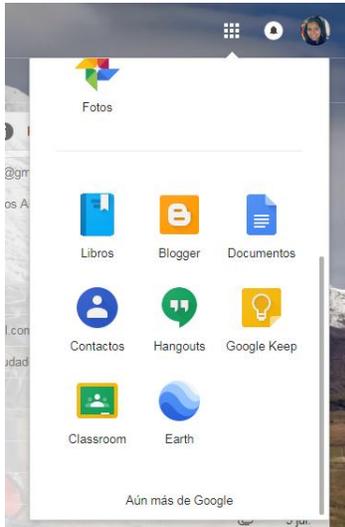
#### **Características**

- Permite categorizar las notas a través de colores.
- Admite relacionar las notas dentro de un mismo tema, agregando etiquetas.
- Sincroniza las notas mediante Drive.
- Las notas de mayor importancia se pueden fijar al inicio de la aplicación.

En los siguientes pasos se da a conocer las facilidades que brinda Google Keep en el área de trabajo, olvídense de tener en su oficina un montón de notitas pegadas por todos lados.

## ¿Cómo funciona Google Keep?

1.- Para acceder a Google Keep lo puede hacer desde la PC o el celular, se encuentra en el paquete de Google, algunos móviles lo traen y también se descarga de Play Store.



Fuente: Keep desde la PC

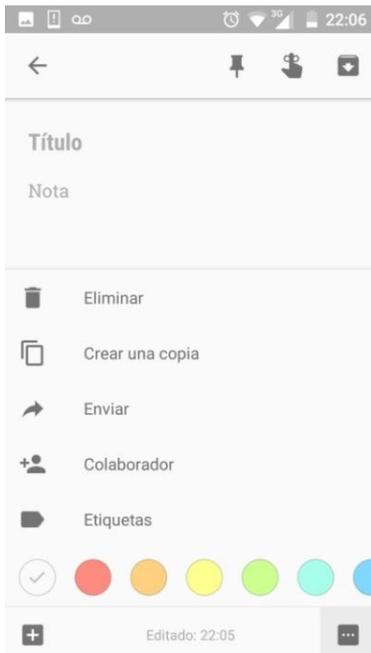


Fuente: Keep desde el celular

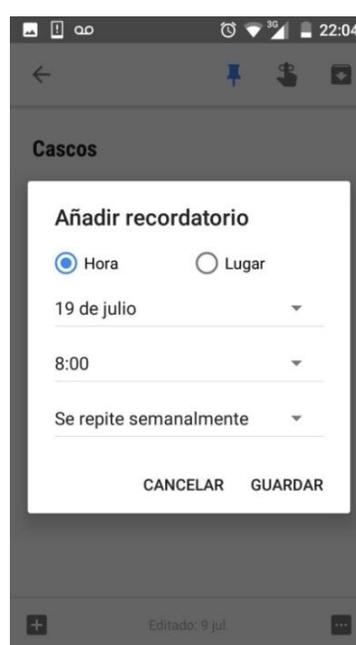


Fuente: Keep en Play Store

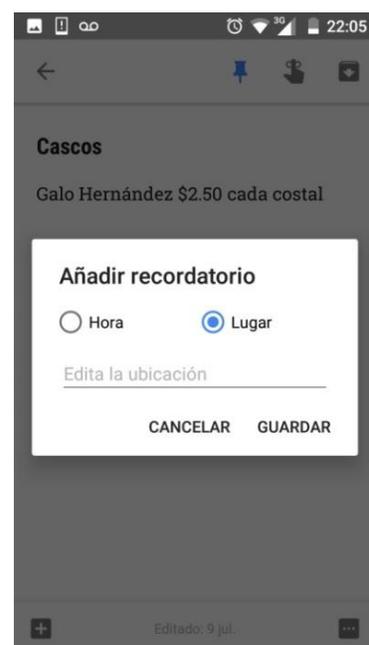
2.- Una vez que ingresa a Google Keep, da clic en la parte inferior y escribe la nota, puede agregarle color, añadirle un recordatorio en fecha y lugar.



Fuente: Agregar color a la nota



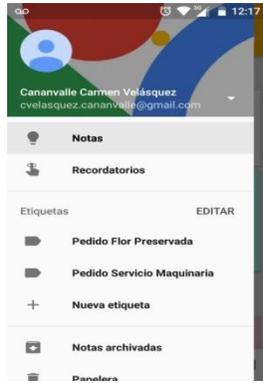
Fuente: Agregar recordatorio



Fuente: Agregar lugar

## ¿Cómo funciona Google Keep?

3.- Crea etiquetas que permiten identificar sus notas y relacionarlas, puede fijarlas hasta que haya realizado su tarea planteada.

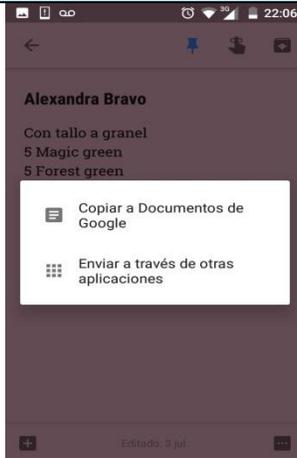


Fuente: Organizar por etiquetas

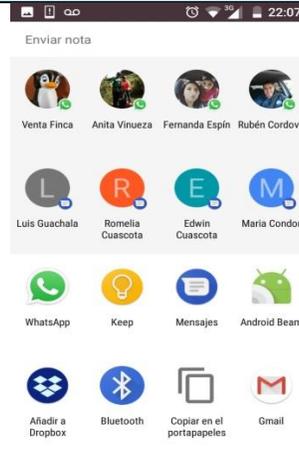


Fuente: Organizar por colores

4.- Puede compartir las notas, si se requiere



Fuente: Guardar notas en Word



Fuente: Compartir las notas

## ¿Cómo fortalece Google Keep el Desempeño Laboral?

Google Keep es el reemplazo a las notitas pegadas por todos lados de la oficina, ¿Cuánto tiempo pierde en buscar una nota que dejó por ahí, sobre una tarea pendiente; se traspapeló o no recuerda donde anotó? Con Keep solo se tarda segundos en revisar las tareas pendientes, o se lo recuerda a la hora que usted haya registrado.

Keep fortalece en el desempeño laboral permitiéndole organizarse mejor en sus tareas, dándole prioridad a las más importantes, en sí es el reemplazo de su agenda física a una digital; optimizando su tiempo.

## APLICACIÓN WEB N° 3

### FAST SCANNER

Fast Scanner es una aplicación móvil que permite disponer de escáner en los dispositivos. Se puede escanear un sinnúmero de páginas dentro de un mismo documento obteniéndolo en PDF, facturas, entre otros; además puede importar imágenes que ya contenga en su celular. ("Fast Scanner", 2018)



**Fuente:** Aplicación Fast Scanner

La ventaja de esta aplicación es que en muchas ocasiones no se cuenta con escáner en la oficina o se está fuera de ella y es necesario enviar una información que tiene impresa, Fast Scanner da las facilidades porque a través de esta puede compartir enseguida el documento ya sea mediante el correo o WhatsApp, también se puede archivar en Google Drive y descargarlo después desde una PC.

Esta aplicación se la encuentra en Play Store, solo debe buscarla e instalarla en su Smartphone o Tablet.

#### **Características**

- Escanea documentos
- Exportar a archivo PDF
- Envío por correo electrónico de documentos escaneados
- Soporte para múltiples ediciones en el documento escaneado
- Los escaneados son guardados en su dispositivo como imágenes o PDFs.

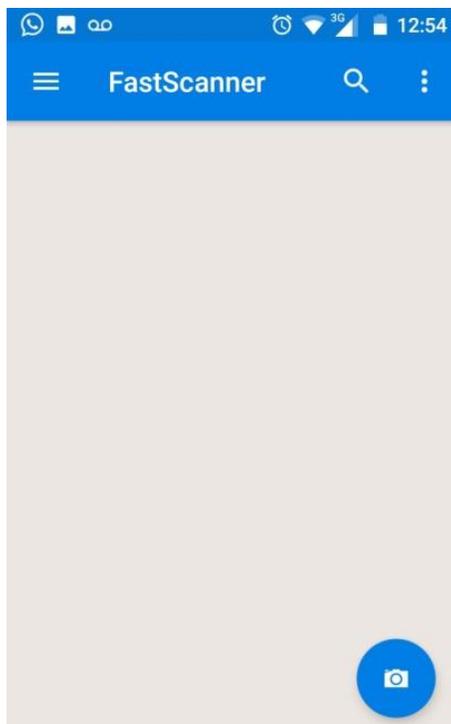
## ¿Cómo funciona Fast Scanner?

1.- Descargar Fast Scanner de Play Store

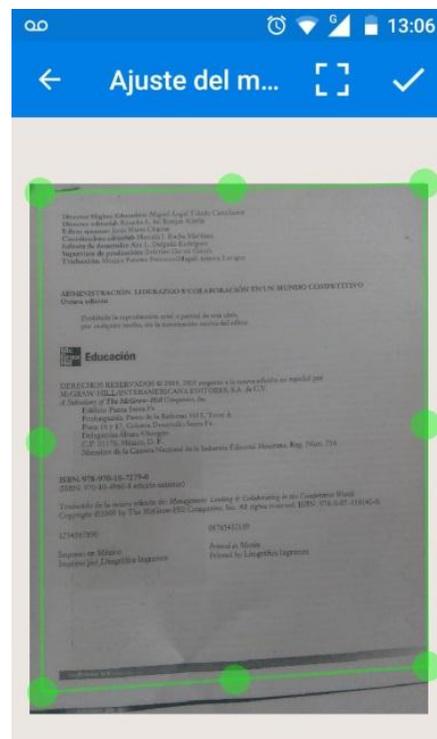


Fuente: Ubicación Fast Scanner

2.- Una vez que ingresa a Fast Scanner, en la parte inferior está una cámara, da clic ahí y se procede a escanear el documento.



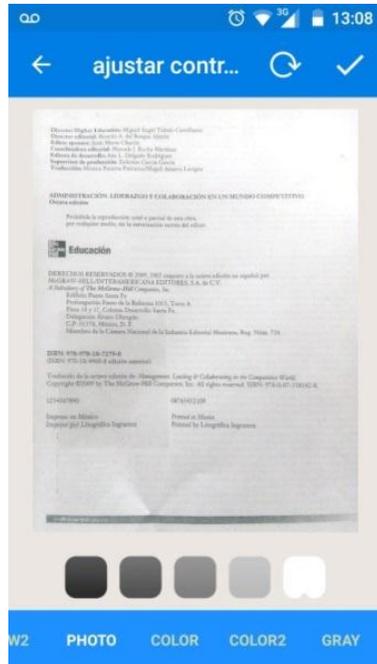
Fuente: Ubicación de cámara para escanear



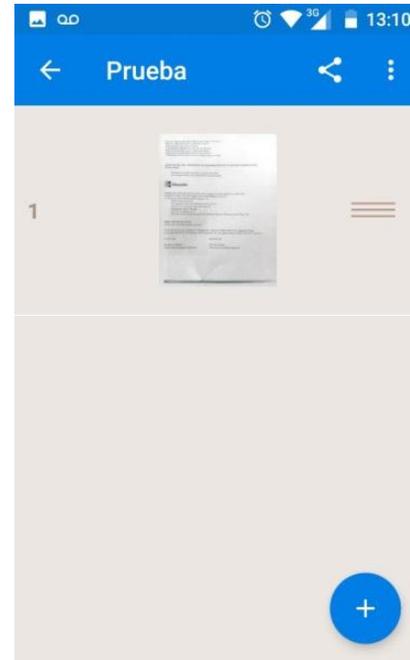
Fuente: Ajuste de documento escaneado

## ¿Cómo funciona Fast Scanner?

3.- Se le hace los ajustes al documento con los contrastes para que este se vea bien. Si se va a agregar más páginas, da clic en “+”

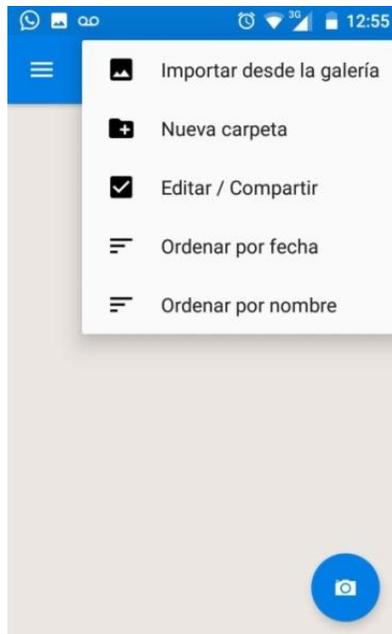


Fuente: Configurar el color

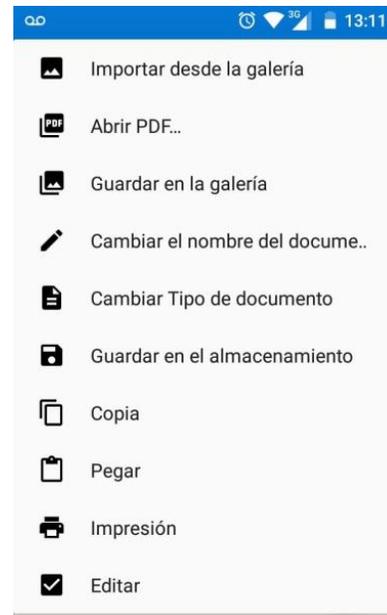


Fuente: Añadir más documentos

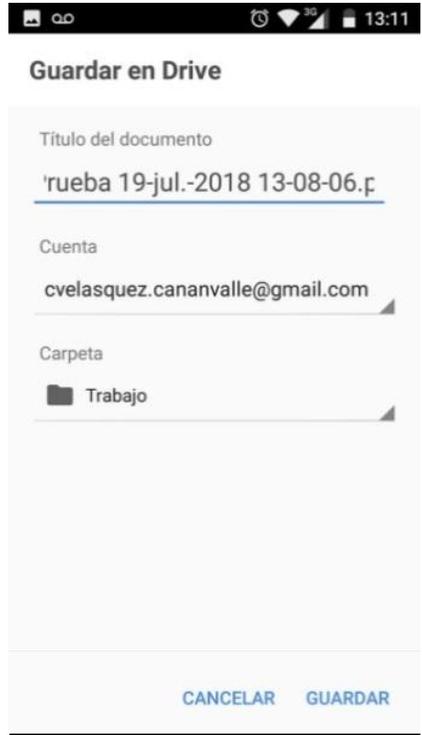
4.- También puede importar imágenes desde la galería de su celular y crearlas en PDF



Fuente: Importar imágenes desde la galería



Fuente: Crear PDF

<b>¿Cómo funciona Fast Scanner?</b>	
<p>5.- Ahora ya puede compartir el documento a través del correo o de WhatsApp.</p>	<p>6.- Archivarlo en Drive o en alguna aplicación de la nube que tenga y descargarlo desde la PC.</p>
 <p style="text-align: center;">Fuente: Compartir por correo o WhatsApp</p>	 <p style="text-align: center;">Fuente: Guardar documento en Drive</p>

### ¿Cómo fortalece Fast Scanner el Desempeño Laboral?

Fast Scanner es una aplicación muy esencial y valiosa, en la oficina siempre se requiere escanear algún documento, convertirlo en PDF y enviar por correo; con esta aplicación obtiene las tres funciones, además si ya tiene la información en imágenes la puede convertir en PDF.

No tiene un scanner, el de la impresora no funciona, es aquí cuando Fast Scanner le ayuda a desempeñarse mejor y a cubrir su necesidad, en un par de minutos puede escanear algún documento, guardarlo en Drive y que aparezca en la PC o enviarlo directamente al correo de la persona que corresponda; además con esta aplicación puede escanear varias hojas y que sean parte de un mismo archivo.

## APLICACIÓN WEB N° 4

### WETRANSFER

WeTransfer es una plataforma que permite transferir archivos en línea, de una manera fácil, sencilla y gratis. Usted puede enviar hasta 2GB ya sean documentos, vídeos, fotografías. La persona que recibe la información tiene 7 días disponibles para descargarla, sino lo hace se pierde, ya que los archivos se encuentran en la nube. ("Wetransfer", 2018)



**Fuente:** Aplicación Wetransfer

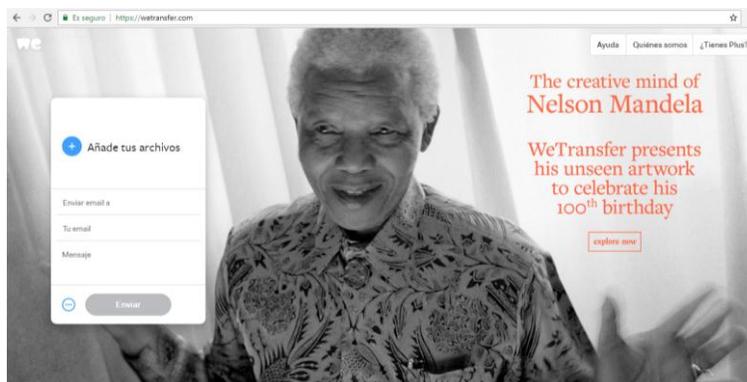
En la oficina hay problemas con frecuencia para enviar un documento pesado, que no se puede hacer llegar físicamente, debido a la distancia; es aquí donde trabaja Wetransfer. Wetransfer es una plataforma fácil de manejar.

#### **Características**

- Enviar archivos con un peso de hasta 2GB
- Enviar varios archivos a la vez y a varios destinatarios
- Los archivos permanecen en la nube durante una semana
- Envía una confirmación si el destinatario descargó los archivos
- Es gratis

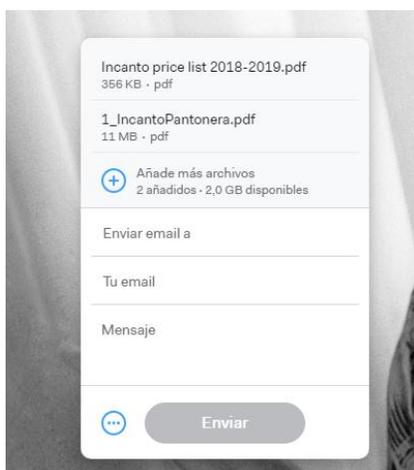
## ¿Cómo funciona Wetransfer?

### 1.- Ingresar a Wetransfer.com



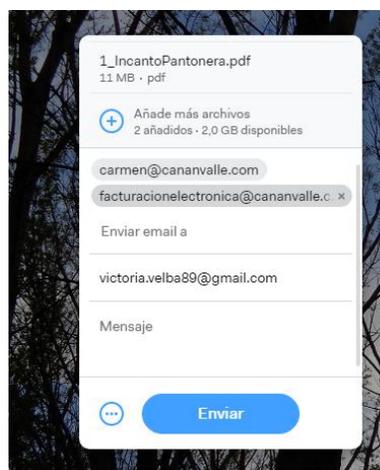
Fuente: Página Wetransfer

### 2.- Añada los archivos que desea enviar.



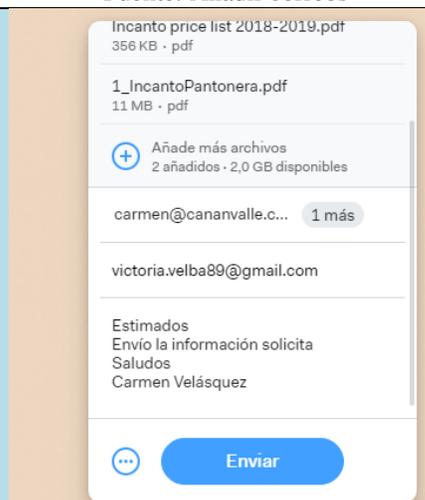
Fuente: Añadir archivos

### 3.- Escriba la dirección de correo electrónico de las personas que va a enviar los archivos y su dirección de correo.



Fuente: Añadir correos

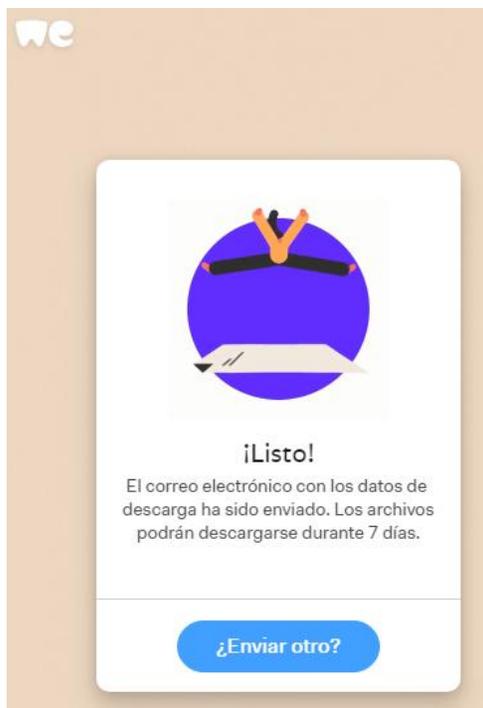
### 4.- Escriba un mensaje corto, si lo desea.



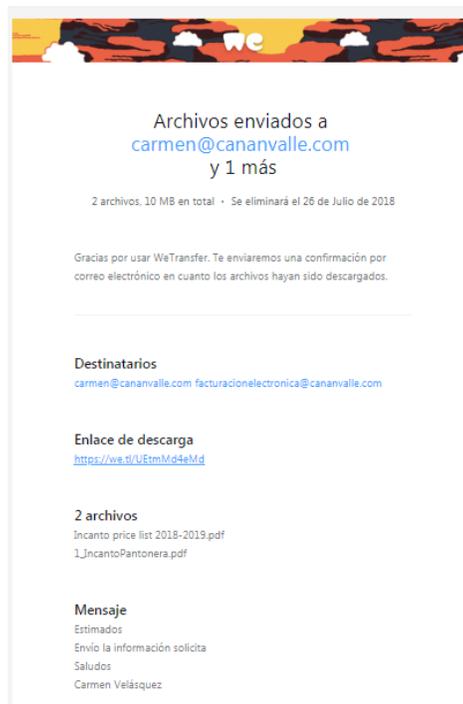
Fuente: Añadir mensaje

## ¿Cómo funciona Wetransfer?

5.- De clic en el botón enviar, enseguida le llegará a su correo la notificación de la información enviada.



Fuente: Enviar información



Fuente: Información de los datos enviados

## ¿Cómo fortalece Wetransfer el Desempeño Laboral?

Wetransfer fortalece su desempeño laboral brindándole un servicio de calidad que le ayuda a cumplir con sus funciones en la oficina, en una aplicación sencilla y precisa a la hora de enviar un vídeo o cincuenta archivos, que de hacerlo por el correo normal tendría que hacer llegar la documentación por parte; además la información llega más rápido que cuando se envía un correo pesado.

Le asegura que la información fue receptada porque envía un correo notificándole que los archivos fueron descargados por la otra persona; si son varios archivos al descargar, se agrupan en una carpeta Zip.

## APLICACIÓN WEB N° 5

### WHATSAPP WEB

WhatsApp es una aplicación que va más allá de un servicio de mensajería, brinda algunas facilidades en cada una de sus actividades diarias. Algunas personas desconocen el uso de WhatsApp desde la PC, a través de esta aplicación se comparte documentos PDFs, Word, Excel, PowerPoint, imágenes y vídeos. ("WhatsApp Web", 2018)



**Fuente:** Aplicación WhatsApp

Las personas llevan siempre a la mano su Smartphone, no siempre están sentadas a una PC. Cuando el cliente solicita por WhatsApp una factura, muchas personas toman una foto al archivo desde el celular o conectan este a la PC y cargan el archivo para enviar; también sucede cuando descargan información.

Aquí se le va a mostrar cómo darle un buen uso a WhatsApp y optimizar su tiempo en sus actividades laborales. Al utilizar WhatsApp desde su PC o del celular, los mensajes se sincronizan todo el tiempo.

#### **Características**

- Descargar imágenes, documentos, vídeos directamente a la PC
- Compartir información de la PC
- Permite tener una comunicación más directa con los clientes internos y externos.

## ¿Cómo funciona WhatsApp Web?

### 1.- Ingresa a WhatsApp y luego WhatsApp web



Fuente: Página WhatsApp Web

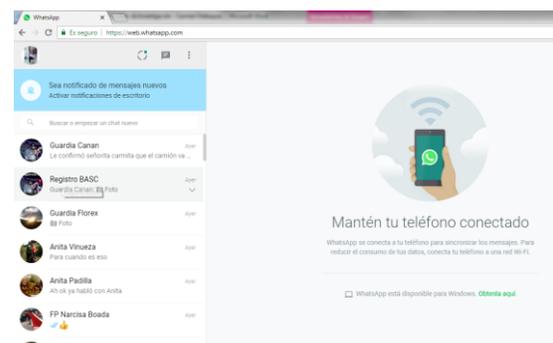


Fuente: Conexión desde el celular

### 2.- Conectar con código QR

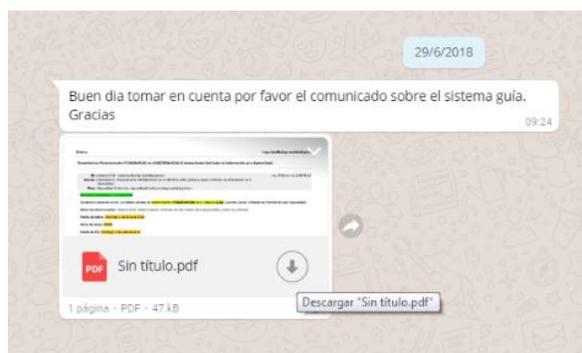


Fuente: Código QR

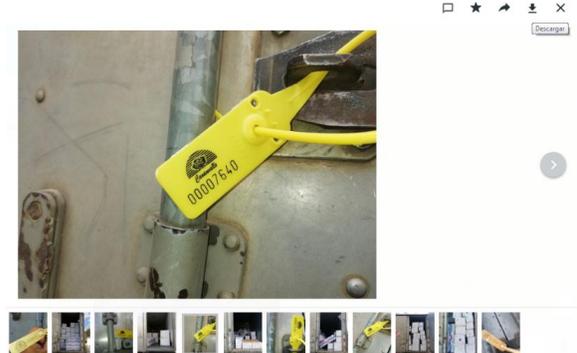


Fuente: WhatsApp desde la PC

### 3.- Descargar archivos



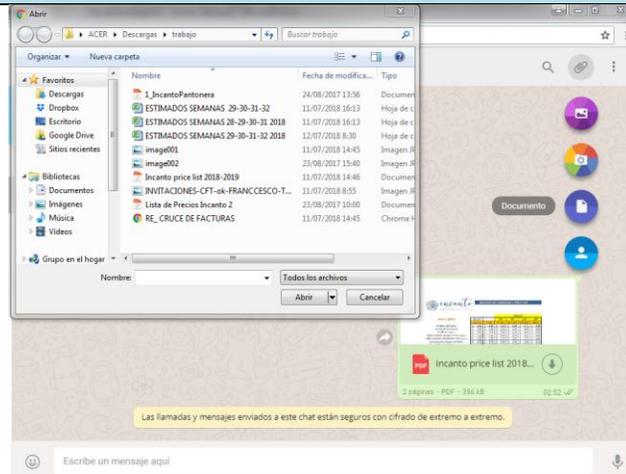
Fuente: Descarga de documentos



Fuente: Descarga de imágenes

## ¿Cómo funciona WhatsApp Web?

### 4.- Compartir información



Fuente: Compartir información desde la PC

## ¿Cómo fortalece WhatsApp Web el Desempeño Laboral?

WhatsApp Web es un elemento importante en las actividades diarias ya que permite tener una conexión más directa con el público interno y externo. Y es que en realidad hoy en día todos tienen WhatsApp en su teléfono celular pero desconocen que la aplicación también se puede utilizar desde una PC.

WhatsApp Web fortalece su desempeño laboral, ayudándole a resolver y cumplir ciertas tareas a tiempo, a brindar una buena imagen en la oficina porque hay que decirlo se ve feo que una persona que le está atendiendo este con el celular en la mano, pero a veces se tiende a hacer muchas cosas al mismo tiempo; entonces puede responder al cliente desde la PC, sin desatender a la persona que tiene al frente; además es más fácil y rápido escribir en el teclado de la computadora.

WhatsApp Web optimiza su tiempo; ¿Cómo lo hace? Tiene un archivo que enviar o descargar urgente por WhatsApp, Y hasta buscar un cable USB, encontrar en cuál carpeta se encuentra, o se desconecta el celular. Ha pensado cuanto tiempo pierde haciendo ese proceso. Con WhatsApp Web tarda segundos en compartir la información.



#### **4.7. IMPACTOS**

La propuesta presentada generó gran interés por parte del personal administrativo de la empresa Cananvalley Flowers S.A., debido a que está enfocada en la tecnología la misma que mueve el mundo con una rapidez impresionante. Cada una de las aplicaciones web estudiadas permite optimizar recursos y tiempo, por lo que les ayudará a brindar un mejor servicio en sus áreas de trabajo.

El manual detalla paso a paso el funcionamiento de las aplicaciones web para que las personas beneficiadas puedan entenderlo y aplicarlo de una manera satisfactoria. Al darle el uso adecuado a las nuevas tendencias tecnológicas se puede apreciar una mejor comunicación dentro y fuera de la empresa, para de esta manera darle una buena imagen corporativa a través de un personal proactivo e innovador.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- Gracias al análisis de los resultados se comprobó que la empresa Cananvalley Flowers S.A. requiere mejorar la comunicación interna y externa, para establecer buenas relaciones y transmitir un buen mensaje.
- Mediante el diagnóstico realizado se ratificó que las personas del área administrativa no utilizan las aplicaciones web que se detallan en esta investigación, e incluso desconocen de las facilidades que brindan en el ámbito laboral.
- A través de la investigación realizada se establece que la tecnología ofrece un sinnúmero de plataformas y aplicaciones que ayudan a las personas con sus actividades diarias en el ámbito laboral y personal; sin embargo las personas no investigan, ni se auto educan, aun cuando tienen a la mano el Internet.
- Se constató que algunas de las aplicaciones estudiadas las tienen al alcance ya que vienen en sus dispositivos móviles; sin embargo las personas no le dan el uso adecuado, ya sea desconocimiento o desinterés.
- Se llegó a la conclusión que debido al desconocimiento de las aplicaciones, es necesario presentar un manual que detalle el funcionamiento de cada aplicación, y las ventajas que estas traen al aplicarlas en su área de trabajo.
- No se optimiza recursos en relación al tiempo que es muy valioso dentro de la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la empresa Cananvalley Flowers S.A., capacitar al personal administrativo con nuevas tendencias tecnológicas, las mismas que ayuden a fortalecer la comunicación entre clientes internos y externos.
- Se recomienda aplicar las siguientes aplicaciones web: Google Drive, Google Keep, Wettransfer, Fast Scanner y WhatsApp Web, las mismas que son fáciles de mejorar, instalar y les ayudarían a desenvolverse mejor, cumpliendo con los procesos a tiempo.
- Se recomienda incentivar a las personas a investigar, explorar y capacitarse constantemente, no conformarse con lo esencial; sino auto educarse, mejorar sus habilidades y ponerlas en práctica.
- Concientizar al personal que a través de estas aplicaciones pueden optimizar recursos y desempeñarse mejor en el área de trabajo, además alimentarse de más conocimiento, ya que la tecnología cambia constantemente.
- Socializar el manual elaborado con todo el personal administrativo, recalcándoles de los beneficios que pueden obtener a través de las aplicaciones web estudiadas.
- Incentivar a las personas a utilizar bien el mejor recurso que tenemos: el tiempo, porque este es imposible de recuperar.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Aplicaciones Web.** - Son plataformas informáticas que ayudan a realizar tareas específicas dentro de la oficina.

**Archivos.**- Son los lugares donde se almacenas los documentos ya sean de forma física o digitalmente, dándole seguridad a la información contenida.

**Comunicación.** – Es un elemento importante para relacionarse con las personas de nuestro entorno, permitiéndonos comunicarnos entre sí a través de un buen trato.

**Desempeño Laboral.** - Es la manera de hacer el trabajo en un empleo u oficio de la mejor manera.

**Dispositivos.** - Son aparatos mecánicos que ayudar a cumplir con las actividades diarias, brindando mejores facilidades.

**Documento.** - Es un escrito que contiene información importante que sirven de respaldo dentro de la organización.

**Eficiencia.** - Es la manera de lograr cumplir con un objetivo en un tiempo determinado, logrando de desempeñarse mejor en sus funciones.

**Empresas.** – Es una firma comercial con la que se generan los negocios y empleos, ayudan con la economía del país.

**Gestión Documental.** - Es la manera de administrar y organizar los documentos que se manejan dentro de una organización.

**Información.** - Es la comunicación o adquisición de conocimientos que se va almacenando a lo largo del tiempo, permite enriquecer cada vez más nuestro disco duro.

**Innovar.**- Generar y aplicar nuevos cambios a las cosas o actividades que se realizan introduciéndole algo novedoso, diferente y original, que permitan diferenciarse del resto. Es decir dejar atrás lo tradicional.

**Internet.**- Es una red que permite estar conectado cada vez más con el mundo brindando una comunicación directa, tener a la mano cualquier tipo de información y compartirla de manera inmediata.

**Oficina Virtual.**- es el sitio donde se encuentra la documentación o archivos electrónicos, desde aquí se puede despachar o preparar una cosa.

**Organización.** - Es el grupo de personas que hacen la empresa, y que trabajan con el objetivo de lograr un mismo fin.

**Personal Administrativo.** – Es un grupo de personas que pertenecen al área administrativa de una corporación y ayudan a dirigir a la misma.

**Secretaria.** - Es la imagen principal de la empresa, y cumple con un sinnúmero de funciones dentro de la misma.

**Tecnología.** - Es el conjunto de los conocimientos propios ya sean mecánicos, técnicos e industriales.

**Tendencias Tecnológicas.** – Son cambios tecnológicos en los que nos inclinamos con el fin de darle una mejor dirección a nuestros objetivos deseados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- "Fast Scanner". (2018). <https://play.google.com>. Obtenido de <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.coolmobilesolution.fastscannerfree&hl=es>
- "Google Drive". (28 de junio de 2018). Obtenido de [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.docs&hl=es\\_EC](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.docs&hl=es_EC)
- "Google Keep". (2013). <https://sites.google.com>. Recuperado el 1 de julio de 2018, de <https://sites.google.com/site/tecnologiaeducativa0915/unidad-5-herramientas-recursos-tecnologicos-para-la-organizacion-y-administracion-del-docente/5-1-4-google-keep>
- "Wetransfer". (2018). <https://es.ccm.net>. Recuperado el 24 de junio de 2018, de <https://es.ccm.net/faq/26475-como-usar-wetransfer>
- "WhatsApp Web". (07 de Julio de 2018). <https://computerhoy>. Recuperado el 10 de julio de 2018, de <https://computerhoy.com/reportajes/tecnologia/como-funciona-whatsapp-web-guia-fondo-273355>
- Arias, R. (2016). *Correo Legal*. Recuperado el 15 de julio de 2018, de <http://www.correolegal.com.ec/bdcs/tsm93/tl000016.pdf>
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de Empresas* (Cuarta ed.). Madrid: Mc Graw Hill.
- García Prado, E. (2015). *Gestión de la documentación de constitución y de contratación de la empresa*. España: Paraninfo S.A.
- Gómez Vieites, Á., & Suárez Rey, C. (2010). *Sistema de Información* (Tercera ed.). México: Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. Ley No. 2002-67. (2002). Ecuador.
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. Ley No. 2002-67. (2002). Ecuador.
- Olivares Leal, A. (2011). *Ventajas Competitivas empresariales*. México: Pearson Educación.
- Olivares Leal, A. (2011). *Ventajas Competitivas Empresariales*. México: Pearson Educación.

- Peinado Aguayo, J. M. (2016). *Desempeño 3.0*. Bubok Publishing S.L.
- Romero, J. R. (2012). *Sociología de la Educación*. México: Red del Tercer Milenio.
- Salazar Marín, E., Romero Piedrahita, C., & Carranza Sánchez, Y. (2010). *Tecnología y Formación Tecnológica*. Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Sánchez Estrella, O., Herrero Domingo, R., & Hortigüela Valdeande, M. (2013). España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Schraw, G. J., Norby, M. M., & Bruning, R. H. (2012). *Psicología Cognitiva y de la Instrucción* (Quinta ed.). España: Pearson Educación.
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional: trabajo salud y factores psicosociales*. México: Manual Moderno.
- Velázquez Mastretta, G. (2015). *Teoría y Sinergia del Conocimiento*. México: Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Velázquez Mastretta, G. (2015). *Teoría y Sinergia del Conocimiento*. México: Alfaomega Grupo Editor S.A.

# ANEXOS

## ANEXO 1: ENCUESTA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
PROGRAMA SEMIPRESENCIAL  
ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

### ENCUESTA

**POBLACIÓN:** Personal Administrativo de la Empresa Cananvalley Flowers S.A.

**TEMA:** “ESTUDIO DE APLICACIONES Y ARCHIVOS WEB PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S.A. DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, DURANTE EL AÑO 2018”

**Marque con una (X) según su criterio**

1. ¿Le gustaría conocer aplicaciones web para mejorar su desempeño laboral?

<b>Sí</b>	
<b>No</b>	
<b>Talvez</b>	

2. ¿Cree usted que la tecnología influye en la eficiencia de su trabajo?

<b>Sí</b>	
<b>No</b>	

3. En relación a compartir información ¿Cómo es la comunicación interna y externa en su lugar de trabajo?

<b>Excelente</b>	
<b>Buena</b>	
<b>Regular</b>	

4. ¿Conoce las facilidades que brinda Google Keep en su área de trabajo?

<b>Sí</b>	
<b>Poco</b>	
<b>No</b>	

5. **¿Utiliza la aplicación móvil Fast Scanner para escanear documentos?**

<b>Siempre</b>	
<b>Rara vez</b>	
<b>Nunca</b>	

6. **Cuando tiene un documento pesado que necesita enviar por correo, utiliza...**

<b>Wetransfer</b>	
<b>Otra aplicación</b>	
<b>No lo envía</b>	

7. **¿Considera usted que WhatsApp es una aplicación que le permite ser más eficaz en su área de trabajo?**

<b>Si</b>	
<b>No</b>	
<b>Tal vez</b>	

8. **¿Cree usted que es importante actualizarse y capacitarse en el área tecnológica para ser más productivo? ¿Por qué?**

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## ANEXO 2: FICHA DE OBSERVACIÓN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**PROGRAMA SEMIPRESENCIAL**  
**ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

### FICHA DE OBSERVACIÓN

**POBLACIÓN:** Personal Administrativo de la Empresa Cananvalley Flowers S.A.

**TEMA:** “ESTUDIO DE APLICACIONES Y ARCHIVOS WEB PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S.A. DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, DURANTE EL AÑO 2018”

INDICADORES	PERSONAL ADMINISTRATIVO		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Manejan aplicaciones web como Drive, Keep, Fast Scanner y Wetransfer.			
Utilizan la aplicación de WhatsApp desde la PC para intercambio de información.			
Exploran nuevas aplicaciones web para desempeñarse mejor en las actividades laborales.			

**Fuente:** Tabacundo – Cananvalley Flowers S.A.

**Realizada por:** Velásquez Barreiro Carmen Victoria

ANEXO 3: CERTIFICADO DEL URKUND



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Ibarra, 26 de noviembre de 2018

**CERTIFICO:**

Que el Trabajo de Grado titulado: **“ESTUDIO DE APLICACIONES Y ARCHIVOS WEB PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CANANVALLEY FLOWERS S.A. DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, DURANTE EL AÑO 2018”**, de autoría de la señorita Carmen Victoria Velásquez Barreiro con C.I. 131280905-4 de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, ha sido revisado por el sistema URKUND con una verificación del 4% de similitud.

Atentamente,

.....  
**MSc. Sandra Maribel Pozo**

**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** PROYECTO - Carmen Velásquez.pdf (D42922649)  
**Submitted:** 10/23/2018 11:35:00 AM  
**Submitted By:** cvvelasquezb@utn.edu.ec  
**Significance:** 4 %

### Sources included in the report:

Plan de invet. Iralda-0.pdf (D41389242)

### Instances where selected sources appear:

2