

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA  
TOULOUSE LAUTREC**



**“PÉRDIDA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN  
EMPRESAS QUE LABORAN BAJO MODALIDAD MIXTA”**

Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller en  
Arquitectura de Interiores

**AUTOR:**

**CLAUDIA LISSET HUARIPATA CASTRO**

(<https://orcid.org/0000-0002-8671-3823>)

Asesor

**CÈSAR AUGUSTO OSHIRO GUSUKUMA**

(<https://orcid.org/0000-0002-4221-5232>)

Lima-Perú

**Mayo 2021**

## **Resumen del Proyecto de Investigación**

La declaración de una pandemia y la evolución del COVID-19, significó sin duda la aceleración del 2020 y desarrollo de modelos de organización socio-económicos y culturales. Debido a las medidas de distanciamiento y uso de protectores sanitarios, la población tuvo que adaptarse a la nueva modalidad de teletrabajo y medios digitales para evitar el riesgo de contagio.

El aislamiento causado por la pandemia ha acelerado la velocidad del uso inmersivo de la Tecnología existente, por lo cual aún no hay un reglamento o una normativa formal que regule dichas normativas de la gestión organizacional e integración laboral. Sin embargo, es importante recalcar que la mayoría de las empresas hoy en día han sufrido una notable pérdida de cultura organizacional e integración en el entorno laboral de sus trabajadores.

Como objetivo de investigación queremos promover momentos de conexión casual entre los trabajadores que laboran bajo modalidad mixta en Lima, mediante reuniones de carácter no formal o conversaciones espontáneas en los momentos adecuados, incentivando así a una comunicación adecuada entre los trabajadores, formando una cultura organizacional adaptada a la nueva modalidad de trabajo impuesta en nuestro país y el mundo.

El proyecto de investigación responde a través de un experimento que implica distribuir un cuestionario online a los encuestados y entrevistas a profundidad con los usuarios de objeto de estudio, así mismo realizando una validación del proyecto como parte del experimento, el cual consiste en realizar actividades de interacción y desarrollo de integración entre colaboradores de una empresa privada.

Y como resultado final la experiencia obtenida para la validación fue calificada como positiva, debido a que se realizó el prototipo de nuestro servicio en la etapa de experimentación.

Palabras claves: cultura organizacional, trabajo mixto, integración laboral, desarrollo organizacional.

## TABLA DE CONTENIDO

### Resumen del proyecto de innovación

1. Contextualización del problema.....	1
2. Justificación.....	3
3. Reto de Innovación.....	5
4. Sustento teórico.....	8
4.1 Estudios previos.....	8
4.2 Marco teórico.....	11
5. Beneficiarios.....	17
6. Propuesta de valor.....	20
6.1 Propuesta de valor.....	20
6.2 Segmento de clientes.....	20
6.3 Canales.....	20
6.4 Relación con los clientes.....	21
6.5 Actividades clave.....	21
6.6 Recursos clave.....	21
6.7 Aliados clave.....	22
6.8 Fuentes de ingreso.....	23
6.9 Presupuesto.....	25
7. Resultados.....	28
8. Conclusiones.....	34
9. Bibliografía.....	36
10. Anexos.....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Materiales de inversión</i> .....	25
Tabla 2. <i>Costos y Precios del Pack por empresas</i> .....	26
Tabla 3. <i>Ventas del servicio por empresas</i> .....	27
Tabla 4. <i>Resultados, ventas, costos fijos y costos variables</i> .....	27

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estadística de modalidades de trabajo en Latinoamérica.....	3
Figura 2. ¿Cuál es tu mayor dificultad para trabajar de forma remota?.....	4
Figura 3. Postura de los empleados que no recomiendan el trabajo a distancia ....	5
Figura 4. Nivel de eficiencia en reuniones de equipos.....	6
Figura 5. Estadística del nivel de integración en empresas.....	7
Figura 6. Valoración del servicio .....	31
Figura 7. Calificación de experiencia.....	31
Figura 8. Nivel de Recomendación.....	32

## **1. Contextualización del Problema**

Como lo menciona Félix & Egúsqiza (2020), “Durante el último año a nuestro país llegó el brote mundial de la COVID-19, que no solo ha transformado nuestra manera de convivir diariamente, sino que también ha impactado desfavorablemente en la economía, la salud y el trabajo.”

Navarro & Navarro (2020) indicó que:

Las catastróficas consecuencias del COVID-19 no solo se manifiestan a nivel del sector salud, sino también a nivel empresarial; en la actualidad las empresas atraviesan una de las más drásticas modificaciones en el desarrollo de sus actividades, pues la incertidumbre se ha convertido en una constante. (Pg. 09)

García (2020) indicó que:

Para la mayoría de los líderes empresariales el COVID-19 marca un punto de inflexión y en el centro de este cambio se encuentra la cultura corporativa, es decir las creencias y los comportamientos, estilo de liderazgo y procesos que influyen en cómo interactúan los miembros de una empresa. Para lograrlo hay que iniciar por redefinir las prioridades estratégicas del negocio y socializar los nuevos objetivos para enfrentar la crisis, acordar acciones que permitan reducir costos y comprometer al equipo con los retos claves para sobrellevar el momento. En un momento donde las medidas de seguridad han convertido al trabajo remoto en la

norma, como líderes es importante conseguir mantener unido al equipo y lograr resultados, garantizando el bienestar de los colaboradores.

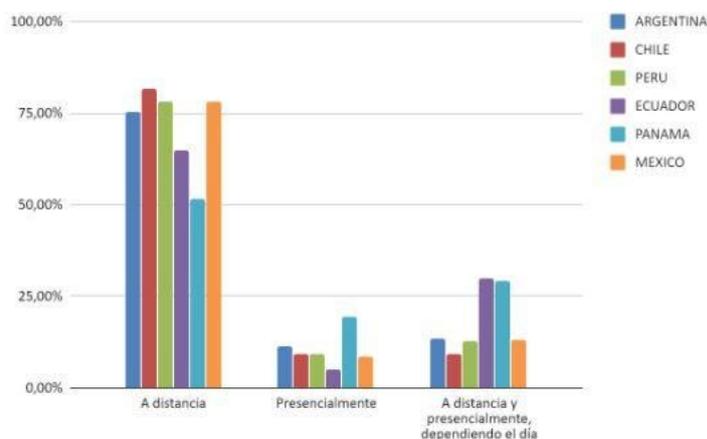
No cabe duda que el COVID-19 marca un antes y un después; un punto de quiebre en las organizaciones y que la cultura organizacional es de suma importancia en este ámbito en el que se han visto modificados todos los aspectos.

Graduados Sociales Madrid (2020) indicó que:

El sistema mixto permite que tanto empresa como trabajadores puedan aprovechar las ventajas que ofrecen ambas modalidades. El trabajo presencial favorece las relaciones personales, tanto dentro de la empresa, como con los clientes; y el desarrollo de la identidad y valores culturales de la organización. Mientras que el teletrabajo supone un aumento de la productividad, la conciliación familiar y personal, puede ser un ahorro para la empresa y para el trabajador, mejora la digitalización y trae consigo mejoras medioambientales. Sin embargo, esta nueva modalidad también presenta algunas desventajas.

Debido a la crisis del COVID-19 en nuestro país y Latinoamérica se han planteado nuevas formas de llevar a cabo el trabajo, una encuesta arrojó los siguientes datos:

Figura 1: Estadística de modalidades de trabajo en Latinoamérica



Fuente: Tomada de [www.bumeran.com.mx](http://www.bumeran.com.mx)

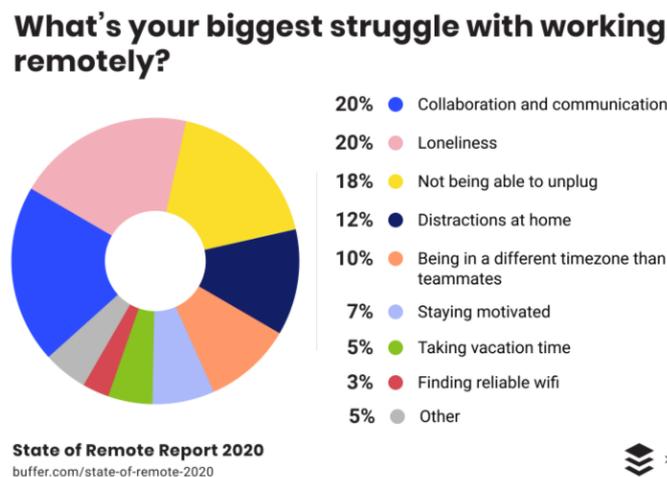
Esta última cuestión en particular, se vuelve atractiva en la medida que permite explorar los desafíos que atraviesan las empresas de Lima que desempeñan su trabajo de manera presencial y remota, mediante el siguiente problema de investigación: Pérdida de la integración y cultura organizacional en empresas que laboran bajo modalidad mixta.

## 2. Justificación

La presente investigación se enfocará en estudiar los desafíos que enfrentan las empresas por la pérdida de cultura organizacional, en este caso debido a la crisis sanitaria provocada por el COVID – 19 que enfrenta nuestro país, y de qué manera la falta de encuentros presenciales genera una pérdida de comunicación e identidad del trabajador con respecto a su empresa.

El siguiente estudio afirma que: “El 19 % de los empleados remotos indicó que la soledad es su mayor desafío, pues han perdido todo contacto con los compañeros y superiores, lo que dotaba de una buena dosis de humanidad al ambiente de trabajo.” (Louffat, 2021)

Figura 2: ¿Cuál es tu mayor dificultad para trabajar de forma remota?



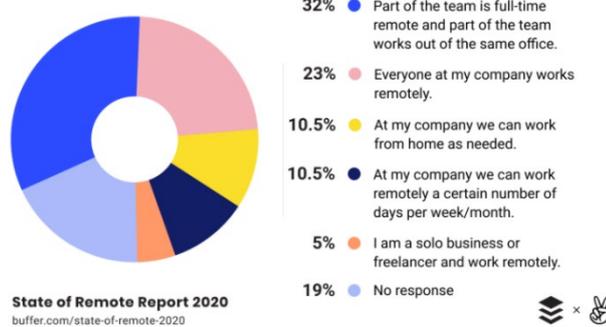
Tomada de <https://lp.buffer.com/>

De hecho, según un estudio realizado por Buffer, afirma que:

Sin embargo, el 53% por ciento de las personas que no recomiendan el trabajo remoto al 100% laboran bajo una modalidad mixta. Los trabajadores pueden estar experimentando los desafíos de comunicación y colaboración que conlleva esta modalidad y combinación de tipos de horarios.

Figura 3: Postura de los empleados que no recomiendan el trabajo a distancia

### Company's stance on remote work for employees who do not recommend remote work



Tomada de <https://lp.buffer.com/>

Así, el presente trabajo permitirá desarrollar el estudio de la pérdida de la cultura organizacional en trabajadores laboran bajo modalidad mixta., bajo un entorno físico diseñado a partir de las principales necesidades durante la realización de sus actividades, en este contexto el espacio influenciará de manera importante los estados emocionales y las conductas de los individuos que los utilicen.

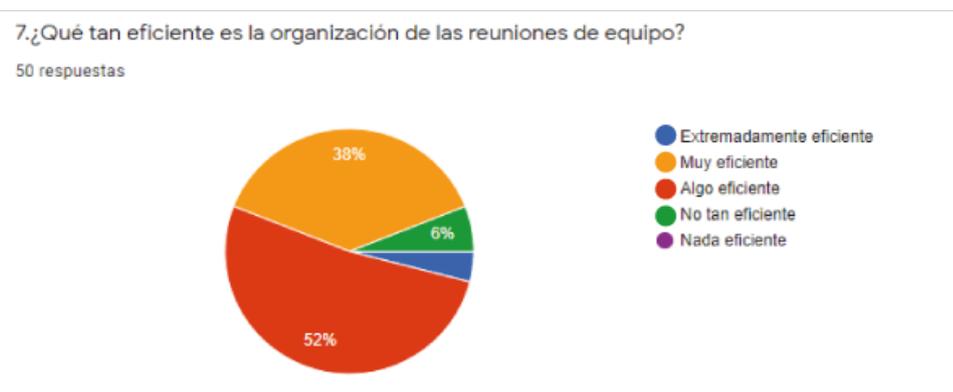
### 3. Reto de innovación

Según Yamakawa (2020):

En un escenario donde el trabajo remoto y semipresencial es una realidad, es importante que en las organizaciones y equipos de trabajo se mantenga una comunicación constante y no se permita el aislamiento laboral. En esta línea es necesario organizar periódicamente espacios para la socialización,

en donde se compartan buenas prácticas y se pueda hacer retroalimentaciones constructivas. También, las áreas de recursos humanos y los líderes de cada equipo deben preocuparse por cómo están las personas en sus hogares, si son felices y con niveles bajos de estrés. Una buena salud mental repercutirá en una mejor productividad. Asimismo, una comunicación fluida permitirá un trabajo organizado y con estándares de calidad altos.

Figura 4: Nivel de eficiencia en reuniones de equipos



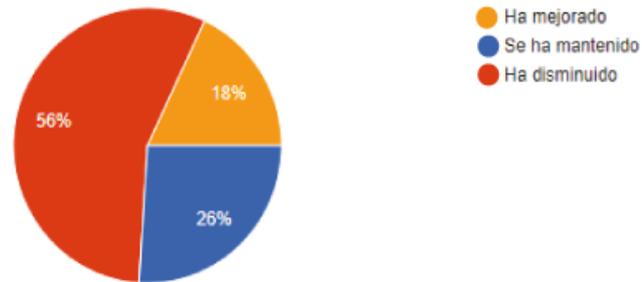
Fuente: Elaboración propia 2021

Por ello, se realizaron 50 encuestas y 5 entrevistas a profundidad de las cuales se evidenció que el 56% de trabajadores que laboran bajo una modalidad mixta sienten que el nivel de integración organizacional de su empresa ha disminuido durante el último año.

Figura 5: Estadística del nivel de integración en empresas

10. Cree usted que su nivel de integración organizacional durante el teletrabajo

50 respuestas



Fuente: Elaboración propia 2021

Objetivo General:

1. Fomentar la cultura organizacional a través de un diagnóstico de desempeño laboral y motivación en los trabajadores que laboran bajo modalidad mixta.

Objetivos Específicos:

1. Promover pausas activas entre los trabajadores mediante reuniones de carácter no formal y conversaciones espontáneas.
2. Intervenir áreas estratégicas dentro de la oficina con el objetivo de promover la integración y comunicación entre los colaboradores
3. Realizar un monitoreo y diagnóstico personal de los equipos de trabajo que laboran bajo modalidad mixta.

## **4. Sustento Teórico**

### **4.1. Estudios previos**

En Perú se reglamentó el teletrabajo bajo Decreto (N°30036) en el año (2015), a través del cual determinaba el concepto y la extensión de esta modalidad de trabajo. El Decreto (N°30036) (2015) define al teletrabajo como modalidad del trabajo realizado por el trabajador sin su presencia física y utilizando herramientas tecnológicas (TICs) diferenciando dos tipos, mixto y completo conforme a la periodicidad en que se realiza el trabajo de manera remota. También menciona la característica voluntaria (por parte del trabajador) y reversible (a determinación por parte del empleador), siendo los derechos y obligaciones los mismos del régimen laboral privado.

Diario Gestión (2017) indicó que:

En el caso de Apple, el perfil de teletrabajador designado como home advisor exige ser un profesional que responda inmediatamente cuando los usuarios contacten con la compañía pidiendo ayuda. La descripción del puesto indica que los candidatos ideales han de ser "amigables, reflexivos y reales. Investigadores curiosos que sepan resolver problemas técnicos y que tengan la virtud de saber escuchar". A esto se añade una cierta disciplina para saber autogestionarse, que puedan concentrarse en un entorno como el del propio hogar y que dominen la multitarea. En el caso de Amazon, se pide que el candidato tenga su propia conexión, que cuente con un espacio de trabajo adecuado, libre de distracciones y con una silla ergonómica.

Moreno (2020) indicó que:

El consejero delegado de Apple, Tim Cook, se mostró satisfecho con cómo ha funcionado el teletrabajo durante la pandemia en la compañía de la manzana, hasta el punto de considerar que habrá cosas que "no volverán a cómo eran". "Hemos descubierto que algunas cosas funcionan realmente bien virtualmente", aseguró este lunes durante su intervención en el ciclo The Atlantic Festival.

Durante este periodo de trabajo en remoto, Apple ha llegado a crear nuevos modelos de productos como el Apple Watch y el iPad que se lanzarán este año dentro del calendario previsto, recordó Cook, que explicó que entre el 10 y el 15% de los empleados de la compañía ya ha regresado a las oficinas, y deseó que la mayoría pueda hacerlo durante el próximo año 2021.

Cook reconoció que el trabajo en remoto "no es como estar juntos físicamente", lo que afecta a la creatividad, que se estimula más cuando las personas coinciden en la oficina y se producen encuentros inesperados.

Ofita (2020) indicó que:

Las ventajas de la oficina abierta, fomenta el debate y el trabajo en equipo, favorece el trabajo flexible, ahorra costes y humaniza el espacio laboral al

socializar. El plantea también inconvenientes; el ruido, las distracciones constantes que obstaculizan el trabajo concentrado y la falta de privacidad para mantener conversaciones telefónicas o en las reuniones. De hecho, un 70% de las personas no está satisfecha con su entorno de trabajo, especialmente, porque no pueden concentrarse en él. Los espacios de privacidad pueden ser más o menos cerrados, opacos o acristalados, y esta puede ser una experiencia individual o de equipo. "Lo importante es que estos espacios ofrecen la posibilidad de concentrarse en la actividad que realicemos y con la privacidad y seguridad que necesitemos.

Niño de Guzmán (2018) indicó que:

El CEO de Cisco Perú y Bolivia -Alba San Martín- afirma que lo nuevo en cuanto a gestión humana se viene realizando de manera online. Cisco Perú, empresa que actualmente aplica esta modalidad de manera exitosa, pasó del puesto (15) al puesto (4) en el Great Place to Work gracias a brindar este programa junto a políticas de innovación. Según el reporte en mención, Cisco brinda el Home Office sin descuidar los posibles factores negativos del mismo, como son las relaciones interpersonales. Para lograr ello, realizan actividades donde se aseguran de que participen todos, como after office y programas en línea que aportan valor a toda la estrategia humana (sistemas de reconocimientos, evaluaciones de desempeño, cursos tanto para especialización de sus roles como de habilidades blandas evaluaciones 360°, mentorías, acompañamientos). Además de promover la diversidad (3G), refiriéndose a la diversidad: generacional, de género y

geográfica, lo cual incentiva a los trabajadores incrementando la productividad. (Pg. 66).

Ramos (2015) indicó que:

En Natura, sus directivos tienen características de líder transformacional, ya que se ve que ellos dentro de la empresa, se encargan de motivar y generar cambios dentro de los empleados para que se comprometan con los objetivos de la organización. Desde su fundación construyen una cultura de valorización de las relaciones y lo que busca transmitir Natura es el cuidado de las relaciones, Natura cree en la fuerza de las relaciones, por ello el objetivo de sus empleados no es solo vender sino también mejorar la relación de los clientes consigo mismos y con su entorno. (Pg.13).

#### **4.2.Marco teórico**

Para hablar de cultura organizacional se afirma que:

Primero debemos definir “cultura”. La cultura es el patrón único de supuestos, valores y las premisas compartidas que dan forma a la socialización, los símbolos, la comunicación, los relatos, experiencias y las prácticas de un grupo de personas, de acuerdo a Don Hellriegel Susan E. Jackson y John W. Slocum, en su libro Administración: un enfoque basado en competencias. Tanto los supuestos, los valores y las normas, son la base de toda cultura y para hacerlo, nos auxiliamos de elementos

como la socialización, los símbolos, la comunicación, los relatos, experiencias y las prácticas. (Alcázar, 2015)

El término de cultura organizacional se define como:

La mezcla y el conjunto de normas, pensamientos y valores que determinan la conducta del personal en todas las áreas y niveles de la organización, así mismo contribuye a la imagen de la institución que se refleja en el exterior creando impacto, así como también permite que ésta se caracterice y resalte entre de las demás instituciones gracias a la cultura generada en sus trabajadores.

Dentro de los componentes que contribuyen en la definición de cultura organizacional se consideran las creencias y valores esenciales que determinan el comportamiento del ser humano a través de lo que está bien o mal dentro de una organización, así como también la percepción entre el accionar y sus consecuencias, las cuales en su conjunto se precisan en relación tanto con el comportamiento y el resultado esperado.

Es importante que estos valores y creencias no solo se desarrollen de manera individual, por el contrario, es necesario que sean adoptados e interiorizados por todos los integrantes de la organización y contribuyan con una imagen integral que proporcione continuidad con el pasar del tiempo que permita que sus miembros se identifiquen con ella.

Principalmente, determina los límites en los que los comportamientos difieren entre ellos. En segundo lugar, canaliza el sentido de identidad de los miembros para con la organización. Tercero, desarrolla un

compromiso personal más amplios que los propios intereses personales.

(Marcos ,2012)

#### **4.2.1. Los Relatos:**

Es por ello que “Se refieren a casos, hazañas, leyendas y mitos únicos de una cultura. Tienen como objetivo señalar por lo general, la importancia del trabajo y de la manera de hacerlo en la empresa.” (Alcázar, 2015).

#### **4.2.2. La Socialización Organizacional:**

Es el proceso por el que una persona adquiere competencias laborales en términos de un nivel de comprensión funcional de la organización, consigue el apoyo de sus compañeros de trabajo, y acepta las normas de una organización.

#### **4.2.3. La Comunicación:**

Es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor. La comunicación grupal resulta básica e importante en el desarrollo de relaciones entre personas, familias, grupos sociales, empresas e incluso gobiernos.

En las empresas, los efectos positivos de la comunicación son evidentes, mejora la competitividad de la organización, así como la forma en la que se puede adaptar a los cambios que se produzcan en su entorno, con el fin de conseguir los objetivos que se hayan propuesto inicialmente. Al mismo tiempo, la existencia de una comunicación en la empresa es eficaz, fomenta la motivación de los

empleados, así como el compromiso y la implicación en las tareas corporativas, creando un clima de trabajo integrador. Campos (2021)

#### 4.2.4. La Integración:

Es la acción y efecto de integrar, es completar un todo con las partes que hacían falta, ya sea objeto o persona. Es un fenómeno que sucede cuando un grupo de individuos unen a alguien que se encuentra por fuera sin importar sus características y diferencias.

Durante mucho tiempo, la integración es una estrategia que las empresas usan para que sus colaboradores de diferentes áreas convivan, y es que a pesar de tener actividades completamente diferentes el objetivo es el mismo. Como empresa es importante buscar diversas actividades que puedan integrar a los colaboradores, esto tiene muchos beneficios como:

- **Aumenta la motivación:** En momentos de debilidad, el pertenecer a un grupo puede ayudarte a motivarte para llegar a los objetivos. Siempre habrá alguna persona que te anime a seguir adelante.
- **Se desarrolla la comunicación:** El crear una convivencia, crea confianza y esta misma alimenta una comunicación fluida para poder solucionar cualquier problema.
- **Aumenta la eficiencia:** Que existan diferentes roles y habilidades que se complementen permitirá que se alcancen las metas de manera más rápida.

- **Mejora el sentido de pertenencia:** Es importante que una persona se sienta parte de su equipo. Esto disminuirá la rotación de personal y hará que haya más lealtad hacia la empresa.

Las empresas apuestan por la innovación empresarial, para cumplir con sus objetivos es fundamental contar con estrategias como el desarrollo organizacional, que tiene como objetivo cuidar la salud de la empresa y ser más eficaz. Westreicher (2020)

#### **4.2.5. Desarrollo Organizacional:**

Bennis (1969), lo define como: “Una respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tendencias, mercados retos así, como al ritmo vertiginoso del cambio mismo.”

#### **4.2.6. Objetivos del Desarrollo Organizacional:**

Bizneo, (2021) indicó que:

Las metas del desarrollo organizacional impactan en distintas áreas de la empresa. Dentro de ellas se encuentran las siguientes:

- Fomentar la capacidad de integración y colaboración entre los grupos y los individuos
- Definir un balance entre las necesidades de la organización y las metas profesionales.

- Evaluar y desarrollar continuamente los canales de información y comunicación interna.
- Construir y desarrollar la identidad empresarial y el sentido de pertenencia en los empleados.
- Buscar métodos para mejorar el clima laboral para fortalecer las relaciones laborales.
- Incentivar un clima receptivo en la organización.
- Cultivar la proactividad en los empleados de la organización.
- Contar con un programa de gestión de formación.

#### **4.2.7. Ventajas del Desarrollo Organizacional en una Empresa:**

- Desarrollo constante, bien sea de forma personal autónoma, o gestionada a través de un programa de gestión de formación.
- Fomento de la comunicación corporativa, integrando departamentos y mejorando el clima laboral.
- Motivación de los empleados constante, por la búsqueda de objetivos y como parte del sentido de pertenencia.

En la actualidad, el trabajo en equipo es necesario para asegurar el éxito de la empresa. Gracias al trabajo en equipo “Se crean sinergias” y por ello permite colaborar de forma coordinada, inteligente y enfocada hacia objetivos compartidos.

#### **4.2.8. El equipo de trabajo:**

Es el conjunto de personas asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador. Se refiere a la serie estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas. (Rivas, 2010, Pg.03)

#### **4.2.9 Características de Equipo de Trabajo:**

Rivas (2010) indicó que:

- Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.
- Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.
- Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada, necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común.
- Aprender a trabajar de forma efectiva como equipo requiere su tiempo, dado que se han de adquirir habilidades y capacidades especiales necesarias para el desempeño armónico de su labor. (pg.04).

#### **5. Beneficiarios**

Se propuso dos arquetipos:

Nuestros beneficiarios serían todas aquellas empresas privadas bajo la modalidad del teletrabajo mixto y teletrabajadores con rangos de edades entre 22 a 35 años.

**5.1.Arquetipo 1:** Es la empresa como empleador y contratista, en este caso entrevistó a la CEO Sally Estela Moretti de (35) años de edad, ella estudió Ciencias contables y Empresariales en la Universidad de Piura y actualmente maneja un Estudio Contable Privado. actualmente vive con su esposo en la espera de un niño, disfruta de leer , ver películas en sus ratos libres y salir de vez en cuando a caminar, debido a su embarazo se siente un poco cansada , estresada con el trabajo y con las preparaciones de la llegada del bebé.

Ella de trabaja de lunes a viernes, se levanta muy temprano y desayuna, luego revisa los correos de la empresa, después llama a su asistente para que le informe sobre los pendientes que tiene ese día, debido a su embarazo de va por lo menos una vez al mes a la su oficina para revisar archivos con sus empleados. La problemática comienza en su oficina como CEO ha podido notar con área de recursos humanos que sus trabajadores se sienten un poco desmotivados , también pudo notar que debido a la pandemia se ha perdido la comunicación frecuente que antes tenía con ellos , también siente que difícil reunir a sus colabores vía Meet ya que algunos tienen problemas con el internet , por ello decidió como solución que se trabajaría de manera mixta , para facilitar quizás la comunicación e integración de sus colaboradores .

**5.2.Arquetipo 2:** Rosmery Gonzales es una administradora que trabaja en el área administrativa y contable de la Inmobiliaria Alquife, actualmente vive con sus padres y hermanas, sus principales pasatiempos son leer y disfrutar en familia de una buena película.

Su empresa ha dispuesto una movilidad personal para ella y sus compañeros con el fin de trasladarlos de manera segura a su centro de trabajo, ella debe acercarse al paradero acordado 3 veces por semana y los demás días realiza sus actividades desde casa.

Lunes, miércoles y viernes, son los días que trabaja de manera presencial en su centro de trabajo junto con dos compañeros de su área, ella describe su entorno laboral solitario y tranquilo, y en ocasiones algo desolado debido a las medidas dispuestas por parte de la empresa como protocolo de seguridad.

El problema comienza cuando en ocasiones deben terminar sus actividades temprano y llevarlas a casa debido a que la movilidad de la empresa llega más temprano a recogerlos, esto debido a los diferentes horarios dispuestos por el gobierno con el horario de inmovilización. Los fines de mes son los días en que hay mayor demanda de trabajo, y debe coordinar con sus compañeros la entrega de los siguientes documentos: Reporte de cierre, análisis de cuenta, flujo de caja, es por ello que la mayoría de las veces deben quedarse hasta las 9 o 10 pm en la oficina, para una correcta entrega. Cuando realiza sus actividades desde casa presenta algunas dificultades como la conexión de internet, dolores musculares por la falta de una silla ergonómica, distracciones por parte de su entorno familiar y principalmente la pérdida de una respuesta inmediata y comunicación integral por parte de su equipo de trabajo ante las diferentes actividades que realizan.

## **6. Propuesta de Valor**

Explicación del Lienzo del Modelo de Negocio elaborado en los siguientes puntos:

### **6.1.Propuesta de valor**

Clooser Up es un servicio integral que promueve la integración, comunicación y motivación en trabajadores que laboran bajo modalidad mixta, unificando a la empresa y sus trabajadores mediante reuniones de carácter no formal impulsadas por dinámicas virtuales y un monitoreo que desarrolla un diagnóstico personal de los equipos de trabajo en base al diseño e intervención de áreas específicas que fomentan la comunicación y el trabajo en equipo.

### **6.2.Segmento de clientes**

Arquetipo Cliente 1: Hombres y mujeres responsables de liderar, desarrollar y ejecutar de manera correcta las principales funciones en empresas privadas que se gestionan bajo un sistema mixto de trabajo.

Arquetipo Cliente 2: Trabajadores entre 25 y 40 años, que realizan sus actividades laborales por equipos de trabajo y se gestionan bajo un sistema mixto de trabajo en empresas privadas.

### **6.3.Canales**

Página Web Closeer Up

El usuario accede a un post escrito en nuestra página web sobre la cultura organizacional frente a la Pandemia. A continuación, decide que desea ampliar la información, por lo que hace clic en un call-to-action de un ebook sobre “Dinámicas para fomentar la cultura organizacional en empresas” que lo dirigirá a nuestra landing page.

Finalmente, esta página le pedirá al usuario que nos envíe su información de contacto para descargar contenido acerca de nuestros servicios y packs.

Estos canales nos ayudarán a ponernos en contacto directo con nuestros clientes, compartir información valiosa y darles un seguimiento personalizado.(ver anexo 1y2)

#### **6.4.Relación con los clientes**

- Redes Sociales: Instagram, Facebook y LinkedIn.
- Mail Chimp, Gmail
- Youtube, Vimeo

#### **6.5.Actividades clave**

- Sesiones virtuales para equipos de trabajo a cargo de un moderador.
- Intervención de un espacio para el diseño de un área específica con actividades motivacionales para la empresa.
- Diseño de recursos digitales a través de nuestra Página Web y Redes Sociales.
- Monitoreo o diagnóstico de desempeño laboral y motivación en los trabajadores que laboran bajo modalidad mixta.

#### **6.6.Recursos clave**

- Desarrollador Web para creación y el mantenimiento de nuestra Página Web
- Community Manager para la Gestión y Desarrollo de nuestra comunidad online
- Coach
- Oficina de trabajo para el desarrollo de nuestras principales actividades

- Servicio de Telefonía e Internet
- Insumos para la elaboración del Pack Plus+
  - Programa Adobe Illustrator y Photoshop
  - Programa Premiere Pro
  - Plataforma Zoom - Plan Business
  - Box “La Hora del Café”
  - Box “Búsqueda del Tesoro”
  - Servicio delivery
- Insumos para la elaboración del Pack Gold+:
  - Programa Autodesk
  - Programa Sketchup - Plan Pro
  - Rollos de Vinil Decorativo
  - Plancha de Acrílico Transparente
  - Plancha de MDF
  - Pintura con acabado tipo pizarra
  - Paquete de hojas de colores
  - Servicio de Catering
  - Servicio de instalación
  - Levantamiento de información para diagnóstico

### **6.7. Aliados clave**

- Grupos de Empresa
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
- Área de RR.HH de empresas privadas que laboran bajo modalidad mixta
- Plataforma Zoom

- Proveedores de insumos Pack+ y Pack Gold+

## 6.8.Fuentes de ingresos

Por cada venta de los **Servicios Pack Plus+**: En este paquete ofrecemos la experiencia de actividades dinámicas ocasionales y está compuesto por 2 experiencias:

- **La Búsqueda del Tesoro:** Ésta experiencia se realiza por equipos de trabajo y el juego tiene una duración de 3 Sesiones de 30'min por mes y 1 moderador, el participante tendrá 10 min en los cuáles deberá buscar el tesoro (un mensaje motivacional escrito por sus compañeros) con la ayuda de su equipo de trabajo, en esta experiencia participa todo el equipo, los que están en oficina y los que realizan el teletrabajo (ellos deberán encender su cámara), de esta forma se incentiva a las personas a una comunicación más fluida, interacción con su espacio de trabajo y compañeros.
- **La Hora del Café:** Esta experiencia se realiza por equipos de trabajo y tiene una duración de 3 Sesiones de 60'min por mes y 1 moderador, los usuarios se conectarán mediante un link en zoom (cámara encendida) y tomarán un café, mientras comparten sus experiencias de trabajo, anécdotas, viajes, etc, con sus compañeros de equipo. De esta forma se generará una interacción, integración entre los trabajadores presenciales y teletrabajadores.

Por cada venta de los **Servicios Pack Gold+**: En este paquete ofrecemos la experiencia de actividades dinámicas de manera permanente en la oficina, consiste en intervenir una área específica y estratégica de la oficina con la cual los trabajadores interactúen de manera periódica bajo la modalidad de trabajo mixto y está compuesto por 3 experiencias:

- **Post Expresivos:** Esta experiencia será ubicada en una zona de la oficina, en la cual todos los usuarios podrán elegir mínimo 01 post por día expresando cómo se sienten, dentro del post habrá mensajes, notas positivas e inspiradoras, de esa forma tus compañeros al observar el color del post que elegiste podrán identificar cómo te sientes, esta experiencia incentiva al compañerismo, la comunicación visual y la empatía en equipo.
- **El Desafío Empieza Aquí:** A todos nos gusta empezar el día con mensajes motivadores, esta experiencia se basa en ello, se realiza a través de una pizarra dinámica colocada en la oficina de trabajo, en la cual los usuarios deberán colocar un post con mensajes motivadores, colocar sus desafíos, objetivos y metas para su día laboral y trabajo en equipo. Esta experiencia debe ser realizada todos los días por el equipo de trabajo.
- **El Giro Mágico:** Esta experiencia es ubicada dentro de la oficina y se realiza por equipos de 6 personas, debe ser realizada 1 vez por semana y tiene una duración de 30 min. Cada usuario representará un color y al girar la ruleta mágica, la manija central indicará al usuario (según el color elegido) que debe hablar acerca de lo positivo, de lo que piensa y caracterizó a su compañero en la semana. Esta experiencia es realizada por los teletrabajadores y trabajadores presenciales, en este caso el encargado

de girar la ruleta y el teletrabajador deberán encender su cámara para formar parte de la interacción. Esta experiencia incentiva la comunicación, fomenta la integración y compañerismo.

## 6.9.Presupuestos

Como inversión inicial en materiales tenemos un gasto de S/. 69,806

Tabla 1: *Materiales de inversión.*

Materiales de inversión	Gastos
Implementación de oficina	S/. 43,094
Gasto alquiler de oficina anuales	S/. 15,600
Gasto servicios básicos anuales	S/. 11,112
Total	S/. 69,806

Se proyecta que los sueldos de gerentes sean S/. 5.000 mensuales y los sueldos generales entre S/1.200 a S/1.500 mensual , el proyecto contempla el alquiler de un espacio, el cual servirá como oficina central de la empresa siendo este un apartamento de 59m2 ubicado en el distrito de Santiago de Surco, el monto del alquiler equivale a S/. 1,300 mensuales.

El servicio se divide en dos paquetes, tenemos el pack Plus que consiste en ofrecer la experiencia de actividades dinámicas ocasionales y el pack Gold que consiste en la intervención de un área específica y estratégica de la oficina con la cual los trabajadores interactúen de manera periódica bajo la modalidad de teletrabajo mixto. (ver Anexo 5,6 y 7)

Los ingresos se dan mediante estos dos paquetes que ofrecemos, el cual podemos apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 2: *Costos y Precios del Pack por empresas*

Servicio	Costo	Precio
La hora del café (Pack Plus +)	S/. 710	S/. 1,400
La búsqueda del tesoro (Pack Plus +)	S/. 1,275	S/. 2,150
Post expresivos (Pack Gold +)	S/. 370	S/. 1,390
El desafío empieza aquí (Pack Gold +)	S/.1,620	S/. 2,420
El giro mágico (Pack Gold +)	S/. 505	S/. 1,250

Los costos de nuestro servicio pack plus + se subdividen en 2 opciones :

- La hora del café que el costo por la actividad está saliendo en un monto de s/.710 y su precio de venta del servicio en general es de s/. 1400 que equivale 3 Sesiones de 60', x mes , luego tenemos La búsqueda del tesoro que el costo por la actividad está saliendo en un monto de s/.1275 y su precio de venta del servicio en general es de s/. 2150 que equivale 3 Sesiones de 30', x mes.

Los costos de nuestro servicio pack gold + se subdividen en 3 opciones :

- Post expresivos su costo por intervención tiene un monto de s/. 370 y por implementación tendría un valor de s/. 1390 . También tenemos El desafío empieza aquí,su costo por intervención tiene un monto de S/. 1620 y por implementación tendría un valor de S/. 2420 y finalmente tenemos El giro mágico ,su costo por intervención tiene un monto de S/. 505 y por implementación tendría un valor de S/. 1250.(ver Anexo 9)

Como parte de los ingresos se deben generar las siguientes ventas por empresa, según las siguientes tablas:

Tabla 3: *Ventas del servicio por empresas.*

Servicio	Cantidad de ventas mininas x mes
La hora del café (Pack Plus +)	4
La búsqueda del tesoro (Pack Plus +)	3
Post expresivos (Pack Gold +)	4
El desafío empieza aquí (Pack Gold +)	3
El giro mágico (Pack Gold +)	3
Total de ventas mininas x mes	17

En el mes de enero se debe generar ventas como mínimo de 4 , la hora del café ,3 búsqueda del tesoro ,4 post expresivo ,3 el desafío empieza aquí y 3 el giro mágicos generando un ingreso de s/.28,620 x el mes de enero y seguir aumentando las ventas de manera mensual y llegar a fin de año con un ingreso de s/.93,860 (ver Anexo 10)

Tabla 4: *Resultados, ventas, costos fijos y costos variables*

	Resultados
Ventas / anuales	S/. 806,440.00
Costos fijos / anuales	S/. 341,700.00
Costos variables /anuales	S/. 417,510.00
Utilidad /anuales	S/. 47,230.00
Margen	6%

En la tabla 2 se detalla y especifica los insumos correspondientes por cada pack y precios ofrecidos a las empresas, la tabla 3 representa los ingresos que se deben generar de manera mensual y como resultado témenos la Tabla 4, la cual nos indica que en el mes de enero tendremos una pérdida de s/. 15,000 hasta el mes de marzo pero que se estaría recuperando e ingresando ganancias en el mes abril finalizando con una ganancia de s/. 17,000 en el mes de diciembre y obteniendo

como utilidad anual de S/. 47,230.00 con un margen anual del 6% entre las utilidades y ventas (ver Anexo 11)

## **7. Resultados**

Previamente a la validación, nos aseguramos de publicar en nuestra Página Web y Redes Sociales, información acerca de nuestros servicios y los packs que ofrecemos.

Una vez que recibimos los primeros comentarios y likes, les hacíamos la invitación de manera interna para participar de una sesión con su equipo de trabajo.

A través de la página web pedimos sus datos de contacto, para coordinar la entrega del Box “La Hora del Café” que incluye una taza sublimada, una bolsa de galletas y una invitación personalizada con un código QR que incluye el Link de Registro a la Sesión, “La Hora del Café” una vez obtenida toda la información se le envía al correo las indicaciones y el link para unirse.

La primera validación consistió en recoger la información recibida de 3 empresas privadas que se gestionan bajo un sistema mixto de trabajo, escoger 3 diferentes equipos de trabajo con 8 - 10 personas de 25 - 35 años y programar la primera sesión de “La Hora del Café”, que dirigirá una moderadora con experiencia en el rubro de

La sesión se dividió 3 etapas:

1. Video Preliminar: Se compartió un video que habla acerca del impacto de la cultura organizacional en los resultados de la empresa.

2. Introducción: La moderadora se presenta e invita a que todos abran su box de “La Hora del Café” y vayan por un poco de café para acompañar sus galletas, de esa misma manera invita a que de manera voluntaria mantengan sus cámaras encendidas.
3. Luego se hará algunas preguntas acerca de los principales daños en su cultura organizacional debido a la pandemia.
4. Dinámicas interactivas: El moderador se encargará de dirigir 3 dinámicas:

- ¿Me conoces?

Tiempo de Duración: 10 minutos

Objetivo: Fomentar la comunicación, empatía y buena relación entre compañeros de trabajo.

Indicaciones: Debes escribir 3 afirmaciones sobre ti mismo, dos deben ser reales y una no, los demás deberán descifrar la afirmación falsa y cuales son correctas, esto es en base a sus conocimientos como compañeros de trabajo.

- Servicio al Cliente

Tiempo de Duración: 8 minutos

Objetivo: Fomentar la capacidad de persuasión de los vendedores, empatía y trabajo en equipo.

Indicaciones: Se reúne al equipo y se escoge al integrante que representará al cliente impredecible, el cliente presentará una serie de dudas y quejas y estos tendrán que

solucionarlas estando muy atentos a sus emociones. Si el equipo no responde adecuadamente perderá al cliente.

- Contrarreloj

Tiempo de Duración: 10 minutos

Objetivo:

Fomentamos la delegación de tareas, liderazgo, el trabajo colaborativo y la toma de decisiones.

Indicaciones: Dividir al equipo en dos grupos y plantear un problema real, luego ambos grupos deberán competir exponiendo su solución como la más efectiva en menos tiempo.

5. Valoración: Al término de la sesión se les pide resolver una encuesta de satisfacción y mejora acerca del servicio ofrecido, el moderador comparte una frase motivacional al equipo acerca del potencial que manejan.

Para culminar nuestro Community Manager se comunica con el área de RR. HH para pedir el consentimiento de uso de imágenes en redes sociales.

Esta validación logró satisfactoriamente fomentar la integración y comunicación en 3 diferentes equipos de trabajos de 3 empresas privadas que se gestionan bajo un sistema mixto de trabajo.(ver anexo 3y4)

Figura 6: Valoración del servicio

¿Consideras que nuestro servicio fomentó la integración, comunicación y motivación en tu equipo de trabajo?

3 respuestas



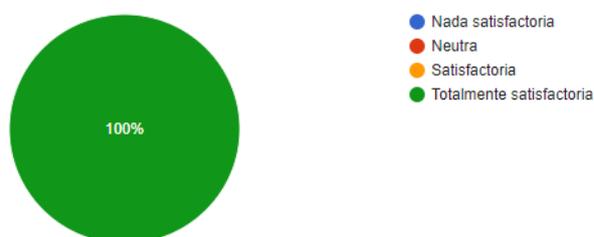
Fuente: Elaboración propia 2021

El 100% de los encuestados mencionaron que las sesiones trabajadas fueron excelentes y las dinámicas realizadas muy bien pensadas, el 100% también asegura que recomendaría el servicio a familiares y amigos.

Figura 7: Calificación de experiencia

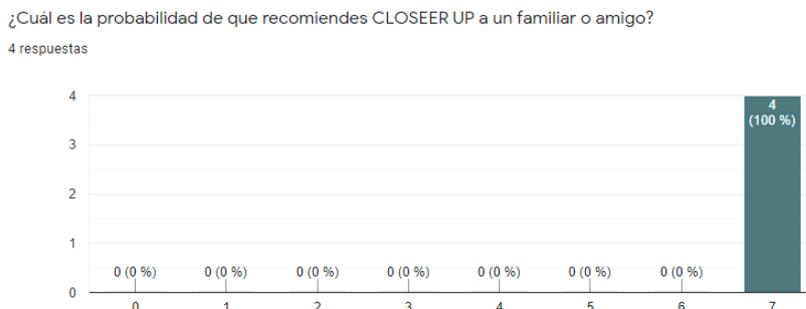
¿Cómo calificarías tu experiencia con nuestro servicio?

4 respuestas



Fuente: Elaboración propia 2021

Figura 8: Nivel de Recomendación



Fuente: Elaboración propia 2021

La segunda validación consistió en recoger la información de la empresas privadas que se gestionan bajo un sistema mixto de trabajo más cercana, y proponer 1 equipo de trabajo con 15 -20 personas de 25 - 35 años, para programar una visita y exponer los beneficios de uno de nuestros Servicio Gold “Post Expresivos”, que será dirigido por la Encargada de Diseño.

La experiencia se divide en las siguientes etapas:

1. Reunión: Concretar una reunión con los encargados y el área de RR.HH para exponer la finalidad del Servicio y el proceso que gestiona.
2. Levantamiento de información: Se realiza un diagnóstico previo a todos los trabajadores, con el objetivo de analizar la inteligencia emocional laboral del equipo.
3. Visita Técnica: La diseñadora se acerca a la oficina para realizar un estudio del espacio y flujo de personas para proponerle al encargado la ubicación correcta para la experiencia “Post Expresivos”.

4. Propuesta de Diseño: Luego de haber hecho el estudio del espacio, se realizará un plano y vista 3D del resultado final de la ubicación del Servicio, con la finalidad de que los encargados aprueben el diseño y se realice el pago de adelanto.
5. Instalación: Los instaladores se dirigen la fecha coordinada a la oficina con los materiales e implementos necesarios para la instalación de experiencia “Post Expresivos”, si hubiera algún percance se les pedirá que se comuniquen con la encargada de RR. HH y el área de atención de Clooser Up.
6. Experimentación: Se les enviará una invitación previa a todo el equipo de trabajo para participar de Nuestra Experiencia “Post Expresivos”, y la enseñanza del uso de este, acompañados de un pequeño catering motivacional.
7. Levantamiento de Información: Al cabo de 3 meses se levantará un diagnóstico de Gestión de las emociones del equipo de trabajo, mediante el conteo de las cantidades de frases motivacionales más y menos usadas en los últimos 3 meses.
8. Derivación: El reporte se enviará al área encargada, y nuestra empresa nos comprometemos en seguir brindándoles las herramientas necesarias para una buena comunicación y clima laboral.

La segunda validación llegó hasta la etapa de Propuesta de Diseño, debido a que no se llegó a concretar la implementación como parte final del experimento. (Ver Anexo 4)

## **8. Conclusiones**

La presente investigación se ha dedicado al estudio de los desafíos que impone la pérdida de la cultura organizacional en empresas privadas que laboran bajo modalidad mixta en Lima.

En el desarrollo del trabajo de investigación se han alcanzado los objetivos inicialmente planteados en cuanto a:

- Fomentar la cultura organizacional a través del trabajo en equipo y mejora de los canales de comunicación en empresas que se gestionan bajo un sistema mixto de trabajo.
- Promover pausas activas entre los trabajadores mediante reuniones de carácter no formal y conversaciones espontáneas.
- Diseño de un área estratégicas dentro de la oficina con el objetivo de promover la integración y comunicación entre los colaboradores

### **8.1.Hallazgos:**

Para alcanzar el objetivo general planteado al inicio del presente trabajo el cual consiste en fomentar la cultura organizacional a través del trabajo en equipo y mejora de los canales de comunicación en empresas que laboran bajo modalidad mixta, es importante aprender y analizar los conceptos mencionados a lo largo de los capítulos del marco teórico.

## **8.2.Próximos Pasos:**

Las validaciones realizadas nos permiten reconocer las áreas de mejora en cuanto a:

- Corregir los videos introductorios del Servicio Plus+ con el objetivo de impactar y dejar un mensaje claro y conciso.
- Ejecutar la propuesta de Diseño del área estratégica para la el correcto diagnóstico del equipo de trabajo.
- Promover un constante aprendizaje de actividades interactivas basadas en técnicas y procedimientos que potencian el trabajo en equipo.

## 9. Bibliografía

Alcázar, A. (2015). *La cultura organizacional y su integración estratégica*.

Recuperada de:

<https://www.marketeroslatam.com/la-cultura-organizacional-y-su-integracion-estrategica/>

Aquije Niño de Guzmán, C. (2018). *Home office para la motivación y eficiencia organizacional. Propuesta de ideas clave para su implementación en una organización tecnológica privada de Lima- Perú*. (Tesis para optar al grado de Máster de la Universidad de Palermo en Dirección de Empresas).

Recuperada de

<https://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/2107/TESIS%20MBA%20AQUIJE%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bennis, Warren G. (1969): *Desarrollo Organizacional. - su naturaleza, sus orígenes y perspectivas*. Fondo Educativo Interamericano, 1973.

Recuperado de

[https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Pariente\\_DO.pdf](https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Pariente_DO.pdf)

Bizneo, Software de Recursos Humanos con tecnología de Vanguardia. (2021). *Desarrollo organizacional de una empresa, Etapas y técnicas*.

Recuperada de

<https://www.bizneo.com/blog/desarrollo-organizacional/#:~:text=El%20desarrollo%20organizacional%20es%20el,ser%20competitivos%20en%20el%20mercado>

Br. Navarro Juarez, Juan Javier Br. Navarro Pacherez, Claudia Madeley (2020). *Crisis sanitaria por covid-19 y los cambios en la cultura Organizacional*. (Universidad nacional de Piura, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Programa de Titulación Profesional).

Recuperada de:

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2428/FCAD-NAV-NAV-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Buffer. (2020) “*State of Remote Work 2020.*”

Recuperada de:

<https://lp.buffer.com/state-of-remote-work-2020>

Campos, J. (2021). *Femxa: La importancia de la comunicación en la empresa*.

Recuperada de

<https://www.grupofemxa.es/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-empresa/>

Félix & Egúsquiza. (2020). *Efectos laborales de la pandemia por la COVID-19 en el Perú. Incertidumbre y desafío*. Actualidad laboral. Lima: Producida por Fernando Elías Mantero.

Recuperado de

<https://actualidadlaboral.com/efectos-laborales-de-la-pandemia-por-la-covid-19-en-el-peru/>

García, S. (2020). *Puntos clave para construir cultura organizacional en Covid-19.*

Recuperado de:

<https://forbes.co/2020/07/02/red-forbes/puntos-clave-para-construir-cultura-organizacional-en-covid-19/>

Gestion.pe. (2017). *Apple, Disney Y Amazon... Aquí Sí Funciona El Teletrabajo*

Recuperado de

<https://archivo.gestion.pe/empleo-management/apple-disney-y-amazon-aqui-si-funciona-teletrabajo-2201651>

Grupo Argos, (2020). México. *La importancia de la integración del equipo laboral.*

Recuperada de

<https://www.grupoargos.com.mx/blog/la-importancia-de-la-integracin-del-equipo-laboral>

Louffat, E. (2021). *¿Qué Desafíos Enfrenta El Área de Recursos Humanos Con La Prolongación Del Teletrabajo?*

Recuperada de:

[www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/02/24/que-desafios-enfrenta-el-area-de-recursos-humanos-con-la-prolongacion-del-teletrabajo/](http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/02/24/que-desafios-enfrenta-el-area-de-recursos-humanos-con-la-prolongacion-del-teletrabajo/).

Madrid, Graduados Sociales. (2020) *El Modelo de Trabajo Mixto: Hacia Un Nuevo Panorama Laboral – Blog Colegio de Graduados Sociales de Madrid.*

Recuperada de

<https://blog.graduadosocialmadrid.org/2020/07/15/el-modelo-de-trabajo-mixto-hacia-un-nuevo-panorama-laboral/#:~:text=El%20sistema%20mixto%20permite%20que,valores%20culturales%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.>

Marcos, L. (2012). *La Cultura Organizacional.*

Recuperado de

<https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>

Moreno, M. (2020). *El CEO de Apple Lleva La Contraria al Cofundador de Netflix Sobre La Cultura Del Teletrabajo: ‘Hemos Descubierto Que Algunas Cosas Funcionan Realmente Bien Virtualmente.*

Recuperada de

[www.businessinsider.es/tim-cook-apple-cree-teletrabajo-funciona-realmente-bien-721693.](http://www.businessinsider.es/tim-cook-apple-cree-teletrabajo-funciona-realmente-bien-721693)

Ofita. (2020) "Las oficinas a partir de ahora van a ser más sociales". Martín López Sampedro, Director comercial de Ofita.

Recuperada de

<https://www.ofita.com/las-oficinas-en-la-era-del-post-covid19/>

Ramos, M. A. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional en la empresa Natura Cosméticos S.A.* Pg, (13).

Recuperada de

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1110/1/TL\\_RamosNu%C3%B1ezMar%C3%ADaAlexandra.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1110/1/TL_RamosNu%C3%B1ezMar%C3%ADaAlexandra.pdf.pdf)

Rivas, L. (2010). *Monografía sobre trabajo de equipo (Guía de estudio para el Examen de capacidades gerenciales)*

Recuperada de

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO\\_EN\\_EQUIPO.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO_EN_EQUIPO.pdf)

Westreicher, G. (2021). *Integración.*

Recuperada de

<https://economipedia.com/definiciones/integracion.html>

Yamakawa, P. (2020). *La nueva cultura organizacional a raíz del COVID-19.* (Decano de ESAN Graduate School of Business).

Recuperada de

<https://lacamara.pe/la-nueva-cultura-organizacional-a-raiz-del-covid-19/>

## 10. Anexos

### Anexo 1: Identidad Corporativa

LOGO PRINCIPAL

Clo<sup>ee</sup>er up

MOOD



PALETA DE COLORES



FUENTE

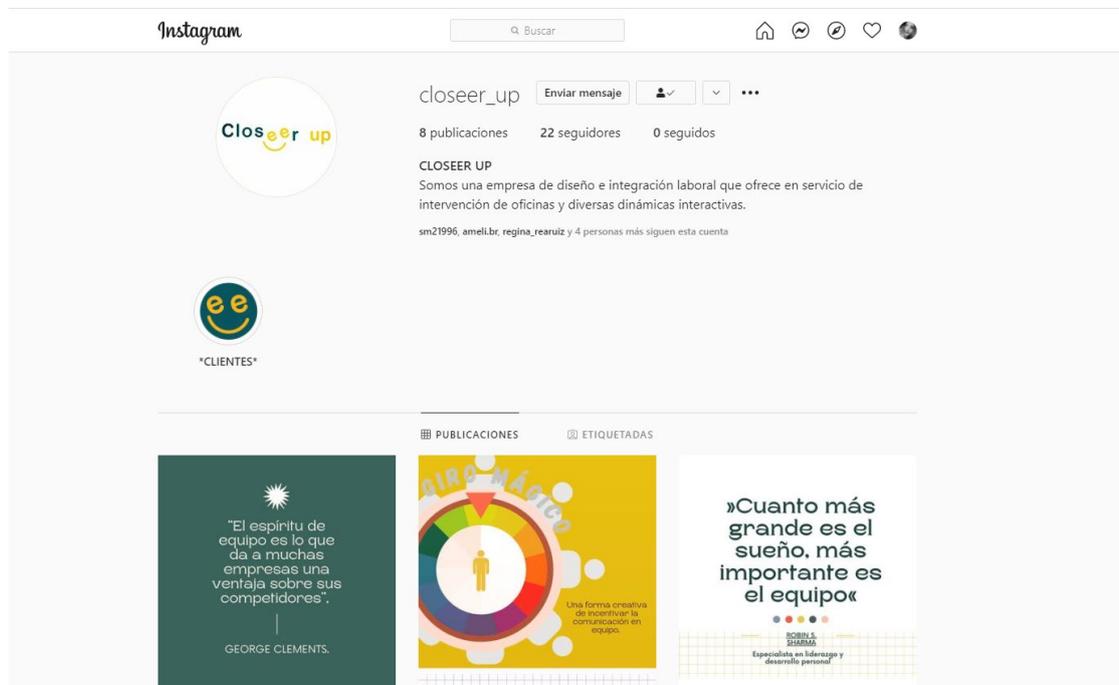
**RockoFLF-Bold**  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

## Anexo 2: Página Web y Redes Sociales



Asegúrate el éxito de tu compañía.  
Estrategias. Organización. e Integración laboral

CONTÁCTANOS



Facebook search bar: Buscar en Facebook

Navigation icons: Home, Profile, Messages (4), Marketplace, Events (4)

User profile: Shadia

### Administrar página

- Closeer Up
- Página
- Noticias
- Novedades
  - Nuevas notificaciones
- Administrar tienda
- Bandeja de entrada
- Apps de negocios
- Administrar empleos
- Notificaciones
  - 1 nuevo
- Estadísticas
- Herramientas de publicación
- Centro de anuncios
- Calidad de la página
- Editar información
  - 4 nuevos

**Página**



**Closeer Up**  
 Crear nombre de usuario · Servicio empresarial

Editar "WhatsApp"

Inicio Grupos Empleos Eventos Más

Promocionar

**Empieza a vender desde tu página en pocos pasos**

Tardarás apenas unos minutos en configurar tu tienda. Solo tienes que ingresar la información de tu negocio, agregar los productos que quieres vender y personalizar la página de inicio de la tienda para adaptarla a tu marca.

Empezar Más información

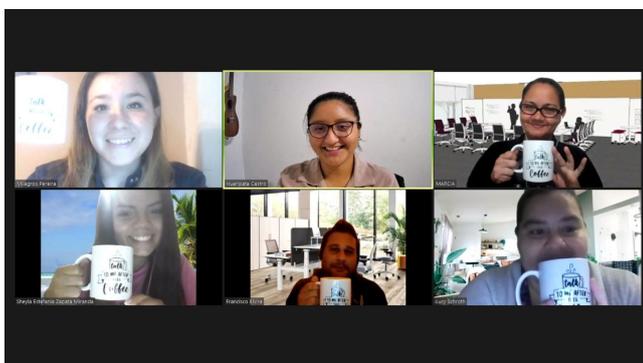
**Haz que tu página sea todo un éxito**

Termina de configurar tu página para que las personas en Facebook sepan que tu negocio es confiable.

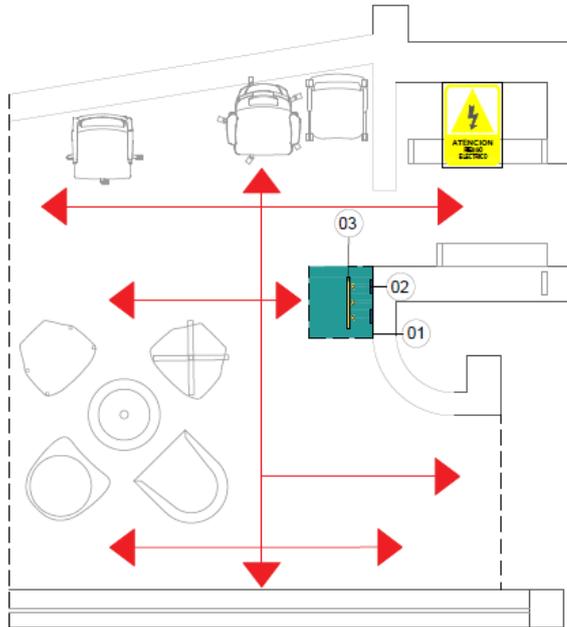
Crear publicación

Foto/vídeo Recibir mensajes

### Anexo 3: Validación (Servicio del paquete plus +, “LA HORA DEL CAFÉ”)



## Anexo 4: Prototipo (Servicio Gold+, POST EXPRESIVOS)



LEYENDA	
Área de Experiencia	
Flujograma de Trabajadores	
Wallpaper blanco, adherido a la pared.	01
Envase acrílico con posts.	02
Lámpara de foco de riel, anclada al techo.	03



## Anexo 5: Material de inversión

Materiales	Cantidad	Precio	Total
Escritorio de Trabajo Regulable	3	S/ 1,200.00	3,600
Puesto de Trabajo Doble 4p	1	S/ 2,600.00	2,600
Sillas Gerencia	3	S/ 1,000.00	3,000
Sillas Ergonomica	4	S/ 627.00	2,508
Cajoneras	7	S/ 330.00	2,310
Credenza	2	S/ 460.00	920
Armarios	4	S/ 800.00	3,200
Laptop HP	3	S/ 2,899.00	8,697
PC de Mesa HP	4	S/ 2,799.00	11,196
Impresora HP Laser	2	S/ 379.00	758
Ploter HP	1	S/ 3,309.00	3,309
Telefono Fijo Panasonic	1	S/ 149.00	149
Engranpadoras	3	S/ 25.00	75
Papel (Paquete de 500 hojas)	12	S/ 11.30	136
Perforadores	3	S/ 13.70	41
Set de Lapiceros	7	S/ 8.50	60
Set de Correctores	7	S/ 2.40	17
Set de Lapices	7	S/ 4.80	34
Set de Borradores	7	S/ 6.70	47
Set de Resaltadores	5	S/ 25.90	130
Post It	12	S/ 20.70	248
Sobres (De 50 unidades)	5	S/ 12.20	61
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 43,094</b>

## Anexo 6: Costos de Alquiler

Gastos de Alquiler	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
Alquiler Dpto. 59 m2 en Santiago de Surco	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00
Locales necesarios	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Total Alquiler	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00

## Anexo 7: Sueldos

Gerente General /Huaripata Castro, Claudia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (mensual)	S/. 5,000.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual)	S/. 6,250.00											
Total Mes	S/. 6,250.00											
Gerente de Desafío Empresarial / Yupanqui Gutierrez, Yanilet	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (mensual)	S/. 5,000.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual)	S/. 6,250.00											
Total Mes	S/. 6,250.00											
Gerente de Logística Empresarial /David Calvito	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (mensual)	S/. 5,000.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual)	S/. 6,250.00											
Total Mes	S/. 6,250.00											
Gerente de Planificación de Procesos /Matos Talledo, Shadia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Numero de personas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sueldo (Mensual)	S/. 5,000.00											
Total (Sueldo + Gratificación + CTS Anual)	S/. 6,250.00											
Total Mes	S/. 6,250.00											
<b>TOTAL SALARIOS GERENCIA</b>	<b>S/. 25,000.00</b>											

## Anexo 8: Costos Mensuales

Facturacion de agua al año	\$/200.00	\$/200.00	\$/200.00	\$/200.00	\$/200.00	\$/200.00	\$/200.00	\$/200.00	\$/200.00	\$/200.00	\$/200.00	\$/200.00
Telefono -Cable - Internet												
Costo	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00	\$/300.00
Zoom												
Costo	\$/76.00	\$/76.00	\$/76.00	\$/76.00	\$/76.00	\$/76.00	\$/76.00	\$/76.00	\$/76.00	\$/76.00	\$/76.00	\$/76.00
Gasto servicios basicos	\$/926.00	\$/926.00	\$/926.00	\$/926.00	\$/926.00	\$/926.00	\$/926.00	\$/926.00	\$/926.00	\$/926.00	\$/926.00	\$/926.00

### OTROS COSTOS MENSUALES - Ejemplo: Materiales

Movilidad	\$/450.00	\$/450.00	\$/450.00	\$/450.00	\$/450.00	\$/450.00	\$/450.00	\$/450.00	\$/450.00	\$/450.00	\$/450.00	\$/450.00
Video	\$/150.00	\$/150.00	\$/150.00	\$/150.00	\$/150.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00
Costo por servicio Hora del café	\$/2,840.00	\$/4,260.00	\$/5,680.00	\$/7,100.00	\$/7,100.00	\$/7,810.00	\$/7,810.00	\$/8,520.00	\$/8,520.00	\$/8,520.00	\$/8,520.00	\$/9,940.00
Costo por servicio Búsqueda del tesoro	\$/3,825.00	\$/3,825.00	\$/6,375.00	\$/7,650.00	\$/7,650.00	\$/8,925.00	\$/8,925.00	\$/10,200.00	\$/10,200.00	\$/10,200.00	\$/10,200.00	\$/11,475.00
Costo por servicio Post Expresivo	\$/1,480.00	\$/2,220.00	\$/2,960.00	\$/3,700.00	\$/3,700.00	\$/4,070.00	\$/4,070.00	\$/4,440.00	\$/4,440.00	\$/4,440.00	\$/4,440.00	\$/5,180.00
Costo por servicio Desafío empieza aquí	\$/4,860.00	\$/4,860.00	\$/8,100.00	\$/9,720.00	\$/9,720.00	\$/11,340.00	\$/11,340.00	\$/12,960.00	\$/14,580.00	\$/14,580.00	\$/16,200.00	\$/16,200.00
Costo por servicio Giro mágico	\$/1,515.00	\$/1,515.00	\$/2,525.00	\$/3,030.00	\$/3,030.00	\$/3,535.00	\$/3,535.00	\$/4,040.00	\$/4,040.00	\$/4,040.00	\$/4,040.00	\$/4,545.00
Costo	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00	\$/0.00
Gasto servicios basicos	\$/15,120.00	\$/17,280.00	\$/26,240.00	\$/31,650.00	\$/31,650.00	\$/36,130.00	\$/36,130.00	\$/40,610.00	\$/42,230.00	\$/42,230.00	\$/43,850.00	\$/47,790.00

## Anexo 9: Tabla de Costos y Precios por pack

COSTOS:			
<b>PACK PLUS +</b>			
HORA DEL CAFÉ 3 Secciones de 30', 1 moderador, con el objetivo de encender el micro y la cámara para disfrutar juntos el café de la tarde, acompañados de una buena plática.			
SERVICIO / MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNO	PRECIO TOTAL
Video	1	\$/100.00	\$/100.00
Moderador servicio a hora	3	\$/50.00	\$/150.00
Multimedios couché 150 gr x millar	1	\$/80.00	\$/80.00
Taza diseño a mayor	50	\$/3.40	\$/170.00
Packaging	50	\$/3.00	\$/150.00
Sub Total		\$/7	\$/750.00
<b>BUSQUEDA DEL TESORO</b>			
3 Secciones de 30', 1 moderador, con el objetivo de buscar pequeños tesoros motivacionales en sus oficinas de trabajo.			
SERVICIO / MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNO	PRECIO TOTAL
Video	1	\$/100.00	\$/100.00
Moderador servicio a hora	3	\$/50.00	\$/150.00
Multimedios couché 150 gr x millar	1	\$/80.00	\$/80.00
Mapa del Tesoro	50	\$/3.40	\$/170.00
Uniforme	50	\$/3.40	\$/170.00
Packaging	50	\$/3.00	\$/150.00
1 Trofeo (final de la sesión)	1	\$/70.00	\$/70.00
Sub Total		\$/7	\$/1,270.00
<b>PACK GOLD</b>			
<b>POST EXPRESIVOS</b>			
Este muro creativo ayudará a expresar nuestras emociones del día, a través de frases inspiradoras motivacionales el mundo de nuestra oficina.			
SERVICIO / MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNO	PRECIO TOTAL
Vino Desconhecho	2.4 ml	\$/120.00	\$/288.00
Ojales de Acrílico	4	\$/10.00	\$/40.00
Inspiraciones Tarjetas	1	\$/200.00	\$/200.00
Servicio catering	1	\$/80.00	\$/80.00
Instalación	1	\$/80.00	\$/80.00
Sub Total		\$/7	\$/870.00
<b>EL DESAFÍO EMPIEZA AQUÍ</b>			
Este muro ayudará a conectarnos con nuestros demás compañeros, estar ubicado en el área más transitada de la oficina para que no haya escusa de no participar.			
SERVICIO / MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNO	PRECIO TOTAL
Vitrinas de vino tipo planta	10	\$/120.00	\$/1,200.00
Set de Puffones	1	\$/20.00	\$/20.00
Servicio catering	1	\$/80.00	\$/80.00
Instalación	1	\$/80.00	\$/80.00
Sub Total		\$/7	\$/1,420.00
<b>GIRO MÁGICO</b>			
3 Secciones de 30', 1 moderador, con el objetivo de trabajar en equipo y forjar la comunicación y el compañerismo.			
SERVICIO / MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNO	PRECIO TOTAL
Video	1	\$/100.00	\$/100.00
Runas de MDF (incluye adhesivos)	1	\$/300.00	\$/300.00
Servicio catering	1	\$/80.00	\$/80.00
Instalación	1	\$/75.00	\$/75.00
Sub Total		\$/7	\$/525.00

PRECIOS:				
<b>PACK PLUS +</b>				
HORA DEL CAFÉ 3 Secciones de 30', 1 moderador, con el objetivo de encender el micro y la cámara para disfrutar juntos el café de la tarde, acompañados de una buena plática.				
SERVICIO	CANTIDAD	PRECIO UNO	CANTIDAD PRE	PRECIO TOTAL
Video introductorio	1	\$/200.00	1	\$/200.00
Moderador	1	\$/300.00	1	\$/300.00
Box Hora del Café	1	\$/18.00	50	\$/900.00
Sub Total		\$/7		\$/1,400.00
<b>BUSQUEDA DEL TESORO</b>				
3 Secciones de 30', 1 moderador, con el objetivo de encender el micro y la cámara para disfrutar juntos el café de la tarde, acompañados de una buena plática.				
SERVICIO	CANTIDAD	PRECIO UNO	CANTIDAD PRE	PRECIO TOTAL
Video introductorio	1	\$/200.00	1	\$/200.00
Moderador	1	\$/300.00	1	\$/300.00
Box Mapa del Tesoro	1	\$/92.00	50	\$/4,600.00
1 Trofeo (final de la sesión)	1	\$/70.00	1	\$/70.00
Sub Total		\$/7		\$/5,170.00
<b>PACK GOLD</b>				
<b>POST EXPRESIVOS</b>				
Este muro creativo ayudará a expresar nuestras emociones del día, a través de frases inspiracionales motivacionales el mundo de nuestra oficina.				
SERVICIO / MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNO	PRECIO TOTAL	
Vino Desconhecho	7.2 ml	\$/120.00	\$/864.00	
Ojales de Acrílico	4	\$/40.00	\$/160.00	
Inspiraciones Tarjetas	1	\$/200.00	\$/200.00	
Servicio catering	1	\$/80.00	\$/80.00	
Instalación	1	\$/120.00	\$/120.00	
Sub Total		\$/7	\$/1,390.00	
<b>EL DESAFÍO EMPIEZA AQUÍ</b>				
Este muro ayudará a conectarnos con nuestros demás compañeros, estar ubicado en el área más transitada de la oficina para que no haya escusa de no participar.				
SERVICIO / MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNO	PRECIO TOTAL	
Vitrinas de vino tipo planta	10	\$/120.00	\$/1,200.00	
Set de Puffones	1	\$/20.00	\$/20.00	
Servicio catering	1	\$/80.00	\$/80.00	
Instalación	1	\$/120.00	\$/120.00	
Sub Total		\$/7	\$/1,420.00	
<b>GIRO MÁGICO</b>				
3 Secciones de 30', 1 moderador, con el objetivo de trabajar en equipo y forjar la comunicación y el compañerismo.				
SERVICIO / MATERIALES	CANTIDAD	PRECIO UNO	PRECIO TOTAL	
Video	1	\$/100.00	\$/100.00	
Runas de MDF (incluye adhesivos)	1	\$/300.00	\$/300.00	
Servicio catering	1	\$/80.00	\$/80.00	
Instalación	1	\$/120.00	\$/120.00	
Sub Total		\$/7	\$/520.00	

## Anexo 10: Ventas

VENTAS												
Rubro/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Cantidad Servicios</b>												
Hora del Café	4.00	6.00	8.00	10.00	10.00	11.00	11.00	12.00	12.00	12.00	12.00	14.00
Búsqueda del tesoro	3.00	3.00	5.00	6.00	6.00	7.00	7.00	8.00	8.00	8.00	8.00	9.00
Post Expresivo	4.00	6.00	8.00	10.00	10.00	11.00	11.00	12.00	12.00	12.00	12.00	14.00
Desafío empieza aquí	3.00	3.00	5.00	6.00	6.00	7.00	7.00	8.00	9.00	9.00	10.00	10.00
Giro mágico	3.00	3.00	5.00	6.00	6.00	7.00	7.00	8.00	8.00	8.00	8.00	9.00
<b>Precio Unitario</b>												
Hora del Café	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00
Búsqueda del tesoro	2,150.00	2,150.00	2,150.00	2,150.00	2,150.00	2,150.00	2,150.00	2,150.00	2,150.00	2,150.00	2,150.00	2,150.00
Post Expresivo	1,390.00	1,390.00	1,390.00	1,390.00	1,390.00	1,390.00	1,390.00	1,390.00	1,390.00	1,390.00	1,390.00	1,390.00
Desafío empieza aquí	2,420.00	2,420.00	2,420.00	2,420.00	2,420.00	2,420.00	2,420.00	2,420.00	2,420.00	2,420.00	2,420.00	2,420.00
Giro mágico	1,250.00	1,250.00	1,250.00	1,250.00	1,250.00	1,250.00	1,250.00	1,250.00	1,250.00	1,250.00	1,250.00	1,250.00
<b>Ingreso total</b>	28,620.00	34,200.00	51,420.00	62,820.00	62,820.00	71,430.00	71,430.00	80,040.00	82,460.00	82,460.00	84,880.00	93,860.00

## Anexo 11: Resultados

RESULTADOS												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ventas	S/ 28,620.00	S/ 34,200.00	S/ 51,420.00	S/ 62,820.00	S/ 62,820.00	S/ 71,430.00	S/ 71,430.00	S/ 80,040.00	S/ 82,460.00	S/ 82,460.00	S/ 84,880.00	S/ 93,860.00
Costos Fijos	S/ 28,475.00	S/ 28,475.00	S/ 28,475.00	S/ 28,475.00	S/ 28,475.00	S/ 28,475.00	S/ 28,475.00	S/ 28,475.00	S/ 28,475.00	S/ 28,475.00	S/ 28,475.00	S/ 28,475.00
Costos Variables	S/ 15,670.00	S/ 17,830.00	S/ 26,790.00	S/ 32,200.00	S/ 32,200.00	S/ 36,680.00	S/ 36,680.00	S/ 41,160.00	S/ 42,780.00	S/ 42,780.00	S/ 44,400.00	S/ 48,340.00
<b>Utilidad</b>	<b>S/ -15,525.00</b>	<b>S/ -12,105.00</b>	<b>S/ -3,845.00</b>	<b>S/ 2,145.00</b>	<b>S/ 2,145.00</b>	<b>S/ 6,275.00</b>	<b>S/ 6,275.00</b>	<b>S/ 10,405.00</b>	<b>S/ 11,205.00</b>	<b>S/ 11,205.00</b>	<b>S/ 12,005.00</b>	<b>S/ 17,045.00</b>
<b>Margen</b>	<b>-54%</b>	<b>-35%</b>	<b>-7%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>13%</b>	<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>18%</b>