

**IMPACTO DE LA INDUSTRIA 4.0 EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES  
(CASO LA GAMBA COMPLEJO TURÍSTICO)****IMPACTO DE LA INDUSTRIA 4.0 EN LA CULTURA  
ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO LA GAMBA  
COMPLEJO TURÍSTICO)****IMPACT OF INDUSTRY 4.0 ON THE ORGANIZATIONAL CULTURE OF SMEs  
(CASE LA GAMBA COMPLEX TOURISM)**

Nora Eloisa Herrera Hernández<sup>1</sup>  
Patricia Calderón Campos<sup>2</sup>  
Rebeca Almanza Jiménez<sup>3</sup>

**RESUMEN**

El estudio tiene como principal objetivo como las pequeñas y medianas empresas (pymes) impacta en la cultura organizacional la industria 4.0 en la competitividad de las pymes para mantener en el mercado (Caso la Gamba complejo turístico), ya que la mayoría de las veces, esta pequeñas empresas siempre al invertir en tecnología piensas que es muy caro, algunas no llega a considerar que la cultura organizacional como son sus valores, misión, visión sean un elemento fundamental para su crecimiento y que de esta manera también les generar una mejor imagen a su organización. Dicha investigación se basó en la pyme La Gamba Complejo turístico ubicado en Lázaro Cárdenas, en que se realizó un diagnóstico sobre la cultura organizacional y como afecta la industria 4.0 en sus procesos de trabajo, así como en su estructura, relaciones interpersonal e integración del personal que ayudan la gestión de los recursos mediante el uso de nuevas tecnologías que le ayuden y faciliten los procesos de atención y servicio al cliente para que sea más competitiva la organización en este ramo.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, industria 4.0, pymes.

**Fecha de recepción:** 10 de junio, 2020.

**Fecha de aceptación:** 03 de julio, 2020.

<sup>1</sup> Profesora de Tiempo completo Ciencias Económico-Administrativas. Tecnológico Nacional de México (TecNM) IT. Lázaro Cárdenas. Licenciado en Ciencias de la Comunicación UANL. [nor45941@hotmail.com](mailto:nor45941@hotmail.com)

<sup>2</sup> Profesora de Tiempo Completo Ciencias Económico-Administrativas. Tecnológico nacional de México (TecNM) IT. Lázaro Cárdenas. [patriciatecmx@gmail.com](mailto:patriciatecmx@gmail.com)

<sup>3</sup> Profesora de Tiempo Completo Ciencias Económico-Administrativas. Tecnológico Nacional de México (TecNM9 IT. Lázaro Cárdenas. [Rebeca.aj@hotmail.com](mailto:Rebeca.aj@hotmail.com)

## IMPACTO DE LA INDUSTRIA 4.0 EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO LA GAMBA COMPLEJO TURÍSTICO)

### ABSTRACT

The main objective of the study is how small and medium-sized companies (SMEs) impact on the organizational culture of Industry 4.0 on the competitiveness of SMEs to maintain in the market (Case of La Gamba tourist complex), since most of the time, these small companies always when investing in technology you think it is very expensive, in addition to implementing industry 4.0. It is an action that requires planning phases and does not require large investments. Therefore, it is necessary that there is an interaction between the different levels of management and operation of SMEs to identify the technology that can be applied in their production and administrative processes (eSemanal, 2018), as well as some of them, does not consider that the organizational culture, such as its values, mission, and vision, are a fundamental element for its growth and that in this way it will also generate a better image for your organization. This research was based on the SME La Gamba Tourist complex located in Lazaro Cárdenas, in which a diagnosis was made on the organizational culture and how industry 4.0 affects its work processes, as well as its structure, interpersonal relations and integration of personnel that help the management of resources through the use of new technologies that help and facilitate customer care and service processes so that the organization in this field is more competitive, helping them in their efficiency and innovation.

**Keywords:** Organizational culture, industry 4.0, small and medium-sized companies.

### INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el uso de la tecnología en las organizaciones principalmente en las pymes en una herramienta fundamental para su crecimiento si quieren permanecer en el mercado, de ahí obliga a adaptarse y actualizarse para poder mantenerse en competitividad dentro del mercado; uno de estos cambios con mayor relevancia esta industria 4.0 la cual consiste en la digitalización de los procesos industriales por medio de la interacción de la inteligencia artificial con las máquinas y la optimización de recursos enfocada en la creación de efectivas metodologías esenciales. Por ende, esta impactará en las PYMES que debe realizar cambios orientados a sus infraestructuras, la digitalización de sus métodos y procesos para elaborar sus productos o servicios haciendo esto que se garantice la satisfacción de cliente. (Brettel, 2014)

#### Planteamiento de problema

Por lado, la gamba complejo turístico cuenta con diversas deficiencias. No cuenta con una estructura organizacional, ya que no existe la claridad en sus objetivos que permitan el logro y la productividad adecuada de recursos humanos, materiales y financieros, provocando que la empresa no crezca, si no acepta los cambios que la industria 4.0 ., entre los problemas que enfrenta esta no se tiene establecida una misión y visión, valores que son parte de la cultura organizacional que toda empresa posee, así como también la falta de tecnología en los sistemas operativos para el manejo de sus procesos y con ello lograr ser competitiva en el mercado, entre los problemas que se enfrenta por no tener una buena cultura organizacional son: 1) La falta de Comunicación en el sentido vertical y horizontal; 2) Sentido de coordinación en cuanto a la eficacia para brindar un buen servicio, 3) Falta de integración en los miembros de la organización y 4) No se adaptan a los cambios tecnológicos, ocasionando con ello que dicho complejo no logre ser una pyme competitiva.

#### Objetivo general

Determinar de qué manera impacta la industria 4.0 en la cultura organizacional de la Gamba complejo turístico, Lázaro Cárdenas.

## IMPACTO DE LA INDUSTRIA 4.0 EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO LA GAMBA COMPLEJO TURÍSTICO)

### Objetivos específicos

- a) Indagar las causas de porque las pymes no incorporan la industria 4.0 para ser más competitivas.
- b) Analizar los factores influye para que la pyme no incorpore tecnología de punta en sus procesos
- c) Identificar los beneficios que la industria 4.0 traerá en la cultura organizacional de la Gamba complejo turístico L.C.

### Hipótesis

La industrial 4.0 impactara de manera positiva en la cultura organizacional del complejo turístico.

### JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito un diagnóstico de salud y cultura organizacional ayuda a poder detectar los cumplimientos e incumplimientos que tiene la gamba como pyme en su desarrollo dentro de la nueva era que es la digitalización o la industria 4.0 que de una u otra manera afecta en sus procesos que ayuden a tener una mejor comunicación, integración entre los miembros de la pyme, así como adaptarse a los nuevos cambios tecnológicos que de una manera u otra ayudan a que permanezcan en el mercado. Entre los impactos que esta social que tenga una tenga una mayor demanda de clientes, por ende, se generará la satisfacción de las familias ya que se mejorarán los procesos en los servicios.; en lo tecnológico que aplique la industria 4.0 en los sistemas de entradas y salidas se tendrá un mejor manejo sobre el control de los recursos financieros, por otro lado, permitirá la actualización del uso de las redes sociales; en lo ético que los valores son de gran importancia dentro de las empresas sin importar el tamaño y giro de estas, siempre es brindar un servicio y respeto a sus clientes para lograr la fidelización de los mismo y en económico, beneficiando a la pyme en el incremento en sus ganancias. En el económico ser verá reflejado con la capacitación de los empleados ya que aumentará el rendimiento en sus labores, trayendo consigo el incremento de sus ganancias por brindar un mejor servicio.

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

#### Cultura Organizacional

Según Robbins & Judge (2009) manifestó que la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora. La cultura organizacional son los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización. Mientras que Olivares (1995) señala que la cultura organizacional representa una percepción común por parte de los miembros de la organización, lo que los empleados aún con diferente formación o nivel dentro de la empresa, lleguen a describir a la cultura de está de manera semejante, y para lograrlo, la alta gerencia se apoya en una adecuada selección inducción e integración del trabajador a su equipo de trabajo. Valores + creencias + costumbres + normas = cultura organizacional. Por otro lado, la cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por las normas, los valores, las actitudes y las expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Esta constituye la manera de pensar y de actuar que existe en la organización, es decir, hacer negocio, tratar bien sus clientes, el grado de autonomía o libertad que existe en tres sus áreas trabajo, así como la lealtad que los trabajadores sientes por su empresa. (Chiavenato, 2009)

## IMPACTO DE LA INDUSTRIA 4.0 EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO LA GAMBA COMPLEJO TURÍSTICO)

También, se entiende como cultura organizacional a las creencias, valores, hábitos, tradiciones, actitudes y experiencias de una organización. Debido a que toda organización se constituye de personas, esta cultura está formada por los diferentes valores individuales que hacen “un todo” organizacional. No obstante, la cultura organizacional no es simplemente la sumatoria de las individualidades que se desempeñan en una determinada organización o empresa. (Raffino,2019)

Además, esta cultura incluye la forma en la que se comunican los integrantes, sus rituales y ceremonias. Las normas con las que conviven, los valores que los rigen, su filosofía en la toma de decisiones, las reglas internas de hacer las cosas y el clima que todos estos factores forman en su conjunto. Así mismo, es la base estratégica de las organizaciones no importan el tamaño se grande, media o pequeña empresa, cada día cobra mayor importancia y nuevos valores corporativos guían a los líderes de las empresas hacia acciones más responsables dentro de la gestión y desarrollo de las instituciones en el mercado. (de Lozar-Huizar, 2015). En la empresa La Gamba se creará una cultura organizacional, donde se tenga definido la forma de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúa cada miembro y donde la alta gerencia debe de involucrarse y tomar iniciativas para la integración de grupos y practica de valores que se deben de tener presentes toda la empresa

### Funciones

Según Olivares (1995) citado por Robbins & Judge (2009a) dice que la cultura organizacional cumple una serie de funciones importantes para la adaptación adecuada de los individuos a la sociedad y, en este caso específico, a la organización, pues el establecimiento de una determinada cultura tendrá como objetivo guiar la adaptación de cada uno de los miembros de la misma. Entre las funciones se encuentran: 1) **Definir los límites:** Mediante normas y valores propios y auténticos se establecerá, paulatinamente, la distinción entre una organización y otra catalogándose como única y autentica; 2) **Sentido de identidad:** Las normas y valores, al ser algo propio de la organización, transmitirán a los trabajadores el sentimiento de identidad haciéndolos sentir participantes únicos de este tipo de cultura; 3) **Intereses comunes:** El compartir una serie de principios y valores creará un compromiso personal en cada uno de los empleados, el cual desencadenará el abandono de intereses egoístas por un bien individual, convirtiendo los esfuerzos en trabajo para obtener un bien común; 4) **Socializar al trabajador:** La cultura pretende integrar al individuo a la organización incrementando la estabilidad del sistema y estableciendo normas de respeto y convivencia entre los miembros de la misma y 5) la **Coordinar toda la organización:** La cultura se encarga de guiar y moldear las actividades de los miembros de una institución, encaminando su comportamiento al bien común de la empresa por medio de las normas y principios de convivencia, cooperación, tendencia a la acción, autonomía, iniciativa, productividad, mano de obra, espíritu práctico y valores claros, entre otros. Además, estas funciones que se desarrollan al implementar una cultura organizacional adecuada beneficiarán a la pyme La Gamba, se creará un compromiso personal en cada uno de los empleados y se guiarán a estos en la adaptación de un buen comportamiento que les permita hacer las tareas como se deben, produciendo así efectividad en toda la empresa.

### Industria 4.0

Según Lean Manufacturing<sup>10</sup> (s.f.) dice que la llamada cuarta revolución industrial, se define como una nueva etapa en la digitalización del sector productivo de la empresa mediante la introducción de las diferentes tecnologías en sus procesos de producción para desarrollar de manera eficiente sus productos y/o servicios para lograr las necesidades del mercado al cual va dirigido la empresa. Cabe destacar que el internet es uno de los pilares más importantes de la industria 4.0, ya que permite hacer el uso de diversos digitales cuyos dispositivos utilizan acceso individual para conectarse entre y de maneja en grupo permitiendo un manejo optimo en su cadena de valor para la empresa, es decir, la filosofía que el internet mejora los procesos productivos de manera que si aplica y utiliza de manera correcta dentro de concepto de la industria 4.0, entre las tecnologías que pueden hacer uso esta: a) tecnologías de la red que permite a los empleados tener una conexión a internet por medio de las redes de comunicación pertinentes; b) plataformas que se encargan de distribuir los datos captados por los dispositivos físicos a través de las conexiones de red y permiten que los empleados tengan acceso a los datos y a la información sin necesidad de ubicarse físicamente en el lugar; c)

## IMPACTO DE LA INDUSTRIA 4.0 EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO LA GAMBA COMPLEJO TURÍSTICO)

sensores y otras unidades físicas que consta de un hardware mediante la conexión a través del internet se puede enviar información para monitorear los procesos que consideren necesarios.

### Beneficios de la Industria 4.0

Con respecto, a los beneficios que trae consigo esta Revolución Industrial 4.0, primeramente es cambiar la mentalidad de las empresas, primordialmente a las pymes que son la más difíciles de ingresar por el costo que esto puede tener al implementarla, más sin embargo que esta desencadena una alta competitividad en la demanda de su mercado trayendo consigo 1) Rápida respuesta a las fluctuaciones de la demanda; 2) Fácil personalización de los productos según las necesidades del cliente; 3) Servicios de atención individual para los clientes; 4) Diseño y producción de los bienes en tiempos cortos; 5) Eliminación de puestos de trabajo innecesarios y, 6) Mayor facilidad para visualizar y analizar los datos en tiempo real que les permitan conocer el crecimiento de su empresa. (Lean Manufacturing10, s.f.)

### Industria 4.0 en las pymes.

De acuerdo con datos del Centro Económico del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) generan el 52% del Producto Interno Bruto (PIB) en México. Las PyMEs precisan de aliados tecnológicos para maximizar su productividad y operación, así como para garantizar su competitividad, es decir, que la digitalización ha provocado cambios fundamentales en el modelo de negocios, en sus resultados, en el talento y el en propio ecosistema industrial logran personalizar con ello sus productos y servicios que ofrezcan para lo gran ser competitivas e incrementar sus ventas. Por su parte, Valenzuela (2019) dice que con los miles de pequeñas y medianas empresas en el país buscando abrirse paso en el mercado, el inicio de su transformación digital para mantenerse a la vanguardia y mejorar su competitividad es clave del éxito, ya que les permite tomar decisiones estratégicas basadas en el aprovechamiento de la tecnología, y de continuar esta tendencia la industria se vería ampliamente impulsada debido a la actividad económica tan importante que estas organizaciones tienen en los distintos sectores productivos.

## METODOLOGÍA

Esta investigación fue de carácter correlacional, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular, es decir se analiza la relación entre dos variables (Hernández-Sampiere, Fernández-Collado & Baptista-Lucio, 2014). Además, se mide el grado de relación entre los conceptos a investigar como son industria 4.0, cultura organizacional y las pymes como se muestra en la tabla 1.

**Tabla. 1 Operacionalidad de las variables**

| VARIABLES X y Y        | DIMENSIONES                       | INDICADORES  | INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN | ANÁLISIS DE DATOS |
|------------------------|-----------------------------------|--|------------------------------|-------------------|
| Industria 4.0          | Gestión de recursos               | Renovar tecnologías<br>Manejo de nuevas tecnologías                          | Encuesta<br>Escala de likert | Excel             |
| Cultura Organizacional | Cohesión interna de los empleados | Relaciones interpersonales<br>Integración entre el personal<br>Clima laboral | Encuesta<br>Escala de likert | Excel             |

Fuente: Elaboración propia

## IMPACTO DE LA INDUSTRIA 4.0 EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO LA GAMBA COMPLEJO TURÍSTICO)

### Instrumento

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó una encuesta con 16 preguntas en escala de likert, aplicado directamente a la Gamba Complejo turístico de Lázaro Cárdenas, una pyme que cuenta con un total de 12 empleados a los cuales se les aplicó dicha encuesta, que se diseñó con el propósito de conocer como en la actualidad la industria 4.0 influye la cultura organizacional o corporativa de dicho complejo en su proceso productivo, en sus relaciones interpersonales así como en la integración de los empleados para lograr ser una institución competitiva en el mercado.

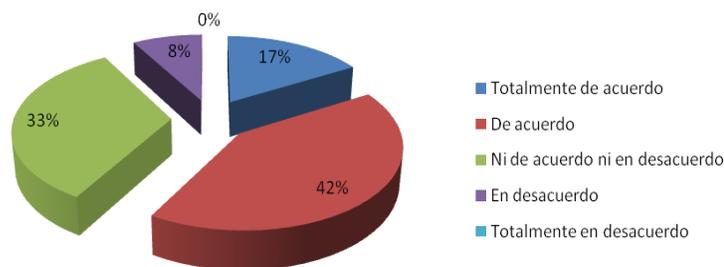
### Muestra

En la selección de muestra se utilizó la fórmula finita con un nivel de confianza de 95%; una probabilidad a favor y en contra del 50%, una estimación de error del 5%, y por conocer el número de elementos tiene la población, es decir, que, en La Gamba Complejo Turístico, son un total de 12 trabajadores; arrojándonos la muestra quedan aplicar las 12 encuestas.

## RESULTADOS

En cuanto al clima laboral dentro de la organización el 42% expresa estar de acuerdo que existe un buen clima organizacional con sus compañeros dentro de la empresa lo que hace que los procesos dentro de ella sean más eficientes, mientras que el 33% no está en acuerdo ni en desacuerdo ya que para ellos es más importante mantener su trabajo, por lo que el 17% está totalmente de acuerdo consideran que el mantener un clima organizacional con armonía hace el trabajo sea más agradable para el desarrollo de sus actividades para finalizar el 8% está en desacuerdo lo único que le interesa es mantener su trabajo.

### 2. ¿Consideras que existe un buen clima laboral dentro de toda la organización?

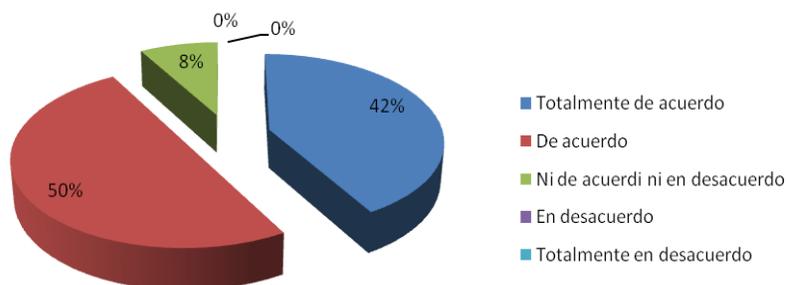


### Grafica No. 1 Buen clima organizacional en toda la organización.

La comunicación es un factor de gran importancia dentro de la organización el 50% está de acuerdo en el manejo de este factor ya mientras exista una comunicación empática y efectiva los objetivos de la empresa se lograrán, así como las relaciones interpersonales e integración con los compañeros de trabajo al momento de realizar sus actividades. mientras que el 42% está totalmente de acuerdo que la comunicación es un factor muy importante dentro de su área de trabajo y más con su jefe por lo tanto el 8% no está de acuerdo ni en desacuerdo que la comunicación sea muy indispensable para ellos en su área de trabajo o con los clientes.

### IMPACTO DE LA INDUSTRIA 4.0 EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO LA GAMBA COMPLEJO TURÍSTICO)

#### 3. ¿Crees que la comunicación es un factor de gran importancia dentro de toda la organización?

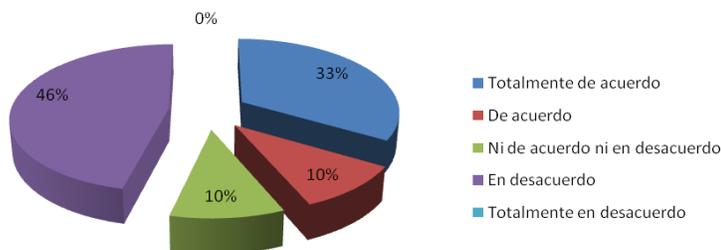


**Grafica No. 2 La comunicación factor de importancia dentro de la organización.**

El 46% dice estar en desacuerdo que las actividades que realiza en su trabajo las ejecute con eficacia para brindar un buen servicio, ya que siente que le falta capacitación para lograr hacerlo mejor; mientras que el 33% esta totalmente de acuerdo que todas las actividades que realiza en su trabajo son llevadas a cabo con eficacia para brindar un buen servicio a la clientela del complejo; el 10% comenta que ni esta de acuerdo o en desacuerdo que las actividades se realicen con eficacia al brindar el servicio y el otro 10%

Las actividades se realizan con eficacia el 10% está de acuerdo por lo que el 33% está totalmente de acuerdo mientras que el 10% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo por consiguiente el 10% está en desacuerdo por otra parte el 46% dice estar en desacuerdo que las actividades se realicen con eficacia para brindar un servicio, porque considera que es parte de su responsabilidad.

#### 6. ¿Consideras que las actividades son realizadas con eficacia para brindar un buen servicio?

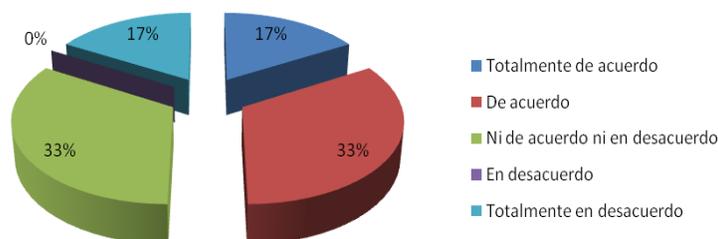


**Grafica 3. Actividades realizadas con eficiencia para brindar un buen servicio.**

### IMPACTO DE LA INDUSTRIA 4.0 EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO LA GAMBA COMPLEJO TURÍSTICO)

Con lo que respecta a que los valores de la empresa generan una buena comunicación, el 33% está de acuerdo que si existe una buena comunicación dentro de la empresa, es porque los valores están difundidos y aplicados en el complejo, el 33% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que los valores influyan mucho en la comunicación dentro de la empresa para su desempeño; 17% está totalmente de acuerdo que dentro de los valores de la organización es muy importante la comunicación y que sea integrada dentro de los mismos valores de la empresa; y el 17% está totalmente en desacuerdo de que los valores influyen para que exista una buena comunicación en la empresa.

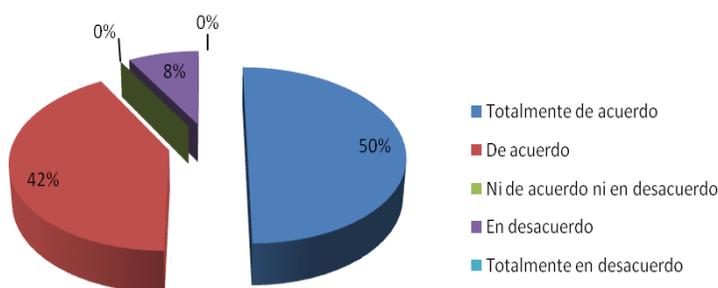
#### 7.¿Crees que los valores que tiene la empresa generan una buena comunicación entre sus miembros?



**Grafica No. 4 Valores organizacionales generan una buena comunicación entre los empleados.**

Con respecto, a que la estructura de la empresa influya para brindar un buen servicio el 50% está totalmente de acuerdo, porque considera que al determinar cuáles son los puestos y funciones de cada uno se evitara la duplicidad de actividades y con ello se lograr brindar un buen servicio de calidad a los clientes, así mismo el 42% está de acuerdo que si el complejo turístico cuenta con estructura bien definida de acuerdo a los puestos que se ocupan dentro de ella se brinda un mejor servicio a los clientes, sin embargo un 8% está en desacuerdo sobre este aspecto ya que ellos solo se limitan a realizar sus actividades que le corresponde.

#### 12.¿Consideras que la empresa cuenta con una estructura sólida para brindar un buen servicio?

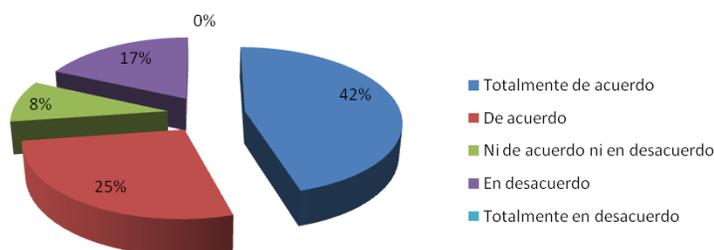


**Grafica No. 5 La empresa cuenta con una estructura solidad para brindar un buen servicio**

## IMPACTO DE LA INDUSTRIA 4.0 EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO LA GAMBA COMPLEJO TURÍSTICO)

En relación a las habilidades con las que cuenta el personal de la empresa son adecuadas para los puestos asignados el 42% está totalmente de acuerdo que el poseer habilidades de acuerdo al puesto que desempeñan dentro de la empresa son muy importantes, ya que les permite muchas veces poder apoyar otras áreas en caso de que se requiera pues ayuda la mayoría de las veces a generar un mejor clima organizacional dentro de la empresa, así mismo un 25% está de acuerdo que para poder ocupar un puesto dentro de la empresa es necesario tener habilidades para cualquier puesto ya que esta empresa se dedica a brindar un servicio de calidad a los clientes, lo que hace que ellos los recomiendan,. sin embargo, el 17% está en desacuerdo que para poder atender a los clientes necesitan desarrollar o tener habilidades, y un 8% no está de acuerdo ni en desacuerdo que sean necesarias desarrollar habilidades para el puesto que ellos ocupan dentro del complejo turístico.

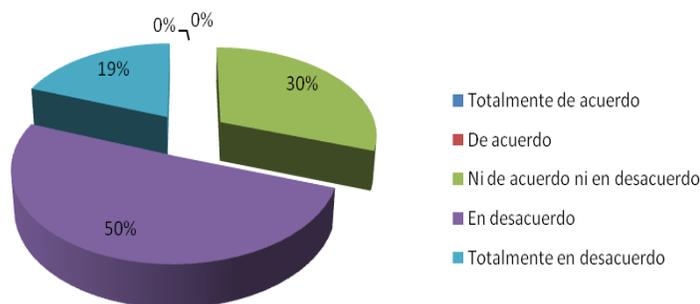
### 13.¿Crees que el personal de la empresa cuenta con las habilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente en los puestos asignados?



### Gráfica No. 6 El personal tiene las habilidades necesarias para el desempeño de su puesto

Por otro lado, en lo consciente a la integración dentro de la empresa, un 50% está en desacuerdo ya que ve en algunos casos ve cierto favoritismo con algunos compañeros de trabajo por parte de los dueños, mientras que el 30% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo de que existe buena integración ya que solo se limita a realizar sus actividades, sin embargo, el 19% está totalmente en desacuerdo que dentro de esta exista una buena integración entre los compañeros.

### 15.¿Crees que existe una buena integración dentro de toda la organización?

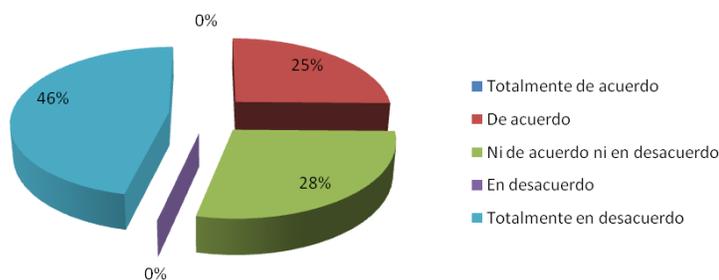


### Gráfica No. 7 Integración dentro de la empresa

## IMPACTO DE LA INDUSTRIA 4.0 EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO LA GAMBA COMPLEJO TURÍSTICO)

En cuanto a la facilidad de la empresa al adaptarse a los cambios tecnológicos, el 46% está totalmente en desacuerdo que en este tipo de trabajo necesita la tecnología para poder atender o brindarle un servicio al cliente, el 28% del personal no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se adapten nuevos cambios tecnológicos para el desarrollo de sus actividades, y por último, el 25% está de acuerdo que el que adapte nuevos cambios tecnológicos en la empresa ayudara a que esta crezca dentro de este ramos, además de poder traer más clientes sobre todo de los extranjeros que visitan la ciudad por cuestiones de trabajo.

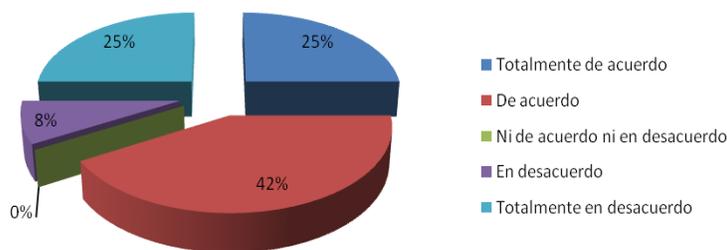
### 16. ¿Consideras que la empresa se adapta con facilidad a los cambios tecnológicos?



**Grafica No. 8 Adaptación a los cambios tecnológicos**

En cuanto a la implementación de la tecnología es de gran importancia para la organización un 42% está de acuerdo que es necesario la implementación del uso de tecnología de punta en los procesos de la empresa para ser más eficiente en el servicio al cliente. así mismo un 25% está totalmente de acuerdo que el uso de tecnología como la industria 4.0 es fundamental para el desarrollo de sus labores dentro de a la organización. sin embargo, un 25% está totalmente en desacuerdo por lo que un 8% está en desacuerdo ya que consideran que siempre han trabaja sin necesidad de utilizar tecnología.

### 17. ¿Crees que la implementación de la tecnología es de gran importancia para la organización?



**Grafica No. 9 Implementación de tecnología**

## IMPACTO DE LA INDUSTRIA 4.0 EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES (CASO LA GAMBA COMPLEJO TURÍSTICO)

### CONCLUSIONES

En conclusión para la pyme la Gamba Complejo turístico, durante la investigación se puede observar que en su cultura organizacional que tiene la empresa no la manejan mucho, porque en parte los trabajadores dicen que si existe un buen clima organizacional y que se logra la integración y buenas relaciones interpersonales, mientras que otros comentan que no se logran estos aspectos, lo que también se ve muy reflejando que en su mayoría algunos dicen que la tecnología dentro de este tipo de empresas no es necesaria, pero en la actualidad el manejo de la tecnología como es el caso de la industria 4.0 a través de las redes sociales son importantes para que este tipo de negocios puedan crecer y ser más competitiva en sus procesos al momento de su atención al cliente. Además, otros de los problemas que se detectó el manejo de la comunicación dentro de la empresa para que se difundan los valores organizacionales de la empresa para lograr buena cultura organizacional utilizando herramientas de la industria 4.0 para lograr un impacto positivo en la competitividad de la empresa en la gestión de los recursos, así como lograr una mejor cohesión entre los empleados para que la cultura y clima organizacional de la empresa logre sus objetivos y de esta manera crecer y ser competente en el mercado, es decir, que las herramientas que la industria 4.0 brinda mucha oportunidad al ofrecer tecnologías interconectadas para que mejoren sus procesos y de esta manera ofertar su servicios como en el caso de la Gamba Complejo Turístico de Lázaro Cárdenas.

Por ultimo cabe resaltar que esto no solo se puede aplicar a este tipo de pymes, sino a cualquier pyme que dese conocer su cultura organizacional y como esta influye con el uso de las nuevas tecnologías de la industria 4.0 que les ayude a mejorar su gestión de proceso así como sus relaciones interpersonales e integración dentro del área de trabajo que son parte importante dentro de la cultura que a su vez le ayuda a ser más competitiva en el mercado sobre todo en el ramo turístico que es atención hacia los clientes.

### BIBLIOGRAFÍA

Brettel, M. (2014). "How Virtualization, Decentralization and Network Building Change the Manufacturing Landscape: An Industry 4.0 Perspective". International journal of mechanica.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano (3a. ed.). México: Mc Graw Hill. Recuperado el 11 de mayo de 2020

de Lozar-Huizar, A. (septiembre de 2015). La cultura corporativa como materia prima de la comunicaión organizacional. DIRCOM (108), 18-19. Recuperado el 17 de mayo de 2020, de

[http://archivos.grupodircom.com/Revista\\_DIRCOM\\_PDF/Revista\\_DIRCOM\\_108\\_I\\_SSN\\_1853\\_0079\\_Com\\_Organizacional.pdf?utm\\_source=Portal%20DIRCOM&utm\\_medium=Enlace%20General&utm\\_campaign=Revista%20DIRCOM&utm\\_term=dircom-108%20Com%20Organizacional&utm\\_content=pdflink](http://archivos.grupodircom.com/Revista_DIRCOM_PDF/Revista_DIRCOM_108_I_SSN_1853_0079_Com_Organizacional.pdf?utm_source=Portal%20DIRCOM&utm_medium=Enlace%20General&utm_campaign=Revista%20DIRCOM&utm_term=dircom-108%20Com%20Organizacional&utm_content=pdflink)

**IMPACTO DE LA INDUSTRIA 4.0 EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LAS PYMES  
(CASO LA GAMBA COMPLEJO TURÍSTICO)**

eSemanal. (01 de marzo de 2018). Industria 4.0 genera oportunidades de crecimiento a las pequeñas empresas. Recuperado el 18 de junio de 2020, de [esemanal.com: https://esemanal.mx/2018/03/industria-4-0-genera-oportunidades-crecimiento-las-pequenas-empresas/](https://esemanal.mx/2018/03/industria-4-0-genera-oportunidades-crecimiento-las-pequenas-empresas/)

Hernández-Sampiere, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed.). México: Mc Graw Hill. Recuperado el 11 de mayo de 2020, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Lean Manufacturing10. (s.f.). Industria 4.0. Recuperado el 08 de junio de 2020, de [leanmanufacturing10.com: https://leanmanufacturing10.com/industria-4-0](https://leanmanufacturing10.com/industria-4-0)

Pymempresario. (21 de febrero de 2018). Industria 4.0 eleva productividad de empresas mexicanas. Recuperado el 18 de junio de 2020, de [pymempresario.com: https://www.pymempresario.com/2018/02/industria-4-0-eleva-productividad-de-empresas-mexicanas/](https://www.pymempresario.com/2018/02/industria-4-0-eleva-productividad-de-empresas-mexicanas/)

Raffino, M. (29 de noviembre de 2019). Cultura Organizacional. Recuperado el 24 de marzo de 2020, de <https://concepto.de/cultura-organizacional/>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional (13a. ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 03 de junio de 2020

Secretaria de Turismo. (18 de julio de 2002). Impacto de las nuevas tecnologías. Obtenido de [cedocvirtual.sectur.gob.mx](https://cedocvirtual.sectur.gob.mx): <https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/002593Pri0000.pdf>

Valenzuela, M. (29 de agosto de 2019). La digitalización de las PyMEs mexicanas liderará el impulso de la industria. Recuperado el 10 de mayo de 2020, de [esemanal.mx: https://esemanal.mx/2019/08/la-digitalizacion-de-las-pymes-mexicanas-liderara-el-impulso-de-la-industria/](https://esemanal.mx/2019/08/la-digitalizacion-de-las-pymes-mexicanas-liderara-el-impulso-de-la-industria/)