



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**Desarrollo de una herramienta tecnológica y su influencia en la eficiencia
laboral de la empresa Quality Tours - Surco, 2024**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Dirección de Tecnologías de Información

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Garcés Chary, Sheryl Sheila – Dirección de Tecnologías de Información

Rojas Yupanqui, Yelisa - Administración y Dirección de Negocios

Ruiz Guardia, Rebeca Antonella – Dirección de Tecnologías de Información

ASESOR:

Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

LIMA – PERÚ

2024

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

MIEMBROS DEL JURADO

Pera Fronda, Carla Cristina

Huertas Valladares, Eduardo José

Guevara Moscoso, Luis Pedro

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Sheryl Sheila Garcés Chary identificado (a) con DNI N°74571644 perteneciente al Programa de Dirección de Tecnologías de Información, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Yelisa Rojas Yupanqui identificado (a) con DNI N°46964058 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Rebeca Antonella Ruiz Guardia identificado (a) con DNI N°74986987 perteneciente al Programa de Dirección de Tecnologías de Información, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado:
Desarrollo de una herramienta tecnológica y su influencia en la eficiencia laboral de la empresa Quality Tours - Surco, 2024.
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual no excede del 18% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente

declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: viernes 1 de marzo, 2024

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Rebeca Antonella	Ruiz Guardia	74986987		
Sheryl Sheila	Garcés Chary	74571644		
Yelisa	Rojas Yupanqui	46964058		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Roxana Alexandra	Albarracín Aparicio	41981490		

DEDICATORIA

Con todo el amor y cariño se lo dedico a mi madre, quien ha sido la fuente principal de inspiración y mi mayor ejemplo de sacrificio y amor incondicional, por su constante apoyo, aliento y dedicación en mi formación. Gracias por ser mi confidente y mi mayor motivación.

Rebeca Antonella Ruiz Guardia

Dedicado a mi madre, cuyo amor y apoyo siempre han sido un faro en cada etapa de mi vida. Y desde el cielo sigue siendo mi guía y mi inspiración.

A mi familia y compañero de vida, quienes con su apoyo han sido fundamentales en mi camino hacia la realización de mis proyectos.

Yelisa Rojas Yupanqui

La presente tesis se la dedico a mi madre que me apoya incondicionalmente día a día, también a mi papá que me cuida desde el cielo.

A mi familia y sobre todo a Dios todopoderoso, ya que sin ellos no hubiera podido lograrlo, me ayudaron en múltiples aspectos estaré eternamente agradecida.

Sheryl Garcés Chary

AGRADECIMIENTOS

Extendemos nuestro más sincero agradecimiento a quienes han desempeñado un papel crucial en el avance de este proyecto. En primer lugar, a nuestra asesora de tesis Dra. Roxana Albarracín, cuya guía, paciencia y dedicación fueron fundamentales en cada etapa de nuestra tesis. A nuestros familiares y amigos, su apoyo incondicional y su amor han sido nuestra mayor fortaleza. Y, por último, pero no menos importante, agradecemos a Dios por sus bendiciones y por iluminar nuestro camino en cada paso. Este éxito habría sido inalcanzable sin la colaboración y respaldo de todos ustedes ¡Gracias!

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTOS	7
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL.....	17
1.1 Título del Proyecto	17
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	17
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	18
1.4 Alcance de la solución	19
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	21
2.1.2 Formulación del problema	24
2.1.2.1 Problema general	24
2.1.2.2 Problemas específicos.....	24
2.1.3 Objetivos de investigación	25
2.1.3.1 Objetivo general	25
2.1.3.2 Objetivos específicos.....	25
2.1.4 Justificación de la investigación	25
2.1.4.1 Justificación teórica	25
2.1.4.2 Justificación metodológica.....	26
2.1.4.3 Justificación práctica.....	27
2.1.5 Limitaciones de la investigación	28
2.1.6 Viabilidad de la investigación	29
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	30
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	67
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	69
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....	81
CONCLUSIONES.....	96
RECOMENDACIONES	98
FUENTES DE INFORMACIÓN	100
ANEXOS	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Confiabilidad de datos (primera variable).....	72
Tabla 2 Confiabilidad de datos (segunda variable)	73
Tabla 3 Matriz De Correlación De La Hipótesis General	74
Tabla 4 Matriz de correlación para la primera hipótesis específica.....	76
Tabla 5 Matriz de correlación para la segunda hipótesis específica	77
Tabla 6 Matriz de correlación para la tercera hipótesis específica.....	79
Tabla 7 FODA de la empresa Quality Tours	83
Tabla 8 Presupuesto del proyecto	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Servicios y uso de la intranet del (INEI) Instituto Nacional de Estadística e Informática.....	19
Figura 2 Login de la aplicación - Pantalla inicial	88
Figura 3 Página de inicio de la aplicación	89
Figura 4 Menú lateral de la aplicación	89
Figura 5 Sección de Dashboard de la aplicación.....	90
Figura 6 Sección del Muro Social de la aplicación	90
Figura 7 Sección de Grupos de la aplicación	91
Figura 8 Sección del Foro de la aplicación.....	91
Figura 9 Sección de Mensajes de la aplicación.....	92
Figura 10 Sección de Notificaciones de la aplicación.....	92
Figura 11 Sección de Amigos de la aplicación	93

RESUMEN

La siguiente investigación tuvo como objetivo desarrollar una herramienta tecnológica, específicamente una intranet, para abordar los desafíos de eficiencia operativa de la empresa Quality Tours, una agencia de viajes con su sede principal ubicada en Surco, Perú. La empresa presentó dificultades en la administración de datos y comunicación dentro de la organización debido a la carencia de una plataforma centralizada. La intranet permitirá a los empleados de la empresa acceder fácilmente a documentos, recursos y otros desde cualquier ubicación, facilitando la colaboración y promoviendo una cultura de trabajo más colaborativa.

La investigación se realizó empleando un método cuantitativo, con un enfoque aplicado, un diseño descriptivo y un nivel correlacional. La población de estudio comprendió a todos los 30 empleados de diversas áreas y sedes de la empresa Quality Tours. Se utilizó un formulario conformado por 40 preguntas que abordaban las variables relevantes para evaluar el impacto del progreso en el desarrollo de la intranet en la eficiencia laboral.

Los resultados obtenidos confirman que los trabajadores de Quality Tours consideran que el desarrollo de una herramienta tecnológica tiene un impacto notable en su desempeño laboral. Este hallazgo está respaldado con una correlación del 77% y una significancia bilateral de $\text{Sig}=0.000$. La herramienta tecnológica no solo les permitirá acceder a información interna de manera más sencilla y fácil, mejorando así la eficiencia operativa de toda la organización, sino

que también facilitará la comunicación interna, la disponibilidad de información y la colaboración entre los empleados al proporcionar un espacio centralizado para la entrada y gestión de datos internos.

Estos hallazgos respaldan la relevancia de llevar a cabo soluciones tecnológicas innovadoras para acrecentar la eficiencia y competitividad en el sector turístico.

Palabras clave: Herramienta tecnológica, intranet, gestión de la información, eficiencia laboral, comunicación interna.

ABSTRACT

The following research aimed to develop a technological tool, specifically an intranet, to address the operational efficiency challenges of Quality Tours, a travel agency headquartered in Surco, Peru. The company faced difficulties in data management and communication within the organization due to the lack of a centralized platform. The intranet will allow company employees to easily access documents, resources, and other information from any location, facilitating collaboration and promoting a more collaborative work culture.

The research was conducted using a quantitative method, with an applied focus, a descriptive design, and a correlational level. The study population comprised all 30 employees from various departments and locations of Quality Tours. A questionnaire consisting of 40 questions addressing relevant variables to assess the impact of progress in intranet development on work efficiency was used.

The results confirm that Quality Tours employees consider the development of a technological tool to have a significant impact on their job performance. This finding is supported by a correlation of 77% and a bilateral significance of $\text{Sig}=0.000$. The technological tool will not only allow them to access internal information more easily and efficiently, thus improving the operational efficiency of the entire organization, but will also facilitate internal communication, information availability, and employee collaboration by providing a centralized space for entry and management of internal data.

These findings support the relevance of implementing innovative technological solutions to enhance efficiency and competitiveness in the tourism sector.

Keywords: Technological tool, intranet, information management, work efficiency, internal communication.

INTRODUCCIÓN

El sector turístico, en particular las agencias de viajes como Quality Tours, enfrentan desafíos significativos en su operación diaria. La imperativa tarea de ajustarse a un entorno empresarial dinámico y cambiante ha llevado a la exploración de soluciones innovadoras para acrecentar la eficiencia operativa y la excelencia en el servicio.

El presente estudio se enfoca en analizar el efecto de adoptar tecnología, específicamente una intranet, en el aumento de la eficacia en las operaciones de Quality Tours. Esta investigación se estructura en seis capítulos, abordando desde la descripción general del proyecto hasta la propuesta concreta de innovación.

En el primer capítulo, se proporciona una visión general del proyecto, incluyendo el campo estratégico de desarrollo, la actividad financiera de la empresa y su localización geográfica.

El segundo capítulo describe la definición del problema, los objetivos de la investigación y la razón para llevarla a cabo. Además, se abordan las limitaciones y la viabilidad del proyecto en el contexto específico de Quality Tours.

El tercer capítulo presenta el marco referencial, que incluye antecedentes a nivel nacional como también internacional que sean relevantes, además de un marco teórico que define los principales conceptos asociados con la ejecución de una intranet en una agencia de viajes.

El cuarto capítulo detalla las suposiciones y la definición operativa de las variables, proporcionando una descripción concisa de cada una y cómo serán medidas en el estudio de Quality Tours.

En el quinto capítulo, se describe el diseño de la metodología, incluyendo el tipo de investigación, el enfoque, el diseño y el nivel de análisis, así como las características del diseño muestral y la técnica utilizada para recopilar y procesar la información necesaria.

Finalmente, en el sexto apartado, se desarrolla la propuesta innovadora específica para Quality Tours, que incluye el alcance, la descripción, los pasos y el presupuesto necesario para la implementación de una intranet como herramienta con el fin de mejorar la eficacia en las operaciones y la comunicación interna en la empresa.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Desarrollo de una herramienta tecnológica y su influencia en la eficiencia laboral de la empresa QUALITY TOURS – SURCO, 2024.

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

El siguiente estudio se centra en el área de investigación de optimización de procesos y operaciones, ya que implica la incorporación de tecnologías en la empresa QUALITY TOURS que consistirá la implementación de una intranet que permita la disponibilidad de los contenidos como archivos, herramientas y procesos de negocio que los favorecerá mediante la interacción eficaz entre los miembros del equipo en la organización.

La desorganización dentro de esta empresa conlleva a la demora en la búsqueda de documentos y/o archivos de la organización, debido a que dichos documentos se encuentran en diferentes computadoras, las cuales no necesariamente están ubicados en la sede principal, sino en diferentes sedes que manejan. Por esta razón, al implementar una intranet, los procesos mejorarán la eficiencia en el trabajo de los colaboradores para generar sinergia entre ellos.

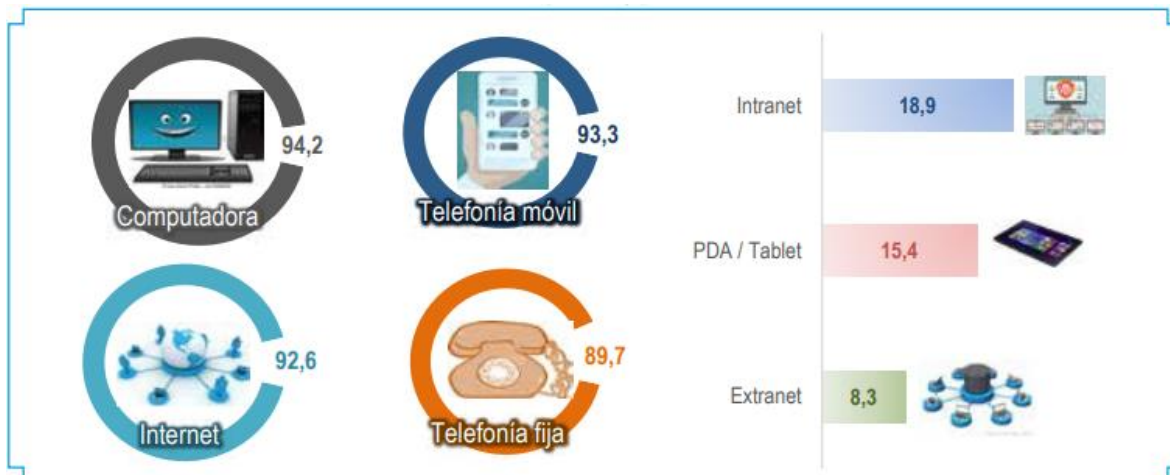
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La investigación se llevará a cabo en el ámbito económico específico de la tecnología y el turismo, debido a que el eje temático de este proyecto se centra en analizar y mejorar las nuevas prácticas que gestiona la eficiencia del desempeño hacia los usuarios, además de ello, se plantea proporcionar una adecuada funcionalidad que satisfaga las necesidades declaradas e implícitas, incluso en la compatibilidad de componentes para llevar a cabo sus funciones requeridas. Por tal razón, es importante generar mayor productividad y contribuir en la creación de soluciones tecnológicas aportando a la carrera de Tecnología de Información, considerando que resulta importante entender la frase “el tiempo vale más que el dinero”.

Según el informe anual económico del año 2018 que fue hecho por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) examina qué empresas de gran, mediano y pequeño tamaño realizaron actividades económicas. Asimismo, mencionada encuesta se patentaron 82 mil 249 empresas, de las cuales el 94,2% utilizaron computadoras, el 92,6% en servicios de internet, 18,9% en el uso de intranet, 15,4% en Asistente Digital Personal (PDA) y el 8,3% de extranet.

Figura 1

Servicios y uso de la intranet del (INEI) Instituto Nacional de Estadística e Informática



Nota: El gráfico hace referencia a los servicios y usos de las TICs en el Perú. Se evidencia que en primer lugar se emplea la computadora, así como también la telefonía móvil y el internet. Tomado de Tecnología de Información y Comunicación en las Empresas. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf

Por esta razón, el sistema mencionado es de mucha utilidad, porque nos ayuda a que los clientes puedan conectarse remotamente desde cualquier lugar sin necesidad de la presencialidad.

1.4 Alcance de la solución

El resultado busca brindar una gestión informática de datos en las empresas para poder repartir recursos, resolviendo las necesidades con relación a los clientes y trabajadores mejorando la productividad. Además, al implementar este sistema de gestión que organiza la información general, se favorece a la organización a la disminución de gastos y mejora en la eficacia. Lo llevarán a cabo todos los integrantes del área interna del trabajo social de la empresa QUALITY TOURS.

La implementación se llevará a cabo en la microempresa QUALITY TOURS, se encuentra ubicada en Surco-Perú y la ejecución del proyecto tiene una extensión de tiempo de 4 meses.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, la gestión de empresas enfrenta desafíos similares en términos de expansión de personal y eficiencia en la comunicación. Pequeñas empresas en diferentes regiones del mundo se ven afectadas por la necesidad de integrar a un número creciente de empleados a lo largo del tiempo, lo que puede resultar en un proceso de comunicación defectuoso y una capacitación más lenta.

La importancia de contar con una intranet en el ámbito internacional se manifiesta como crucial con el propósito de elevar la competitividad en el ámbito laboral y perfeccionar la administración empresarial. La introducción de tecnologías novedosas se plantea como una solución necesaria para satisfacer las demandas del entorno empresarial en constante cambio y garantizar una eficiencia óptima, tanto para la empresa como para sus colaboradores en un contexto global. En este sentido, la implementación de una red intranet a nivel internacional se convierte en una estrategia clave para enfrentar los retos comunes de gestión de información y capacitación en empresas con presencia en diversos países.

En el contexto regional, en Colombia-Bogotá, así como en otros países, las pequeñas empresas han enfrentado la situación de tener una gran cantidad de empleados a medida que transcurre el tiempo. Por ende, el proceso de comunicación es defectuoso, debido a que el proceso de integración y capacitación comienza a ser lento. Por esta razón, el personal de la

empresa comienza a obtener herramientas externas para el control sobre la información del manejo como empleado (Rojas y Quispe, 2021). Con lo expuesto previamente, se puede observar que, ante la falta de recursos proporcionados por la empresa para la satisfacción laboral, el personal recurre a herramientas externas para poder aumentar la eficacia al momento de capacitarse.

Del mismo modo, en Ecuador, Franco y García (2018) resaltan la importancia de la comunicación efectiva, en formatos físicos o digitales, tanto en instituciones públicas como privadas. Refieren que la intranet funciona como un medio de comunicación rápido y eficaz, capaz de optimizar la eficacia en la comunicación de datos. dentro de una organización. La intranet se presenta como un entorno seguro para almacenar información, garantizando su disponibilidad constante para los miembros de la institución. Asimismo, el crecimiento de una institución, en términos de aumento de personal, puede plantear desafíos de gestión y comunicación, es por ello que la intranet se presenta como una solución clave para evitar conflictos y optimizar los procesos internos en situaciones de expansión. En pocas palabras, la importancia de la comunicación corporativa y el uso de intranet en las compañías ecuatorianas se traduce en mejoras sustanciales en eficiencia, gestión del crecimiento, fomento de la colaboración y facilitación de la generación de conocimientos.

En el Perú la empresa nacional Avio Perú brinda servicios de reparación y mantenimiento de componentes electrónicos de aviación e industriales en el Perú y Sudamérica. Asimismo, contribuye con el desarrollo tecnológico

nacional y la mejora continua del sector aeronáutico e industrial. La situación problemática de la empresa carece de pérdida de tiempo en la localización de información. Del mismo modo, genera una demora en los procesos de negocios, debido a que las máquinas son antiguas y provocan ineficacia en las tareas de los trabajadores del área.

Actualmente, el contar con una *intranet* es un punto favorable para las empresas, ya que sus colaboradores pueden trabajar desde la plataforma de manera segura y confiable, virtual o remotamente, y así mejorar la competitividad en el mercado laboral.

Es indispensable para una empresa que quiere ser eficiente obtener nuevas tecnologías, ya que con ello se permiten mejores condiciones tanto para la empresa como para sus colaboradores, donde puedan desarrollar adecuadamente sus funciones sin necesidad de recurrir a herramientas externas que puedan poner en riesgo los documentos sensibles de cada empresa.

En el proyecto se propone implementar una red intranet con la intención de perfeccionar y optimizar el procedimiento de la gestión de información para el uso de los colaboradores. Del mismo modo, se busca generar un repositorio para compartir la capacitación, mostrar documentos e información estándar de las áreas, tales como instructivos, manuales de uso, lecciones aprendidas u otros.

2.1.1 Formulación del problema

2.1.1.1 Problema general

¿En qué medida el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa Quality Tours – Surco, 2024?

2.1.1.2 Problemas específicos

P1: ¿De qué forma el desarrollo de una herramienta tecnológica influyen en las competencias actitudinales de los trabajadores de la empresa Quality Tours?

P2: ¿De qué manera el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en las competencias cognitivas de los trabajadores de la empresa Quality Tours?

P3: ¿De qué manera el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en los resultados de la empresa Quality Tours?

2.1.2 Objetivos de investigación

2.1.2.1 Objetivo general

Establecer de qué manera el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en la eficiencia laboral de la empresa Quality Tours - Surco, 2024.

2.1.2.2 Objetivos específicos

O1: Determinar de qué forma el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en las competencias actitudinales de los trabajadores de la empresa Quality Tours.

O2: Determinar de qué manera el desarrollo de una herramienta tecnológica influyen en las competencias cognitivas de los trabajadores de la empresa Quality Tours.

O3: Determinar de qué forma el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en los resultados de la empresa tour industries.

2.1.3 Justificación de la investigación

2.1.3.1 Justificación teórica

La Justificación Teórica se define como los fundamentos que respaldan la necesidad de comprobar, refutar o contribuir al objetivo del conocimiento (Méndez, 2013), por lo tanto, la investigación propuesta busca la implementación de una intranet en Quality Tours, una organización especializada en turismo donde su oficina principal

se ubica en el distrito de Surco y cuenta con otras sedes ubicadas en los departamentos de Cusco, Arequipa, Iquitos y Huaraz. Se justifica teóricamente en varias áreas clave de la gestión organizacional.

La dispersión geográfica de los colaboradores, con horarios variables y trabajando incluso durante los fines de semana, se encuentra respaldada en la teoría del trabajo distribuido y la colaboración virtual. La necesidad de gestionar eficientemente la información y resolver incidencias durante periodos en los cuales los departamentos de soporte de la sede central no están disponibles se alinea con principios de gestión de la información, operativa y resiliencia empresarial. Además, esta iniciativa busca mejorar la satisfacción del empleado al proporcionar herramientas que faciliten el trabajo en situaciones de horarios variados, contribuyendo así al bienestar general de los colaboradores.

2.1.3.2 Justificación metodológica

La base metodológica se justifica en el uso correcto del enfoque científico, lo cual se considera esencial para respaldar la confiabilidad y precisión de la investigación en cuestión.

En cuanto a los métodos que se aplicarán en los procesos, se llevarán a cabo encuestas con los trabajadores para identificar y analizar los problemas y/o demoras que puedan afectar la eficacia en la obtención de resultados.

El método de investigación nos permitirá reunir información de los empleados de diferentes departamentos y niveles jerárquicos para obtener una variedad de perspectivas sobre la implementación de la intranet.

Nos permite indagar sobre las percepciones y sentimientos de los empleados hacia la intranet, incluyendo sus preocupaciones, expectativas y áreas de interés. Y finalmente nos permite profundizar en temas específicos.

2.1.3.3 Justificación práctica

Se encuentra justificado desde una perspectiva práctica debido a que se intentará resolver una dificultad, asimismo, poner una táctica para solucionar el problema de la empresa Quality Tours. Para la misma, se manejó una mayor conciencia en el rubro electrónico y la optimización de recursos base para una mejora continua de calidad y servicio obteniendo como resultado un lugar de información segura.

En síntesis, el enfoque de la investigación se dirige en aumentar el uso de herramientas tecnológicas, brindando un espacio de apoyo a complementar como un segundo filtro la seguridad e información de las áreas que hagan uso de la misma.

2.1.4 Limitaciones de la investigación

En el progreso del proyecto de estudio se descubrieron algunos obstáculos, tales como computadoras de bajo recursos y/o rendimiento, en la cual hubo un gran problema en el internet, porque la compañía no contaba con un paquete de internet estable. Asimismo, la empresa es responsable de la información establecida y está debería encontrarse centralizada para tener el uso más adecuado.

En esta investigación actual se presenta la limitación de dinero, ya que la accesibilidad a los recursos económico es posible que represente una restricción o un obstáculo para llevar a cabo ciertos aspectos de la investigación, como la adquisición de tecnologías específicas, la implementación de herramientas avanzadas o la realización de actividades que requieran una inversión significativa. Asimismo, se encontró la limitación del tiempo, ya que se cuenta con un reducido plazo para la presentación de hallazgos y evaluación del estudio, tal como los diferentes horarios de disponibilidad de los investigadores por motivo de trabajo y otras responsabilidades en el hogar y estudios.

Por último, en cuanto a la limitación de disponibilidad y entrada a recursos informativos, se encontró limitaciones en el acceso a datos específicos de la empresa, informes internos o información confidencial pueden afectar la exhaustividad y precisión de la investigación. Estas limitaciones se deben tener en cuenta al interpretar los resultados y conclusiones de la investigación, reconociendo que ciertos aspectos podrían no haberse

abordado completamente debido a restricciones de recursos, tiempo y acceso a información. Sin embargo, pese a estas limitaciones, con una adecuada organización de equipo, una adecuada distribución efectiva de los recursos económicos con los que contamos entre todos los miembros, y acceso a información clave y relevante, necesaria para la investigación, podremos subsanar dichas limitaciones.

2.1.5 Viabilidad de la investigación

La investigación es factible porque se encuentra respaldada por los medios financieros suficientes como para cubrir los costos esenciales de la investigación, optimizando los recursos disponibles de todo el equipo, para garantizar el éxito del proyecto. Asimismo, se cuenta con una planificación estratégica del tiempo, para distribuir eficientemente las tareas entre todos los miembros, garantizando el cumplimiento de los resultados y análisis dentro de los límites establecidos. Por otro lado, a pesar de la diversidad de carreras entre los investigadores, la investigación es viable ya que se cuenta con la colaboración de equipo para capacitar y compartir conocimiento que pueden compensar la falta inicial de conocimiento por parte de algún miembro. Por último, se cuenta con un acceso adecuado a fuentes de información necesarias para lograr las metas propuestas del estudio, porque se tiene acceso a la población de estudio.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes nacionales

Chang (2021). Desarrolló una investigación titulada: “Herramientas digitales para mejorar la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público-distrito fiscal de Huaral”, tuvo como propósito evaluar cómo las herramientas digitales impactan la eficiencia en el trabajo remoto de los funcionarios del Ministerio Público. En cuanto a la metodología, se utilizó un enfoque cuantitativo con un nivel correlacional y un diseño no experimental transversal. La encuesta se empleó como técnica, utilizando un cuestionario en escala Likert aplicado a una muestra representativa. A una población compuesta por: trabajadores pertenecientes al Ministerio Público del distrito fiscal de Huaura. La muestra se constituye por la totalidad de la población objeto de estudio. En otras palabras, se llevó a cabo un muestreo censal que abarcó a 60 funcionarios del Ministerio Público. Los resultados mostraron que: Las herramientas digitales mejoran la eficiencia del trabajo. a distancia de los servidores públicos del Ministerio Público, distrito fiscal de Huaura en el año 2021. Además, la correlación de Rho de Spearman es de 0.867, lo que señala, de acuerdo con la escala de Bisquerra, una correlación positiva y elevada.

Flores (2020). Desarrolló una investigación titulada: “Implantación de la intranet para la gestión de ventas del Group Wsidesign Eirl”. Cuyo objetivo

fue: Introducir una intranet con el propósito de optimizar el proceso de gestión de ventas y proporcionar una herramienta tecnológica que facilite a los colaboradores la obtención segura de datos para ejecutar sus labores de forma eficaz. En términos de metodología, se empleará un enfoque aplicado, lo que contribuirá a realizar un trabajo completo con bases confiables y estructuradas para la interpretación clara de la información. El conjunto de individuos bajo análisis incluirá a todos los colaboradores de la empresa Group Wsidesign Eirl, con una muestra seleccionada de 30 colaboradores. Los resultados indicaron, con un grado de significancia del 5%, que hay evidencia estadística para sostener que el promedio de los tiempos dedicados por los colaboradores a la gestión de ventas antes de la implementación de la intranet en Group Wsidesign es mayor que el promedio posterior a dicha implementación. En consecuencia, se concluye que la implantación de la intranet genera un efecto positivo en la gestión.

Por otra parte, Rivas (2023). Desarrolló una investigación titulada: "Uso de las TIC'S y el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud de Jicamarca, Huarochiri". Cuyo objetivo fue: Analizar en qué medida la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) afecta el rendimiento laboral de un centro de salud con una mayor demanda de atenciones debido al COVID-19. La metodología empleada fue no experimental, con un enfoque cuantitativo. Dirigido a la población conformada por el personal del centro de salud de Jicamarca. La muestra seleccionada incluyó a 68 empleados, abarcando técnicos de enfermería,

enfermeros, médicos, obstetras, farmacéuticos, entre otros. La técnica utilizada en este estudio fue la encuesta, utilizando cuestionarios como instrumento de recolección de datos. Los resultados indicaron que el 23,5% de los trabajadores demostraron un desempeño laboral eficiente en relación con el uso apropiado de las TIC, mientras que el 2,9% manifestaron un rendimiento laboral eficiente en conjunción con el uso aceptable de las TIC.

Ramos (2022). Desarrolló una investigación titulada: “Uso de herramientas tecnológicas y el aprendizaje significativo en los estudiantes de una universidad de Huacho”. Cuyo objetivo fue: Examinar la conexión entre el uso de herramientas digitales y la adquisición de conocimientos significativos en estudiantes universitarios de Huacho. En cuanto al enfoque metodológico, se optó por el método hipotético-deductivo, ya que permitió validar las hipótesis formuladas y verificar su veracidad o falsedad mediante la correlación de hipótesis. La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta, y se emplearon cuestionarios como instrumentos de recopilación de datos para ambas variables. Es una población compuesta por alumnos afiliados a la escuela de educación secundaria especializada en matemáticas, física e informática, perteneciente a la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en Huacho. La muestra comprende a 130 estudiantes con atributos similares a los de la población en análisis. Los resultados mostraron que el uso de herramientas tecnológicas se distribuyó en un 53,8% para el nivel alto, un 32,4% para el nivel medio y

un 13,8% para el nivel bajo. De manera similar, el nivel de aprendizaje significativo se presentó con un 56,1% para el nivel alto, un 32,4% para el nivel medio y un 11,5% para el nivel bajo. La conclusión extraída es que la relación entre el uso de herramientas tecnológicas y el aprendizaje significativo mostró una correlación positiva muy alta ($Rho = 0,840^*$) y significativa ($p < 0,05$). Por lo tanto, se establece una relación significativa entre la utilización de herramientas tecnológicas y el aprendizaje profundo en estudiantes universitarios.

3.1.2 Antecedentes internacionales

Fuentes (2021). Desarrolló una investigación titulada: “La implementación de los avances tecnológicos para el mejoramiento del desempeño empresarial en la empresa PALMACEITE S.A en la ciudad de Santa Marta, Magdalena”. Cuyo objetivo fue: Integrar los avances tecnológicos para mejorar el rendimiento de los empleados en la empresa. La metodología proporciona un marco organizado y sistemático para recopilar datos y realizar un análisis previo, permitiendo la interpretación de los resultados relacionados con el tema de investigación. La técnica involucra la realización de encuestas que formarán parte del entorno empresarial. Además, se solicitará amablemente a los clientes que asistan a la empresa el mismo día si desean participar en el estudio. A una población compuesta por empleados que laboran en la empresa PALMACEITE S.A. y los clientes que visiten la empresa en la fecha de aplicación de la encuesta. Una muestra de 20 empleados tuvo una metodología tipo aplicada, un diseño descriptivo con nivel correlacional y

con enfoque cuantitativo. Tuvo entre los resultados más resaltantes la validación de la hipótesis planteada con un nivel de significancia de .000.

Estos resultados mostraron que los trabajadores de PALMACEITE S.A en Santa Marta, Magdalena, presentan una preocupante falta de conocimiento en cuanto a las diversas herramientas tecnológicas disponibles para mejorar sus funciones y ejecutar eficientemente sus responsabilidades laborales. En consecuencia, se destacó ante los directivos y gerentes la importancia de los avances tecnológicos en el ámbito empresarial en general. Como resultado, se ha instado a la incorporación inmediata de estas herramientas para aprovechar las numerosas ventajas que pueden aportar al rendimiento empresarial.

Molinero (2020). Desarrolló una investigación titulada: "Herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje en estudiantes de educación superior". Cuyo objetivo fue: Analizar las herramientas tecnológicas más utilizadas por los estudiantes universitarios en una institución de educación superior y evaluar su impacto en su proceso educativo. En términos de metodología, se llevó a cabo un diseño cuantitativo-descriptivo con un análisis comparativo de las herramientas más empleadas por los estudiantes. Se utilizó la técnica de evaluación a través de encuestas para recopilar datos, empleando una encuesta electrónica en línea mediante un formulario de Google Docs. La población objetivo consistió en 1161 estudiantes de diversas facultades de la institución, y la muestra seleccionada incluyó a 224 alumnos de diferentes semestres, tanto de licenciatura como de posgrado. Los resultados

señalaron que la computadora es el dispositivo más utilizado por los estudiantes en la institución y las aplicaciones más frecuentemente utilizadas en este entorno son Drive, Facebook y YouTube. En el ámbito de las redes sociales, las plataformas más destacadas son Facebook, YouTube e Instagram. Por otro lado, en los teléfonos celulares, las aplicaciones predominantes incluyen WhatsApp, Facebook y YouTube. En lo que respecta a las plataformas educativas, la más resaltante es la institucional (Campus virtual); sin embargo, además de esta, también han explorado otras opciones como Canvas y Socrative. Aunque se puede mencionar que la mayoría de los estudiantes no han elegido utilizar videoconferencias para sus lecciones, aquellos que sí lo han hecho destacan el uso de la aplicación Webex y la herramienta Skype. En lo que respecta a los navegadores web más populares, destaca Google Chrome, superando notablemente a Mozilla y Safari.

Según Terron (2019), con la investigación de título “El cambio de negocio de la banca tradicional: BBVA” se enfoca básicamente en los roles del sistema financiero, así como en su evolución y estructura posterior a la última crisis económica. Cuyo objetivo fue: Entender el panorama emergente en el que operan los bancos, identificar a los nuevos actores que han surgido y observar cómo los bancos tradicionales se ajustan a esta realidad actual. Finalmente, se analiza la posición del banco BBVA a lo largo de su trayectoria y sus ventajas competitivas en el sistema financiero, haciendo una comparación con el banco Santander por un periodo de 7 años. Se realizaron encuestas a una población conformada

por todos los colaboradores del BBVA en España, Madrid, con una muestra de 500 personas. Tuvieron resultados que indican que, para prosperar en estos tiempos, cada banco necesita innovar y transformarse para operar en el ámbito digital. El BBVA ejemplifica cómo una institución financiera tradicional puede aprovechar la innovación abierta para acelerar su proceso de cambio y consolidarse en el entorno digital y no solo se limita a aspectos tecnológicos, sino que abarca también transformaciones organizativas y lo referente a la cultura.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Herramientas tecnológicas

En la actualidad, el dinámico panorama tecnológico ha propiciado la emergencia y evolución constante de las herramientas tecnológicas. Estas se han convertido en pilares fundamentales que impulsan la eficiencia y capacidad operativa de las empresas en diversos ámbitos. En este contexto, las herramientas tecnológicas son facilitadores esenciales para la realización de funciones y tareas en entornos organizativos, proporcionando tanto soluciones genéricas como personalizadas, desde la mecanización de pasos hasta alcanzar la optimización en la gestión de datos.

Yto (2020), señala que las herramientas tecnológicas abarcan dispositivos y programas que no solo interactúan con los usuarios, sino que también enriquecen la experiencia al adaptarse al entorno y ofrecer información relevante de manera accesible y gratuita. En ese sentido, se destaca el

papel crucial de las tecnologías en la interacción usuario-dispositivo, resaltando su capacidad para mejorar la experiencia al adaptarse al entorno y proporcionar información útil de manera gratuita. Esto refleja el papel crucial que desempeñan estas herramientas en nuestra vida diaria, al facilitar el acceso a recursos y mejorar la interacción con el entorno digital.

Por su parte, Alcarazo (2022), menciona que las herramientas tecnológicas se definen como conjuntos de programas (software) y elementos físicos (hardware) organizados y organizados de forma lógica mediante lenguajes de desarrollo. Su propósito es facilitar la ejecución de diversas funciones o tareas repetitivas en organizaciones que manejan información. Estas herramientas están al alcance de todos, a veces de manera gratuita, mientras que en otros casos se diseñan específicamente para satisfacer las necesidades particulares de una organización.

Según lo señalado, se proporciona una perspectiva integral y pormenorizada sobre la naturaleza y el objetivo de los instrumentos tecnológicos, destacando el alcance de dichas herramientas tecnológicas en la optimización de procesos y la mejora de la eficiencia en diversos ámbitos empresariales.

De acuerdo con Mamani (2018), las herramientas tecnológicas son instrumentos que permiten a las organizaciones crear y transferir el conocimiento existente dentro de ellas. Asimismo, señala que no todas las herramientas tecnológicas encajan en esta categoría, ya que la

mayoría se centra en manejar información en lugar de conocimiento. La diferencia clave radica en la definición de información como datos vinculados, mientras que la definición del conocimiento implica tener información que ha sido argumentada. Esta perspectiva destaca la capacidad de los instrumentos tecnológicos para gestionar y transferir no sólo información sino también conocimiento, haciendo hincapié en la relevancia de la aptitud de razonamiento incorporada en estas herramientas.

Por consiguiente, se resalta la distinción entre información y conocimiento en el contexto de las herramientas tecnológicas. Destaca que, aunque muchas de estas herramientas se centran en el manejo de información, es crucial reconocer aquellas que también pueden facilitar la transferencia y creación de conocimiento dentro de las organizaciones. La capacidad de razonamiento incorporada en estas herramientas subraya su valor para no solo gestionar datos, sino también para procesar y generar información significativa. Esto refuerza la idea de que las herramientas tecnológicas pueden ser más que simples instrumentos de gestión de datos, sino que también pueden potenciar la creación y transferencia de conocimiento dentro de las organizaciones.

Tecnologías de la información y la comunicación (TICs)

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) representan el grupo de herramientas, recursos y sistemas que posibilitan la adquisición, procesamiento, almacenamiento y transferencia de datos de

manera digital. Este amplio espectro abarca los dispositivos electrónicos tales como ordenadores y dispositivos móviles avanzados, hasta infraestructuras de redes como internet y sistemas de gestión de datos. En esta época digital en la que nos encontramos, las TICs tienen una importancia fundamental en todos los ámbitos de la sociedad, desde la educación y el trabajo hasta la comunicación y el entretenimiento.

Burau et al. (2016), señala que “[...] las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son herramientas y medios que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan, manipulan y presentan la información inmediata al público. Por lo que es fundamental para las empresas que hagan uso de ellas.” (p. 24).

Según lo señalado por el autor, las nuevas TICs han transformado de manera significativa cómo las empresas realizan sus operaciones en el mundo actual. Al facilitar el procesamiento, almacenamiento, síntesis, recuperación, manipulación y presentación instantánea de información, estas herramientas se han vuelto fundamentales para la competitividad y la eficiencia empresarial.

En un entorno donde la velocidad y la precisión son críticas, el aprovechamiento adecuado de estas tecnologías puede hacer la distinción entre el logro de objetivos y el estancamiento. Por lo tanto, es imprescindible que las empresas reconozcan su importancia y hagan un uso efectivo de ellas para mantenerse y prosperar en el mercado actual.

Por su parte, De Pablo (2016), menciona:

Se denominan Tecnologías de la Información y la Comunicación, comúnmente conocidas con las siglas TICs, al conjunto de herramientas, soportes y canales que permiten el acceso, adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información, ya sea en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética, además de la difusión de contenidos digitalizados. (p. 12)

Basándonos en lo mencionado anteriormente, podemos concluir que las TICs representan un elemento clave en la época digital en la que nos encontramos. Este amplio conjunto de herramientas y canales incluye desde la transmisión de información hasta la comunicación en tiempo real, permitiendo el acceso y la manipulación de información en diversas formas: desde voz e imágenes hasta datos en forma digital. Su versatilidad y alcance transforman la forma en que nos interrelacionamos con el exterior, facilitando tanto la adquisición como la difusión de conocimientos y contenidos. En un contexto donde la información es un activo invaluable, las TICs juegan un papel crucial al abrir puertas a la innovación, la colaboración y el progreso en todas las esferas de la sociedad.

Además, Aguirre et al. (2016) refiere que las TICs se han transformado en instrumentos vitales para las empresas, ya que permiten la automatización y el apoyo de sus actividades. Su uso ha generado una serie de beneficios significativos para las organizaciones, como la optimización de todo lo referente a las operaciones, la atracción de más

clientes, la maximización de los recursos, la expansión hacia nuevas áreas de mercado, comprender las demandas de los clientes para brindar un servicio mejorado, y una comunicación más eficiente tanto interna como externamente.

El efecto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el ambiente empresarial es innegable, dado que han transformado la manera en que las empresas llevan a cabo sus actividades y su interacción con el entorno. Al proporcionar herramientas para la automatización y el apoyo de las actividades empresariales, las TIC no solo han mejorado la eficiencia operativa, sino que también han abierto nuevas oportunidades de mercado y han mejorado la comunicación tanto interna como externa. Además, al permitir una comprensión más exhaustiva de las exigencias de los clientes, las TIC han allanado el camino para un servicio más personalizado y de mayor calidad. En resumen, las TIC constituyen un componente esencial en el impulso de cómo las empresas tienen éxito en la era digital, debido al aumento considerable en la eficiencia empresarial.

Características de las TICs.

Explorar los atributos intrínsecos de las TIC se vuelve esencial para comprender el impacto que tiene en la sociedad, la economía y la innovación. Estas características, que abarcan desde la inmaterialidad de la información hasta la diversidad de sus aplicaciones, ofrecen una visión integral de cómo las TIC han transformado radicalmente la manera en que

nos conectamos y colaboramos en un mundo cada vez más interconectado, sobre todo en las organizaciones.

La Universidad Isabel I (2022), señala que las TICs presenta las siguientes características:

- Inmaterialidad: La información generada por las TICs es inmaterial en sí misma, pero tiene la capacidad de ser transportada a lugares distantes.
- Interactividad: El éxito de un producto basado en TICs requiere una interacción activa con los individuos.
- Interconexión: Las TIC deben tener la capacidad de comunicarse e interactuar con otras máquinas y sistemas, formando una red cohesiva.
- Instantaneidad: La información se transmite de un punto a otro en tiempo real y eficientemente.
- Innovación: Se mencionada que las TICs impulsan una novedad y transformación constantes en diversas esferas sociales, los cuales producen una integración armoniosa con otros medios existentes
- Diversidad: Este aspecto resalta la versatilidad y alcance de las TIC en diversas aplicaciones y contextos.

Por otro lado, el Informe sobre Desarrollo Humano en Venezuela del PNUD (2002) presenta algunas características clave en las (TIC), destacando las siguientes características principales:

- Adaptabilidad: Las TIC permiten una alta flexibilidad en la adecuación de bienes y servicios según las especificaciones de los requisitos.
- Diversidad: Se manifiestan en diversos niveles, tanto en el ámbito estructural como en el cultural.
- Vinculación: Facilitan una interacción más directa entre proveedores y consumidores.
- Globalización: Buscan superar las limitaciones idiomáticas y culturales, haciendo posible que todos los participantes interactúen en un entorno equitativo y expuesto.
- Penetración: Se pueden aplicar a una extensa diversidad de situaciones, desde las individuales hasta las empresariales y gubernamentales.
- Eficiencia habilitadora: El costo de replicación digital es casi nulo, independientemente del volumen, lo que a su vez reduce los costos de transacción.
- Nivelación: Permiten la interacción entre personas sin necesidad de instalaciones físicas, posibilitando que un comerciante del sector informal se relacione con sus clientes o proveedores, o que un estudiante se comunique directamente con el autor de un libro.

Evidenciando así, cómo las TIC no solo son instrumentos tecnológicos, sino también agentes transformadores que pueden impactar

positivamente en la interacción entre individuos, la eficiencia económica y la superación de barreras culturales.

Según Ruíz Mera (2020), las cualidades esenciales que deben poseer las TIC's se fundamentan en tres aspectos: la capacidad de ser digitalizadas (inmaterialidad), la rapidez instantánea y la incorporación de aplicaciones multimedia.

Estos elementos resaltan el desarrollo constante de las TIC y su papel crucial en la facilitación de la interacción y la obtención de información en la era digital. La inmaterialidad permite una mayor flexibilidad y almacenamiento eficiente, la instantaneidad mejora la eficiencia en la transmisión de datos, y las aplicaciones multimedia enriquecen la experiencia del usuario al proporcionar contenido variado. En conjunto, estos aspectos contribuyen a la continua transformación del paisaje tecnológico y la influencia que tiene en varios ámbitos de la sociedad.

Herramientas tecnológicas para las empresas

En la actualidad, la elección y adopción de las mejores herramientas tecnológicas se han vuelto cruciales la influencia que tiene en varios ámbitos. Estas herramientas no solo representan avances innovadores, sino que también son piedras angulares estratégicas que permiten a las organizaciones incrementar la efectividad y mejorar la etapa de tomar decisiones y mantenerse activas y competitivas en un mundo empresarial de constante cambio. Desde soluciones de gestión empresarial y análisis de datos hasta plataformas de colaboración y automatización, las

opciones son vastas y adaptables para cumplir con requisitos particulares de cada empresa.

Ascolese (2017), señala cuatro herramientas clave que los CEOs pueden implementar para impulsar el rendimiento de sus compañías. Destaca herramientas específicas como el CRM (Customer Relationship Management) para gestionar contactos y estrategias centradas en el cliente. Asimismo, se menciona el Marketing Automation como una forma eficiente de personalizar mensajes y gestionar grandes bases de datos para obtener leads cualificados. Además, la analítica web y la inteligencia empresarial se consideran como herramientas esenciales para medir y comprender información pertinente para la empresa, facilitando la toma de decisiones informadas. Resalta la importancia que el CEO comprenda y adopte estas herramientas para potenciar la productividad, precisión y rentabilidad de la empresa. También menciona el perfeccionamiento de la experiencia del cliente como un beneficio adicional, lo que, a su vez, puede impulsar las ventas y promover la fidelidad del cliente.

En ese sentido, se destaca la importancia de cuatro herramientas clave que los CEOs pueden emplear para mejorar el rendimiento de sus empresas, potenciar la productividad y rentabilidad, del mismo modo, la mejora de la experiencia del cliente puede impulsar las ventas y la fidelidad del mismo. En conjunto, se subraya cómo la implementación estratégica de estas tecnologías puede conducir a una perspectiva futura de ingresos innovadores y expansión del capital.

Por otro lado, Lacasa (2023) menciona que la tecnología ha revolucionado la gestión empresarial al introducir una variedad de herramientas que optimizan procesos y operaciones, destacando herramientas clave como la aplicación de administración de relaciones con los clientes (CRM), el software para administrar proyectos de contabilidad y finanzas, las soluciones de análisis de datos y el software de administración de personal. Cada una de estas herramientas aborda necesidades específicas de las empresas, desde mejorar la interacción con los clientes hasta gestionar eficientemente proyectos complejos, llevar un control financiero preciso y optimizarla administración del capital humano. La valía de estas herramientas se encuentra en su habilidad para simplificar y agilizar las tareas empresariales, lo que no solo conlleva ahorro de recursos financieros, sino también de tiempo, un recurso valioso en el mundo empresarial.

En relación a eso, se puede afirmar que la capacidad de estas herramientas para simplificar y agilizar las tareas empresariales no solo conlleva un ahorro de recursos financieros, sino también de tiempo, un recurso invaluable en el entorno empresarial actual. La adopción efectiva de estas tecnologías no solo promueve una mayor eficiencia operativa, sino que también fomenta la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de las empresas en la economía moderna. Por lo que, la integración inteligente de estas herramientas tecnológicas puede conducir a una gestión más efectiva y competitiva, preparando a las empresas para

afrontar los retos y aprovechar las posibilidades en un mercado que evoluciona constantemente.

Reforzando la idea anterior, en un artículo publicado por Business Empesarial (2021), se resalta la relevancia de la digitalización para las pymes, destacando cómo las tecnologías innovadoras pueden aumentar la eficacia en las operaciones, reducir costos y saciar las demandas de los clientes. Se mencionan herramientas específicas como CRM, contabilidad digital, seguimiento de productos y publicidad online como elementos clave para esta transformación. Se enfatiza que la digitalización ya no es algo opcional, sino imperativo para la supervivencia de las empresas, y se subraya la importancia de fortalecer la base tecnológica y la ciberseguridad. En síntesis, el texto destaca cómo la adopción inteligente de soluciones digitales puede impulsar el éxito de las pymes en un mercado competitivo y cambiante.

Según lo antes mencionado, se puede afirmar que el papel de la transformación digital resulta fundamental para que las pequeñas y medianas empresas logren el éxito. Las tecnologías innovadoras no solo pueden incrementar la eficacia operativa y minimizar costos, sino también atender las necesidades cambiantes de manera continua por parte de los clientes. Asimismo, la mención específica de herramientas como CRM, contabilidad digital y publicidad online resalta la diversidad de soluciones disponibles para las pymes en su camino hacia la digitalización, ya que existe la urgencia de acomodarse a un contexto empresarial en constante aumento de competencia y tecnológicamente avanzado.

Intranet

La intranet, como red interna de comunicación y colaboración, ha transformado la manera en que las organizaciones administran la información y fomentan la interacción entre sus miembros. Desde su surgimiento, ha sido una herramienta vital para mejorar la eficiencia operativa, facilitar la comunicación interna y optimizar el trabajo en grupos de trabajo. Y es fundamental comprender la relevancia que tiene en el contexto empresarial y cómo ha cambiado la forma en que las empresas gestionan sus recursos y procesos internos.

Según Aportela (2007), la intranet se define como:

“[...] aquella red de información interna, de acceso limitado a la institución que la crea o a quien autorice, bajo determinados niveles de seguridad. Constituye un sistema de comunicación interactiva que permite compartir recursos, información y servicios, en función de los distintos papeles desempeñados por los usuarios definidos en la organización; así como la integración de personas, procesos y procedimientos para formar una cultura organizacional y facilitar la comunicación, la colaboración y coordinación entre los empleados, que tribute a una gestión del conocimiento”. (p. 3)

En ese sentido, se entiende que la intranet puede concebirse como un ecosistema digital privado dentro de una organización, diseñado con el fin de simplificar la comunicación, la colaboración y la administración eficiente del flujo de datos entre sus miembros. Al ser una red interna con

acceso limitado y niveles de seguridad específicos, la intranet actúa como un espacio interactivo donde los empleados pueden compartir recursos, datos y servicios de manera segura.

Del mismo modo, Añazco (2022) establece que las intranets se definen como entornos integrados y distintivos que comparten en las organizaciones con el propósito de respaldar los procesos y metas vinculados a la tecnología, la cual facilita el desarrollo y organización de los procesos, las actividades de grupos y la interacción entre diversas dependencias, así estén en el mismo lugar o no.

Según esta definición, se puede afirmar que estas plataformas se han convertido en entornos esenciales y distintivos dentro de las organizaciones, debido a su función en el respaldo de procesos y metas relacionadas con la tecnología, facilitando así el desarrollo y la organización de actividades grupales, así como la interacción entre diferentes áreas. Asimismo, las intranets actúan como herramientas integradas que promueven la colaboración y la eficiencia dentro de las empresas, destacando su papel vital en la optimización de la comunicación y la coordinación interna para el éxito organizacional.

Por su parte Concha (2019), define a la intranet como un conjunto de servicios en línea que opera en el ámbito de una red local, la cual es alcanzable a partir de los puestos de trabajo que están conectadas a dicha red o a partir de una serie de redes específicas. Asimismo, señala que la arquitectura típica de una intranet consta de clientes, servidores de

aplicaciones para interpretar scripts y consultas de sistemas de almacenamiento de información y un servidor de bases de datos.

De acuerdo con esta definición, se destaca que la intranet proporciona una perspectiva concreta sobre cómo las herramientas tecnológicas, al operar dentro de una red local y proporcionar una infraestructura tecnológica sólida, son fundamentales con el fin de aumentar la eficacia, la comunicación y trabajo conjunto en las empresas modernas.

Importancia de las herramientas tecnológicas para empresas.

La creciente relevancia de los recursos digitales en el entorno empresarial ha marcado un cambio impactante en cómo las empresas operan y evolucionan en la actualidad. En la era digital, estas herramientas se han convertido en pilares fundamentales con miras a aumentar la eficacia en las operaciones y la capacidad de tomar decisiones fundamentadas y ajustarse de manera ágil a un mercado que está en constante cambio.

En un artículo publicado por el portal Indeed (2022), resalta cómo la tecnología ha llegado a ser un elemento esencial para las empresas en la época actual. Desde facilitar el reclutamiento de talento hasta mejorar la comunicación con los clientes, la tecnología ofrece una amplia gama de beneficios. Permite gestionar eficientemente grandes volúmenes de información, automatizar procesos financieros y optimizar la comunicación interna, lo que colabora para crear un ambiente laboral más organizado y eficiente. Además, proporciona herramientas para evaluar el

desempeño laboral de manera objetiva y tomar decisiones estratégicas basadas en datos concretos.

Asimismo, señala que la tecnología no solo agiliza la toma de decisiones, sino que también refuerza la seguridad de los datos empresariales. Con herramientas diseñadas para proteger contra amenazas cibernéticas y programas maliciosos, las empresas pueden resguardar su información confidencial y mantener la integridad de sus operaciones.

Según lo mencionado en el artículo, se puede afirmar que la tecnología se ha arraigado profundamente en el entorno empresarial actual, actuando como un impulsor clave para la innovación y la eficacia operativa. Al resaltar su impacto en áreas como el reclutamiento, el manejo de datos y la protección cibernética, la adopción inteligente de tecnología no solo impulsa la competitividad empresarial, sino que también garantiza la salvaguarda de los recursos digitales de la organización. En conjunto, ofrece una perspectiva convincente sobre el papel cada vez más vital que desempeña la función de la tecnología en el desarrollo y crecimiento de las empresas en la era digital.

Por su parte, Goday (2024) también resalta la relevancia de las utilidades tecnológicas referente al ámbito empresarial, destacando su capacidad para unificar datos, optimizar procesos y facilitar decisiones informadas. La automatización se presenta como un aliado estratégico para las empresas que buscan no solo eficiencia operativa, sino también la comprensión ágil de las cambiantes necesidades del mercado. La

incorporación de tecnologías innovadoras se presenta como clave para la mejora constante de la vivencia del cliente, implicando un cambio cultural y organizacional. Aquellas empresas que utilicen y aprovechen las herramientas tecnológicas estarán mejor posicionadas para enfrentar los desafíos futuros, alineándose a la era de la innovación y transformación digital empresarial.

Según lo mencionado en el párrafo previo, se determina que las herramientas a nivel tecnológico son indispensables para la competitividad de las empresas en la era actual. Su enfoque en la unificación de datos, el mejoramiento de procesos y la facilitación de resoluciones informadas destaca la versatilidad y el poder transformador de la tecnología. Además, su reconocimiento de la importancia de la adopción de tecnologías de vanguardia subraya la necesidad de estar a la vanguardia en un contexto corporativo cada vez más dinámico y competitivo.

Del mismo modo, la Universidad Tecnológica Metropolitana (2024) señala que la tecnología ejerce una influencia transformadora en las empresas, exigiendo una rápida adaptación al entorno digital para evitar posibles fracasos. Entre sus beneficios clave se incluyen la optimización de procesos mediante herramientas tecnológicas como softwares administrativos e inteligencia artificial. Además, la tecnología impulsa la productividad al simplificar operaciones y reducir errores, mejora el flujo de información tanto dentro como fuera de la organización a través de diversas plataformas, reduce costos operacionales al optimizar procesos

y contribuye a una toma de decisiones más informada al proporcionar información relevante.

Según lo antes mencionado, se destaca con claridad la importancia de la tecnología como catalizador de transformación en las empresas optimizando la eficiencia y facilitando la toma de decisiones. más informada, ya que la tecnología avanza exponencialmente y es indispensable que las empresas se adapten y utilicen tecnología de vanguardia en sus procesos operativos para mantenerse en el mercado.

3.2.2 Eficiencia Laboral

En el ámbito laboral contemporáneo, la eficiencia se presenta como un pilar esencial para el progreso de la organización y el bienestar de los colaboradores.

Se define la eficiencia como “La capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” (RAE, 2024). Según lo señalado, la eficiencia involucra la habilidad de emplear de manera eficaz, a una persona o cosa con el objetivo de alcanzar un resultado específico, por lo que, la eficiencia está vinculada a la maximización del uso de recursos y esfuerzos para lograr un efecto deseado, subrayando la idea de hacer un uso eficaz de los medios disponibles en la consecución de objetivos determinados.

Asimismo, Marvel (2012) define la eficiencia como:

“Del latín *efficientia*, acción, fuerza, virtud de producir. Criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo de recurso, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados”. (p. 28)

En este contexto, se destaca la idea de que la eficiencia implica gestionar de manera efectiva los medios disponibles para alcanzar los resultados deseados. Esencialmente, la eficiencia se define como la capacidad de adquirir el mejor rendimiento posible con los recursos limitados disponibles.

Es por ello que, Carranza y Cedeño (2023), destacan que la eficiencia laboral se enfoca en la capacidad de un equipo de trabajo para ejecutar las labores asignadas en el menor lapso temporal viable utilizando el mínimo de recursos disponibles, buscando facilitar que los colaboradores realicen sus tareas de manera astuta, evitando la necesidad de trabajar más.

Según lo mencionado en el párrafo anterior, se resalta la esencia de la eficiencia laboral al centrarse en la optimización del tiempo y los recursos para realizar las tareas asignadas de manera inteligente, siendo la clave para mejorar la ejecución de las tareas asignadas en un período de tiempo óptimo, lo que contribuye al éxito del equipo de trabajo.

Del mismo modo, para Gutierrez y Peceros (2022), la eficiencia en el trabajo se refiere a la medida en que se emplean los recursos de la

organización para llevar a cabo una tarea o producir un bien, implica la óptima manera de realizar las actividades.

Esto refuerza la idea anterior, en donde se destaca la perspectiva de la eficiencia laboral como el aprovechamiento óptimo de los recursos de la organización para la realización de tareas o la obtención de productos. Resalta cómo esta eficiencia se relaciona estrechamente con la búsqueda de métodos óptimos para llevar a cabo las actividades laborales. Por lo que, utilizar eficazmente los recursos disponibles en una organización permitirá alcanzar objetivos laborales de forma eficaz.

Competencias actitudinales para la eficiencia laboral

En el marco del crecimiento profesional y el rendimiento laboral, las competencias actitudinales se revelan como elementos cruciales que superan los conocimientos técnicos y teóricos. Estas competencias, enraizadas en las actitudes y disposiciones individuales, desempeñan una función esencial en la habilidad de un individuo para destacar y contribuir positivamente en el ámbito laboral.

Según el artículo publicado por Conexión ESAN (2016), define a las competencias como:

Podemos considerar la competencia como aquellos factores que distinguen a una persona con un desempeño superior al de otras personas que tienen un desempeño promedio o aceptable. En consecuencia, las competencias son aquellas características individuales (motivación, valores, rasgos, etc.) que le permiten a

esa persona determinada desempeñarse óptimamente en su puesto de trabajo. (párr. 3)

La competencia, en este contexto, se presenta como un conjunto de atributos que marca la diferencia entre un desempeño excepcional y uno promedio o aceptable. Este enfoque destaca la importancia de aspectos internos y personales que influyen en el desempeño profesional, resaltando la idea sobre que no solo se trata de habilidades técnicas, sino también de la motivación y los valores intrínsecos que impulsan a una persona hacia el éxito en su entorno laboral específico.

Por su parte, Pabón (2021), menciona que las competencias actitudinales implican la combinación de diferentes aspectos afectivos y motivacionales. Estas se distinguen por la creación de la identidad individual, como también por la conciencia y el control de los procesos emocionales y actitudinales necesarios para hacer algo o resolver un problema.

En ese sentido, se destaca cómo estas competencias involucran la creación de una identidad propia y la capacidad de reconocer y regular los procesos emocionales y actitudinales para abordar eficazmente diversas situaciones. Por lo que se enfatiza la importancia de comprender y gestionar aspectos internos para enfrentar con éxito desafíos laborales o resolver problemas.

Del mismo modo, Navarro (2019) define a las competencias actitudinales como aquellas que posibilitan la colaboración en equipo, la habilidad para

escuchar, la empatía, la inspiración, la influencia, así como la evolución de la inteligencia relacional como lo emocional.

Según lo mencionado por el autor, se resalta lo importante de los aspectos interpersonales y emocionales referente al ámbito laboral, ya que estas competencias no solo contribuyen a mejorar la dinámica de trabajo, sino también fomentan un entorno que fomenta la creatividad y el desarrollo personal y profesional.

Competencias cognitivas

Las competencias cognitivas son elementos fundamentales y entrelazados que aportan al proceso de formación y crecimiento de nuestra capacidad mental, es decir, a nuestra capacidad para entender, procesar y navegar a través del mundo que nos rodea. Estas habilidades mentales van más allá del concepto de inteligencia; son la clave que nos permite no solo absorber información, sino también interpretarla, analizarla y, lo más importante, aplicarla de manera relevante al momento de tomar decisiones y la resolución de problemas.

Respecto a ello, Libiano (2022), menciona que:

Podemos definir las capacidades o habilidades cognitivas como un conjunto de aptitudes, actitudes, procesos y facultades de nuestra mente. Así mismo, son las que nos permiten percibir, atender, procesar, seleccionar, interpretar, analizar y responder a todo aquello que nos rodea para poder adaptarnos de forma adecuada

a nuestro entorno y a los diferentes contextos y situaciones que se nos presentan en cada momento. (párr. 2)

Esta declaración, menciona que estas habilidades nos permiten no solo comprender, sino también interactuar y adaptarse eficazmente a nuestro entorno y a las variadas circunstancias que surgen en diferentes momentos de la vida. La idea central es que las capacidades cognitivas no son simplemente herramientas aisladas, sino un conjunto dinámico que trabaja en conjunto para facilitar nuestra comprensión del mundo y nuestra capacidad para enfrentar los desafíos de manera adaptativa.

Del mismo modo Frías et al. (2017) señalan que “las habilidades cognitivas son aquellas que permiten al individuo conocer, pensar, almacenar información, organizarla y transformarla hasta generar nuevos productos, realizar operaciones tales como establecer relaciones, formular generalizaciones, tomar determinaciones, resolver problemas y lograr aprendizajes perdurables y significativos” (p. 204).

Según lo mencionado por el autor, se puede afirmar que las capacidades cognitivas, conforman un conjunto complejo de capacidades mentales puesto que no solo involucran la adquisición de conocimientos, sino también operaciones más sofisticadas, como el pensamiento, la organización y la transformación de información para generar nuevos resultados. Su importancia radica no sólo en conocer, sino en alcanzar aprendizajes duraderos y significativos, subrayando la relevancia de aplicar lo que es información de manera significativa en varios entornos.

Por su parte Aldaba (2003), refiere que las competencias cognitivas son descritas como una colección integral de conocimientos, habilidades y acciones que un individuo adquiere a través de la educación en un ámbito específico. Este concepto se extiende más allá de la recopilación de información, resaltando la relevancia de las habilidades cognitivas en el procedimiento de construcción de competencias.

Por lo que, las competencias cognitivas se extienden más allá de la adquisición de información, resaltando su naturaleza integral que incluye habilidades de pensamiento. Asimismo, este enfoque resalta la importancia de desarrollar habilidades analíticas, críticas y creativas en el proceso de obtener conocimiento, lo que permite a los individuos aplicar eficazmente lo que han aprendido en diversas situaciones. Además, esta comprensión más amplia de las competencias cognitivas puede influir en los enfoques educativos y en el desarrollo profesional.

Satisfacción laboral

La satisfacción en el tema laboral es un aspecto crucial dentro del ámbito laboral, ya que impacta de manera directa en el bienestar, la eficiencia en la producción y la retención de los empleados en una organización. Este concepto se ha vuelto un asunto cada vez más crucial para investigadores y profesionales de recursos humanos, ya que comprende la percepción subjetiva y emocional que los empleados tienen sobre su trabajo.

Charaja y Mamani (2014), al referirse a la satisfacción laboral indica:

“Se puede describir como aquella sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio ante una o varias necesidades, se da como producto de diversas interacciones entre el usuario, los trabajadores prestadores del servicio y el medio, es decir, es lo que la persona desea del trabajo y lo que logra de él”. (p. 6)

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, puede inferirse que la satisfacción laboral, es el resultado de un estado de equilibrio entre las necesidades del individuo y lo que el trabajo proporciona. Esta sensación no solo depende de las condiciones laborales objetivas, sino también de las interacciones interpersonales, sus colegas y el ámbito laboral.

De esta manera, la satisfacción laboral se entiende como una experiencia subjetiva que resulta de la percepción de cómo el trabajo satisface las necesidades y deseos del individuo, lo que puede variar según las expectativas y experiencias individuales.

En este contexto, Montes y Vázquez (2019) menciona que la satisfacción laboral abarca una gama de aspectos emocionales, actitudinales y cognitivos que afecta la percepción general de la trayectoria laboral de alguien. Es decir, se está hablando de las actitudes que una persona desarrolla hacia su situación laboral. También, señala que las definiciones de este concepto varían según el enfoque utilizado: algunas se centran en las emociones y sentimientos asociados al trabajo, otras se basan en las actitudes generales hacia el trabajo, mientras que otras se enfocan en las percepciones y opiniones que tienen los individuos sobre su trabajo.

Esto nos lleva a reconocer que la satisfacción en el trabajo va más allá de simplemente sentirse bien o mal, ya que implica una interacción entre las emociones, actitudes y percepciones individuales frente a las condiciones y el entorno laboral. Por ende, la satisfacción laboral puede ser un indicador clave para evaluar el impacto y la utilidad de una herramienta tecnológica en el entorno laboral.

Por su parte, Gargallo (2008) sostiene que la satisfacción laboral es un constructo complejo que involucra evaluaciones subjetivas basadas en la valoración personal, el gusto por el trabajo, las consecuencias percibidas y diversos factores tanto intrínsecos como extrínsecos al entorno laboral. Además, subraya que la satisfacción está intrínsecamente ligada a las necesidades individuales, valores y expectativas, así como a la discrepancia entre estas expectativas y las recompensas percibidas.

En base a lo que expone el autor, se puede afirmar que la satisfacción laboral engloba un concepto multidimensional, donde intervienen factores tanto internos como externos al entorno de trabajo. Se podría destacar cómo su enfoque reconoce la subjetividad en la evaluación de la satisfacción, considerando aspectos individuales como valores y expectativas, así como la importancia de la percepción de recompensas en relación con estas expectativas. Además, esta comprensión más amplia puede asistir a las organizaciones a diseñar estrategias más eficaces para aumentar la satisfacción y la participación de los empleados.

3.3 Definición de términos básicos

La creación del marco teórico del estudio acerca de la implementación de una intranet que afecta de forma positiva la ejecución de las tareas laborales de los colaboradores de la empresa Quality Tours, es importante entender algunos conceptos básicos relacionados. Aquí presentamos una lista de conceptos clave que podrías incluir:

Adopción de tecnología:

Es esencial que la totalidad de los integrantes de una entidad o compañía abracen la utilización de tecnología con el propósito de obtener una ventaja competitiva positiva en términos de productos o procesos. El análisis y estudio de las opiniones del personal vinculado a la adopción de tecnología son cruciales, dado que abordan tanto los aspectos favorables como desfavorables de la ejecución tecnológica. Este análisis no solo se centra en los aspectos procesales, sino también en los individuos comprometidos en el proceso. La variedad de conjuntos, sectores y ocupaciones desempeña un papel determinante en el logro de la implementación (Nuñez de Sarmiento & Gomez, 2005).

Comunicación organizacional:

La comunicación resulta inevitable en el desarrollo de una organización, siendo un proceso que tiene lugar entre individuos. Es esencial reconocer la creciente relevancia constante de la comunicación en el contexto empresarial.

Con este propósito, se realiza un análisis del concepto de comunicación organizacional propuesto por Robbins (2004), quien destaca que la comunicación organizacional implica la transferencia y comprensión de significados. Aquellas personas que no son escuchadas o escritores que no son leídos no están logrando una comunicación eficaz. Sin embargo, para que una comunicación sea exitosa, es crucial que el significado se difunda y sea comprendido.

Cultura organizacional:

La cultura de una organización se compone de sus principios, creencias y conocimientos compartidos por los integrantes; proporciona criterios definidos de mentalidad, sentimiento y reacción que guían las elecciones y demás acciones de los involucrados en la organización. Las empresas que tienen éxito exhiben culturas robustas que atraen, retienen y gratifican a los individuos por cumplir funciones y alcanzar objetivos. Un papel fundamental de la alta dirección consiste en influir en la creación de la cultura, la cual, al adquirir personalidad, ejerce una influencia significativa referente a la filosofía y la forma administrativa (Kast & Rosenzweig, 2003).

Gestión del conocimiento:

Según Borroto (2007), menciona que la gestión referente al conocimiento, respaldada por las últimas tecnologías organizativas y una cultura apropiada en el contexto empresarial sólida, en conjunto con la mejora sistemática de habilidades mediante el capital intelectual de la entidad, esto conduce a la formación de un beneficio competitivo. La administración del

conocimiento abarca la administración de todos los activos que son intangibles que además contribuyen al valor de la empresa al adquirir habilidades únicas. En este sentido, se trata de un concepto dinámico, es decir, en constante flujo.

Herramientas colaborativas digitales:

Se hace referencia a herramientas colaborativas digitales como el conjunto de tecnologías que permiten realizar trabajo colaborativo mediante la compartición de un mismo documento e interacción entre múltiples usuarios con acceso autorizado, fomentando una acción que implica sinergia y colaboración entre los participantes (Solis, 2020).

Las plataformas digitales de colaboración cumplen una doble función como tanto un medio como una finalidad en lo referente al proceso de enseñanza y formación. Actúan como medio al emplear aplicaciones y plataformas para organizar actividades de colaboración, y a su vez, sirven como fin al buscar el propósito de facilitar el aprendizaje del estudiante (Jaimez et al., 2015).

Intranet:

Según la definición de Abad (2010), una Intranet es una red exclusiva de una organización, creada y configurada utilizando las normas específicas de Internet como el protocolo TCP/IP. En este sistema, una computadora que funge como servidor facilita la conexión entre varias computadoras personales, permitiendo que accedan internamente y en tiempo real a los mismos contenidos proporcionados por la organización para sus usuarios.

Retroalimentación del usuario:

De acuerdo con la perspectiva de Arcas (2014), la retroalimentación es un concepto de origen anglosajón que presenta dificultades en su traducción al castellano, siendo ampliamente aceptado en el lenguaje empresarial. Este concepto hace alusión a la habilidad de fortalecer una conducta positiva con la intención de que se repita en el futuro, lo cual se conoce como retroalimentación positiva o de soporte. También implica indicar un comportamiento que la empresa debería ajustar.

En ese contexto, la retroalimentación del usuario se refiere a la información que estos proporcionan sobre su experiencia, percepciones y opiniones en relación con un producto, servicio o sistema.

Seguridad de la información:

Según Godoy (2014), la finalidad de la seguridad en lo referente a la información es preservar la integridad de los datos y de la estructura de información, evitando el ingreso no autorizado, el uso indebido, la difusión, la interrupción o la destrucción. El término "seguridad" está vinculado a la certeza y la ausencia de riesgos o contingencias. Se puede conceptualizar la seguridad como el estado de una estructura o tipo de información, ya sea en el ámbito informático o en otros contextos, denota el riesgo que se refieren a cualquier factor que pueda dañar directamente el funcionamiento o todo lo referente a los resultados obtenidos.

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC):

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) constituyen una categoría de bienes y servicios derivados del empleo de diferentes dispositivos y sistemas informáticos conectados a las labores de guardar, procesar e intercambiar información (Cobo, 2009).

En la actualidad, estos dispositivos han contribuido significativamente a agilizar la transmisión de información, no sólo en ambientes profesionales, sino también en la sociedad en general.

Usabilidad:

Según Pailiacho Mena et al. (2022), la usabilidad puede ser conceptualizada como el nivel de facilidad de uso y aprendizaje que presenta una aplicación durante su interacción, respaldado por la eficiencia de los elementos en pantalla y su capacidad para realizar tareas con un mínimo de estrés para el usuario.

Comprender estos conceptos básicos permitirá contextualizar mejor la investigación acerca del impacto que tiene una intranet y su efectividad dentro de una organización y eficacia laboral para los trabajadores de la empresa Tour Industries dentro del marco teórico propuesto. Estos mismos proporcionan un fundamento más conciso y sólido para discutir las bases, implicaciones y resultados que tendrá este estudio tanto consecuencias como nuevos hallazgos a mejorar.

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

4.1.1 Hipótesis principal

El desarrollo de una herramienta tecnológica influye significativamente en la eficiencia laboral de la empresa Quality Tours - SURCO, 2024.

4.1.2 Hipótesis específicas

H1: El desarrollo de una herramienta tecnológica influye significativamente en las competencias actitudinales de los trabajadores de la empresa Quality Tours.

H2: El desarrollo de una herramienta tecnológica influye significativamente en las competencias cognitivas de los trabajadores de la empresa Quality Tours.

H3: El desarrollo de una herramienta tecnológica influye en los resultados de la empresa Quality Tours.

4.2 Operacionalización de variables

Herramienta tecnológica

Se define conceptualmente la variable herramienta tecnológica como cualquier dispositivo, equipo, software o recurso tecnológico utilizado para realizar tareas específicas, facilitar procesos o mejorar la eficiencia en diversas áreas de la vida o del trabajo. Estas herramientas están diseñadas para aprovechar los avances tecnológicos con el objetivo de simplificar o

automatizar actividades, mejorar la productividad, acceder a información de manera rápida y eficiente, o proporcionar soluciones innovadoras a problemas específicos.

Operacionalmente, se entiende que las herramientas tecnológicas se orientan a 3 dimensiones:

D1: Facilidad de uso

D2: Efectividad

D3: Seguridad

Eficiencia laboral

Se define conceptualmente la variable eficiencia laboral como la habilidad para realizar un trabajo o tarea de manera óptima, maximizando la producción o el rendimiento con los recursos disponibles. En el contexto laboral, la eficiencia implica lograr los objetivos y propósitos establecidos empleando el menor volumen de recursos disponibles.

Operacionalmente, se basa en 3 dimensiones:

D1: Competencias actitudinales

D2: Competencias cognitivas

D3: Resultados

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

Tipo de investigación

La investigación adoptará un enfoque aplicado, cuyo propósito es la incorporación de herramientas en la empresa con el propósito de optimizar procesos y alcanzar objetivos. Busca generar un impacto positivo mediante la interacción virtual, facilitando la comunicación directa en tiempo real y permitiendo una identificación más rápida de posibles fallas.

Enfoque de investigación

Se empleará un enfoque cuantitativo, ya que es el más adecuado para esta investigación al evaluar cuál es la efectividad de las herramientas tecnológicas y medir cuál es el impacto en el desempeño de los empleados en la empresa Quality Tours. Cuantificar los datos permitirá obtener un análisis objetivo e identificar patrones estadísticamente significativos.

Diseño de investigación

El diseño de la siguiente investigación es descriptivo, porque lo que se busca es obtener una comprensión detallada de cómo una herramienta tecnológica influye en la eficiencia laboral. A través de este enfoque, se pretende describir y comprender cómo estas variables interactúan entre sí, identificando patrones y tendencias que puedan influir en la eficiencia laboral en el contexto de la implementación de la herramienta tecnológica.

Nivel de investigación

La investigación adopta un enfoque correlacional, ya que su objetivo principal es determinar si existe una conexión entre el desarrollo de una herramienta tecnológica y la eficiencia en el desempeño de los empleados de la empresa. El propósito no es establecer relaciones causales directas, sino más bien identificar patrones de evaluación que puedan ser útiles para proponer una solución digital.

5.2 Diseño muestral

La población de estudio serán los colaboradores que actualmente pertenecen a la empresa Quality Tours, para la cual se recopiló información perteneciente a todos los departamentos de la empresa, como contabilidad, marketing, publicidad, implementación, proyectos, entre otros.

5.3 Población

La población de este estudio incluye a todos los empleados de la empresa Quality Tours, abarcando un total de 30 individuos ubicados en la sede de la empresa.

5.4 Muestra

Para obtener una información completa y precisa sobre todos los elementos de interés, la muestra estará determinada por los 30 trabajadores de la empresa Quality Tours. Por lo tanto, se considera que la muestra representa a toda la población, sin excepción y sin considerar criterios de inclusión y exclusión.

5.5 Técnica de recolección de datos

La muestra seleccionada para el estudio fue sometida a la aplicación de la técnica de encuesta. Para recopilar información, se empleó un cuestionario compuesto por 40 preguntas. Este cuestionario se separa en dos partes distintas. La primera sección se centra en la variable relacionada con el desarrollo de herramientas tecnológicas y consta de 20 preguntas. Estos interrogantes tienen como propósito la identificación de las percepciones, experiencias y opiniones o perspectivas de los participantes referente al desarrollo tecnológico en su entorno laboral.

La segunda sección del cuestionario se dirige hacia la variable de eficiencia laboral y comprende también 20 preguntas. Estos interrogantes tienen como objetivo obtener información detallada sobre diversos aspectos relacionados con la eficiencia laboral, como la productividad, la gestión del tiempo, las competencias actitudinales y cognitivas, entre otros.

5.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información

Las encuestas serán realizadas de manera digital utilizando un formulario proporcionado por Google Forms. Un enlace que contiene el formulario será enviado a los 30 colaboradores que forman parte del estudio. Y ya una vez completadas las encuestas y recopilados los resultados, se llevará a cabo su análisis mediante estadísticas descriptivas, incluyendo la creación de gráficos estadísticos.

Para verificar las hipótesis planteadas, la interpretación de estos datos estadísticos se realizará empleando el software SPSS. Finalmente, es

importante resaltar que las herramientas utilizadas pasaron por un proceso de validación externa mediante un juicio de expertos.

Validez

Con el objetivo de validar externamente el estudio, llevamos a cabo una evaluación mediante juicio de expertos, involucrando a profesionales especializados en el área. Este procedimiento incluyó brindar a los expertos una exposición detallada de las herramientas, objetivos y métodos empleados en el estudio.

Confiabilidad

La credibilidad de este estudio se basa en el valor del coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual evalúa la confiabilidad de los resultados alcanzados mediante las herramientas de investigación que se presentaron.

Tabla 1

Confiabilidad de datos (primera variable)

Estadística de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Elementos
0.97	20

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

La primera variable arrojó un valor de 0.97, indicando una confianza del 97% según el método de Alfa de Cronbach, utilizando el software SPSS 24. Esto sugiere una consistencia interna muy alta en los datos recopilados.

Tabla 2

Confiabilidad de datos (segunda variable)

Estadística de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Elementos
0.95	20

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

La primera variable arrojó un valor de 0.95, indicando una confianza del 95% según el método de Alfa de Cronbach, utilizando el software SPSS 24. Esto sugiere una consistencia interna muy alta en los datos recopilados.

5.7 Resultados

A continuación, presentaremos los siguientes resultados de la encuesta que fueron realizados a 30 colaboradores de la empresa Quality Tours – Surco durante el 2024.

5.7.1 Análisis ligados a las hipótesis

a. Hipótesis General

- **Planteamiento De Hipótesis**

H1: El Desarrollo De Una Herramienta Tecnológica Influye Significativamente En La Eficiencia Laboral De La Empresa Quality Tours.

- **Análisis de la correlación**

Tabla 3

Matriz De Correlación De La Hipótesis General

		Herramientas Tecnológicas	Eficiencia laboral
Herramientas Tecnológicas	R de Pearson	—	0.77
	gl	—	
	valor p	—	0.00
Eficiencia laboral	R de Pearson	0.77	—
	gl	28	—
	valor p	0.00	—

Nota: Elaboración propia

- **Interpretación**

En este estudio, el coeficiente de correlación de Pearson, conocido como Rho, fue utilizado para evaluar la relación entre las variables. Una correlación menor a 0.05 se considera significativa. El resultado de la prueba mostró un valor de 0.77, lo que indica una

correlación del 77%, con una significancia bilateral de $\text{Sig}=0.00$.

Según la escala del coeficiente de correlación, se concluyó lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Según la escala previamente mencionada para el coeficiente de correlación, se puede afirmar que hay una relación significativa entre las variables herramientas tecnológicas y eficiencia laboral.

b. Hipótesis Específica 1

- **Planteamiento de hipótesis**

HE1: El desarrollo de una herramienta tecnológica influye significativamente en las competencias actitudinales de los trabajadores de la empresa Quality Tours.

- **Análisis de la correlación**

Tabla 4

Matriz de correlación para la primera hipótesis específica

		Herramientas Tecnológicas	Competencias actitudinales
Herramientas Tecnológicas	R de Pearson	—	—
	gl	—	—
	valor p	—	—
Competencias actitudinales	R de Pearson	0.453	—
	gl	28	—
	valor p	0.09	—

Nota: Elaboración propia

- **Interpretación**

En este estudio, el coeficiente de correlación de Pearson, conocido como Rho, fue utilizado para evaluar la relación entre las variables. Una correlación menor a 0.05 se considera significativa. El resultado de la prueba mostró un valor de 0.45, lo que indica una correlación del 45%, con una significancia bilateral de Sig=0.00. Según la escala del coeficiente de correlación, se concluyó lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Según la escala previamente mencionada para el coeficiente de correlación, se puede afirmar que hay una relación moderada entre las variables herramientas tecnológicas y competencias actitudinales.

c. Hipótesis Específica 2

- **Planteamiento de hipótesis**

HE2: El desarrollo de una herramienta tecnológica influye significativamente en las competencias cognitivas de los trabajadores de la empresa Quality Tours.

- **Análisis de la correlación**

Tabla 5

Matriz de correlación para la segunda hipótesis específica

		Herramientas Tecnológicas	Competencias cognitivas
Herramientas Tecnológicas	R de Pearson	—	—
	gl	—	—
	valor p	—	—
Competencias cognitivas	R de Pearson	0.530	—
	gl	28	—
	valor p	0.03	—

Nota: Elaboración propia

- **Interpretación**

En este estudio, el coeficiente de correlación de Pearson, conocido como Rho, fue utilizado para evaluar la relación entre las variables. Una correlación menor a 0.05 se considera significativa. El resultado de la prueba mostró un valor de 0.53, lo que indica una correlación del 53%, con una significancia bilateral de Sig=0.00. Según la escala del coeficiente de correlación, se concluyó lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Según la escala previamente mencionada para el coeficiente de correlación, se puede afirmar que hay una relación moderada entre las variables herramientas tecnológicas y competencias cognitivas.

d. Hipótesis Específica 3

- **Planteamiento de hipótesis**

HE3: El desarrollo de herramientas tecnológicas influyen en los resultados de la empresa Quality Tours.

- **Análisis de la correlación**

Tabla 6

Matriz de correlación para la tercera hipótesis específica

		Herramientas Tecnológicas	Resultados
Herramientas Tecnológicas	R de Pearson	—	—
	gl	—	—
	valor p	—	—
Resultados	R de Pearson	0.60	—
	gl	28	—
	valor p	0.00	—

Nota: Elaboración propia

- **Interpretación**

En este estudio, el coeficiente de correlación de Pearson, conocido como Rho, fue utilizado para evaluar la relación entre las variables. Una correlación menor a 0.05 se considera significativa. El resultado de la prueba mostró un valor de 0.60, lo que indica una correlación del 60%, con una significancia bilateral de Sig=0.00. Según la escala del coeficiente de correlación, se concluyó lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Según la escala previamente mencionada para el coeficiente de correlación, se puede afirmar que hay una relación moderada entre las variables herramientas tecnológicas y resultados.

CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

El alcance esperado del proyecto es el desarrollo de una herramienta tecnológica: una intranet. El cual con la implementación de esta plataforma digital se busca tener un impacto significativo en la eficiencia laboral de los trabajadores de Quality Tours. La intranet no sólo proporcionará un espacio centralizado para la obtención y administración de la información interna, sino que también facilitará la comunicación y trabajo conjunto entre los integrantes del equipo de las diferentes sedes. Esto se traducirá en una mejora notable en la productividad y en la habilidad de la empresa para ajustarse o adecuarse a diferentes situaciones o condiciones a medida que avanza hacia el futuro.

La iniciativa del siguiente proyecto surge debido a los problemas que enfrentan los empleados en cuanto a la gestión adecuada de la información interna. La falta de una intranet que facilite un flujo ordenado de contenidos como documentos, archivos multimedia y otra información relevante, ha generado una notable desorganización dentro de la empresa. Esta situación afecta negativamente la eficiencia operativa, así como la comunicación y colaboración interna, lo que a su vez obstaculiza la capacidad de Quality Tours para expandirse y crecer de manera efectiva en el futuro.

6.2 Descripción de la propuesta de innovación

La propuesta de innovación para la empresa de turismo Quality Tours se centra en la creación de una intranet personalizada, diseñada específicamente para atender las necesidades y desafíos operativos de la organización. Esta intranet actuará como un centro digital unificado que proporcionará a los empleados un acceso fácil y seguro a información crucial, herramientas de comunicación avanzadas y recursos colaborativos. La intranet estará estructurada de manera intuitiva, con secciones dedicadas para diferentes departamentos y funciones dentro de la empresa. Esto facilitará la navegación y búsqueda de información relevante, lo que reducirá el tiempo desperdiciado buscando documentos y recursos.

6.3 Diagnóstico situacional

6.3.1 Información básica de la empresa

Con una historia de 7 años en el mercado, Quality Tours es una agencia de viajes especializada en la planificación y organización de viajes tanto grupales como individuales a diversos destinos turísticos dentro del Perú. Sus servicios abarcan desde la creación de paquetes turísticos personalizados hasta la organización de tours, full days, traslados y la provisión de guías turísticos. La sede principal de la empresa está ubicada en el distrito de Santiago de Surco, donde operan actualmente 14 empleados distribuidos en áreas comerciales, administrativas y de guías, cuenta también con una red de colaboradores estratégicamente ubicados en diferentes lugares turísticos del país, incluyendo Cusco, Arequipa,

Iquitos y Huaraz. Estos colaboradores, que suman un total de 16, trabajan en conjunto con la sede principal para brindar un servicio integral en todo el país.

La empresa ha establecido alianzas estratégicas con diversos participantes fundamentales en la industria del turismo, como hoteles, restaurantes y proveedores de transporte, lo que facilita una amplia gama de servicios a sus clientes.

Misión: “Brindar experiencias memorables y total satisfacción a nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades y superando sus expectativas”.

Visión: “Compartir nuestra pasión por el Perú con el mundo entero”.

6.3.2 FODA

Tabla 7

FODA de la empresa Quality Tours

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ● Con 7 años en la industria del turismo, Quality Tours tiene un profundo conocimiento del mercado y relaciones sólidas con clientes y proveedores. ● Proporciona una variedad extensa de servicios turísticos, lo que le permite satisfacer las necesidades variadas de los clientes. ● Cuenta con alianzas sólidas con hoteles, restaurantes y otros proveedores turísticos, lo que les 	<ul style="list-style-type: none"> ● La falta de una plataforma centralizada para administrar la información y facilitar la comunicación. puede generar confusiones y errores en la ejecución de tareas. ● La dispersión geográfica de los colaboradores puede dificultar la comunicación efectiva entre equipos. ● La reticencia a adaptarse por parte de ciertos miembros del

<p>proporciona acceso a recursos adicionales y ayuda a ofrecer una experiencia integral a sus clientes.</p>	<p>equipo ante cambios puede obstaculizar la implementación exitosa de nuevas tecnologías y procesos.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>AMENAZAS</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● La creciente demanda de turismo en el Perú y en otros destinos emergentes ofrece oportunidades para que la empresa expanda su presencia a nuevas ubicaciones. ● La implementación de una intranet y otras herramientas tecnológicas puede optimizar la eficiencia operativa y abrir nuevas posibilidades para mejorar la satisfacción del cliente. ● La intranet mejora la interacción entre los empleados sin importar su ubicación física. 	<ul style="list-style-type: none"> ● La intranet podría estar expuesta a riesgos de seguridad en línea, como la piratería informática, malware o robo de datos. ● La industria del turismo es altamente competitiva, y Quality Tours debe diferenciarse en el mercado para mantener su posición. ● La implementación y mantenimiento de una intranet puede generar costos adicionales, incluyendo la inversión en infraestructura tecnológica.

Nota: Elaboración propia

El análisis FODA de Quality Tours revela su posición creciente en la industria del turismo, respaldada por una experiencia significativa y alianzas estratégicas. Sin embargo, enfrenta desafíos como la falta de una plataforma centralizada y la resistencia al cambio entre algunos empleados. A pesar de esto, tiene grandes oportunidades, como la creciente demanda de turismo y la implementación de tecnologías como una intranet. Sin embargo, se debe estar atento a las amenazas, como la competencia y los riesgos cibernéticos.

En general, la empresa está bien posicionada para el crecimiento, pero se debe abordar las debilidades y aprovechar las oportunidades de manera efectiva para mantener su éxito.

6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora

6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación

Etapas 1: Normativas y procesos

Es crucial implementar un protocolo para alojar la página en el servidor. Se puede considerar la organización de estaciones de trabajo individuales o el uso de servidores de plataforma. Es esencial establecer los procedimientos para enviar el contenido a las partes interesadas para su revisión y aprobación.

Etapas 2: Financiación

Se necesita garantizar que se cuenta con los recursos financieros adecuados disponibles para completar todas las tareas necesarias. Asimismo, es crucial anticipar la disponibilidad de fondos suficientes para hacer frente a posibles cambios imprevistos que puedan surgir.

Etapas 3: Retroalimentación

Una Intranet facilita la retroalimentación interna respecto al contenido del sitio web y la forma en que se presenta a los usuarios. Es esencial garantizar que los empleados puedan buscar la información de forma rápida y sencilla, comunicarse con la persona adecuada para realizar

consultas, aclarar confusiones, colaborar, compartir procesos comunes y, especialmente, establecer conexiones.

Etapa 4: Diseñar y crear la integración de la base de datos

Crear una infraestructura de servidor de bases de datos especializada y gestionada de forma centralizada, basada en un conjunto limitado de plataformas de hardware, con acceso a través de un enfoque cliente/servidor. Esta infraestructura debe estar exclusivamente reservada para bases de datos y no debe combinarse con otros servicios.

Etapa 5: Desarrollar la intranet

Algunos puntos particulares requeridos para el desarrollo de la Intranet son:

- Identificar y desarrollar los requisitos de infraestructura.
- Establecer las necesidades de seguridad y aplicar medidas de seguridad.
- Evaluar y elegir un proveedor de servicios de Internet.
- Escoger e implementar el hardware y software requerido.
- Planificar el mantenimiento continuo de la Intranet.

Etapa 6: Formar la audiencia

Antes de que las personas estén preparadas para compartir contenido en la Intranet, es necesario garantizar que existirá una audiencia para ese

contenido. Una de las razones para realizar demostraciones es generar interés. Algunos aspectos clave para formar la audiencia incluyen:

- Identificar y elegir los recursos necesarios.
- Definir la forma en que se implementarán estas herramientas para los miembros.
- Elaborar un plan de capacitación y apoyo para los miembros

Etapa 7: Publicar la Intranet

Transformar el sitio piloto de la Intranet en uno funcional es un procedimiento sencillo. Una vez finalizada la fase de prueba y realizado los ajustes necesarios, especialmente en el diseño de la navegación, se procede a verificar todos los enlaces para garantizar su correcto funcionamiento.

Etapa 8: Fomentar el uso de la Intranet

En esta etapa es cuando se inicia la creación de demostraciones para exhibir la Intranet y sus capacidades a las personas.

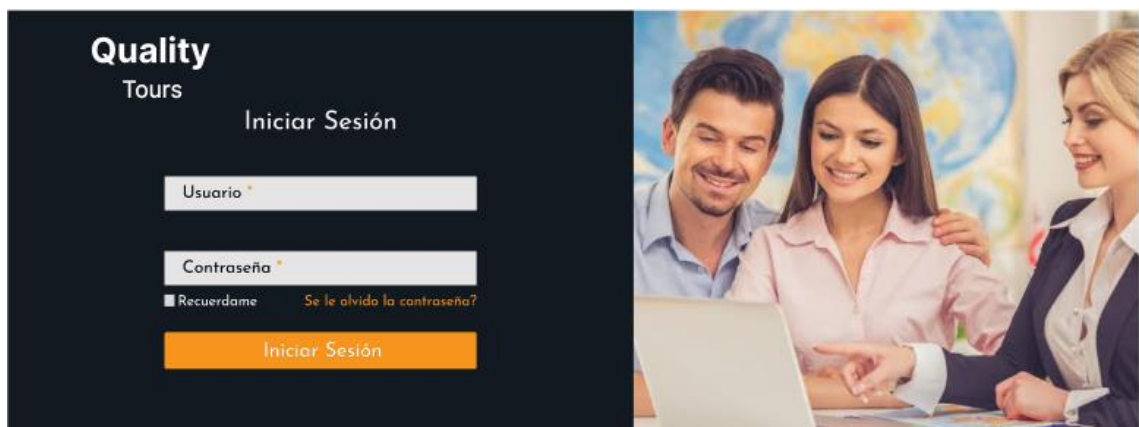
Hay dos pasos para fomentar la Intranet:

- a) **Desarrollar la demo:** Se puede crear una demostración de manera muy económica. Solo se requiere una computadora. Algunos aspectos clave en la elaboración de una demostración incluyen:
 - Decidir qué contenido presentar en la demostración

- Crear algunos ejemplos de aplicaciones
 - Desarrollar la Intranet real
- b) Presentar la demo: Una vez preparada la demostración, se puede iniciar su presentación, posiblemente comenzando con algunos ejecutivos clave. La decisión sobre dónde empezar es tan única como la propia organización. Es crucial tener en cuenta:
- Adaptar la demostración al público objetivo.
 - Generar entusiasmo.
 - Atender las preguntas.

Figura 2

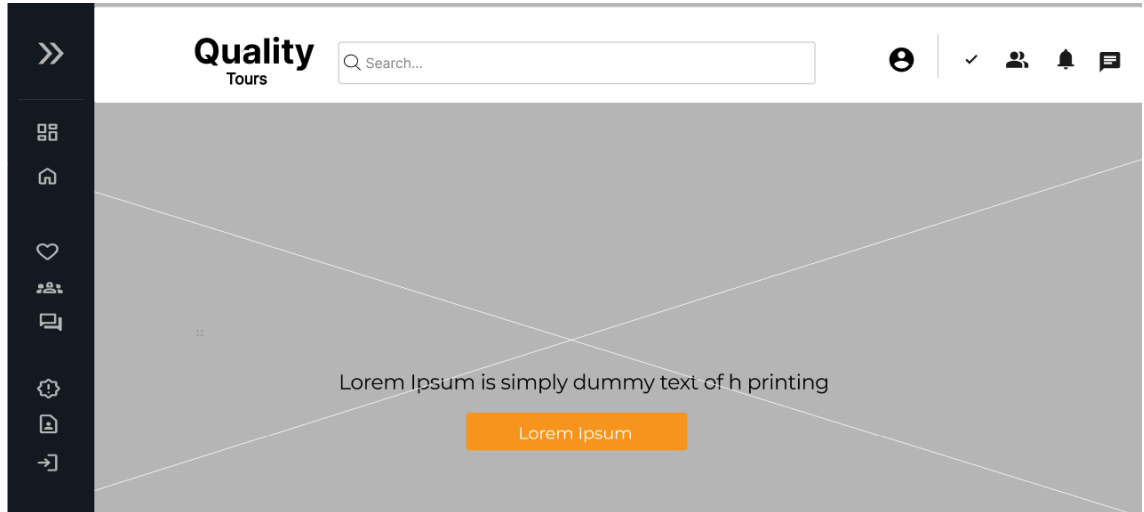
Login de la aplicación - Pantalla inicial



Nota: Elaboración propia

Figura 3

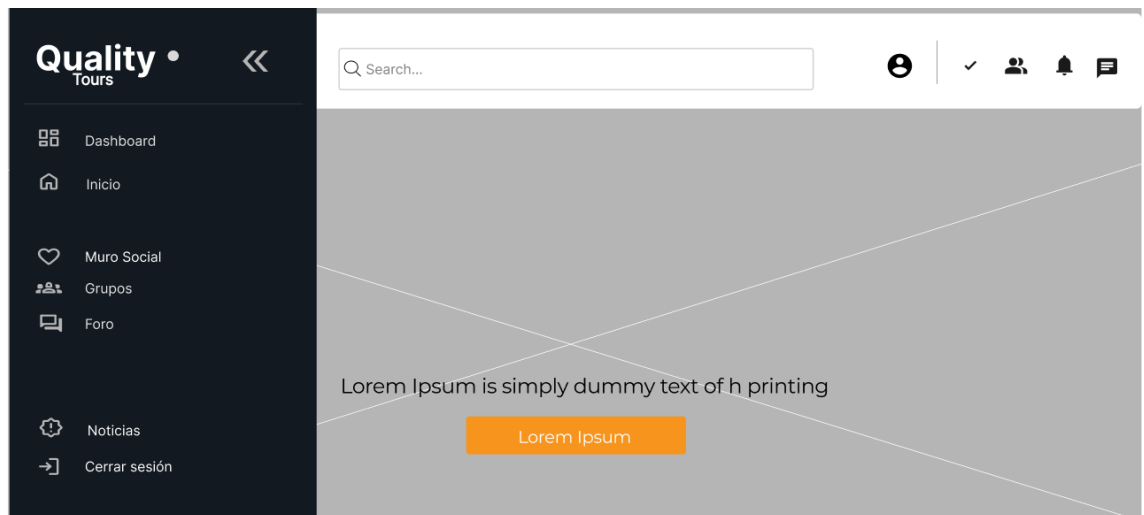
Página de inicio de la aplicación



Nota: Elaboración propia

Figura 4

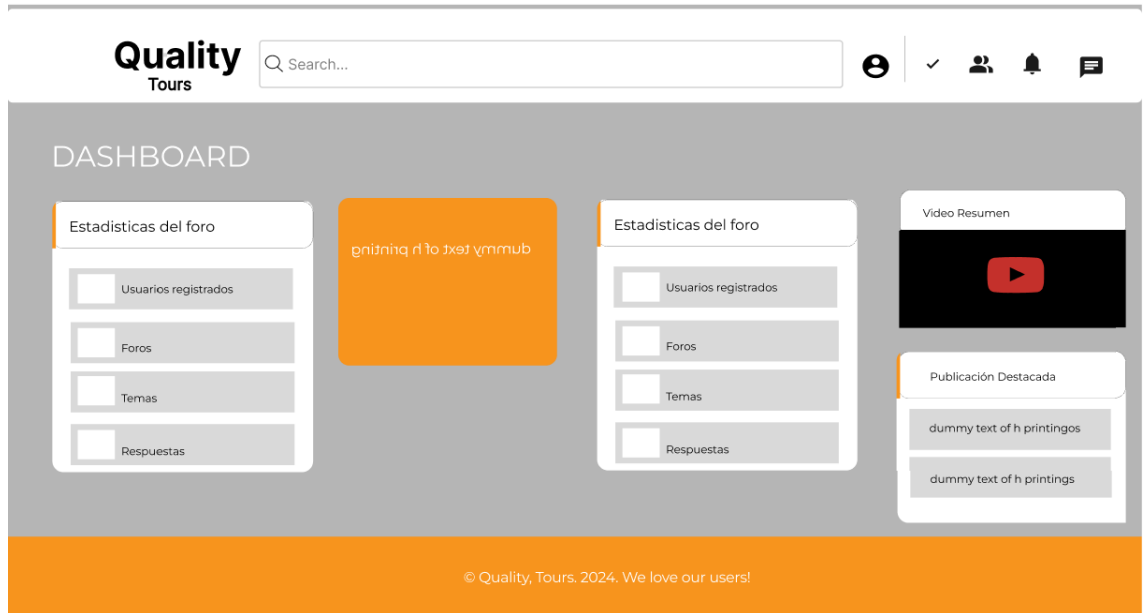
Menú lateral de la aplicación



Nota: Elaboración propia

Figura 5

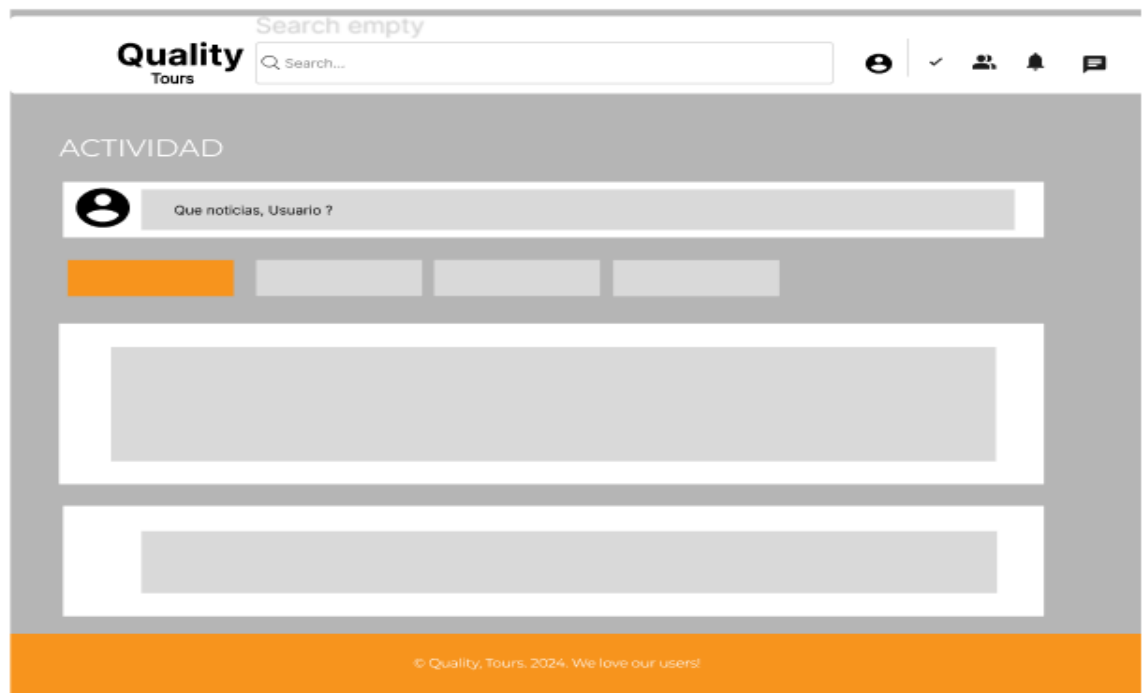
Sección de Dashboard de la aplicación



Nota: Elaboración propia

Figura 6

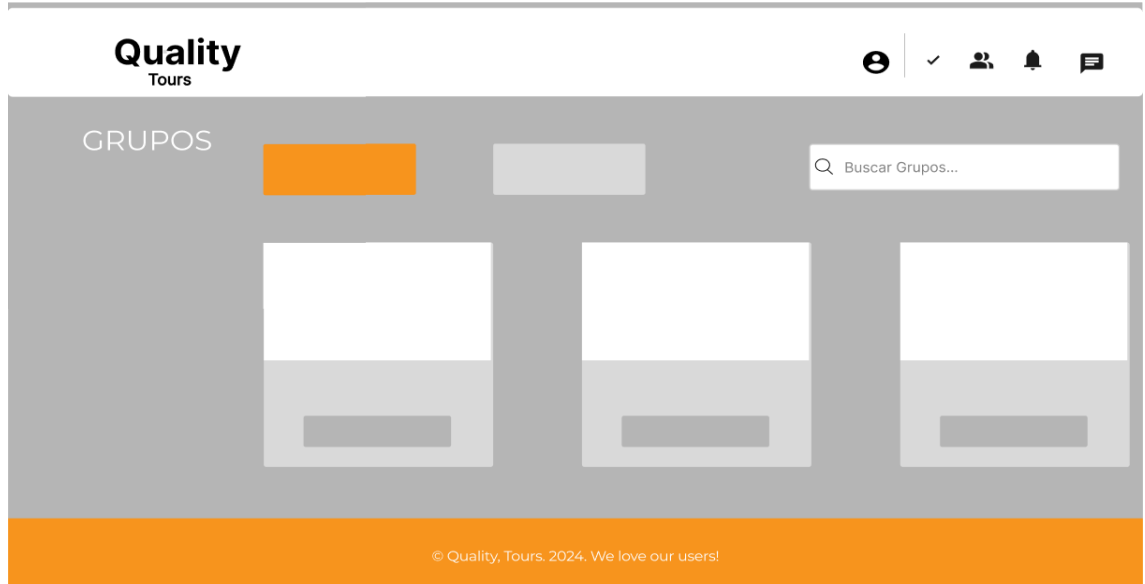
Sección del Muro Social de la aplicación



Nota: Elaboración propia

Figura 7

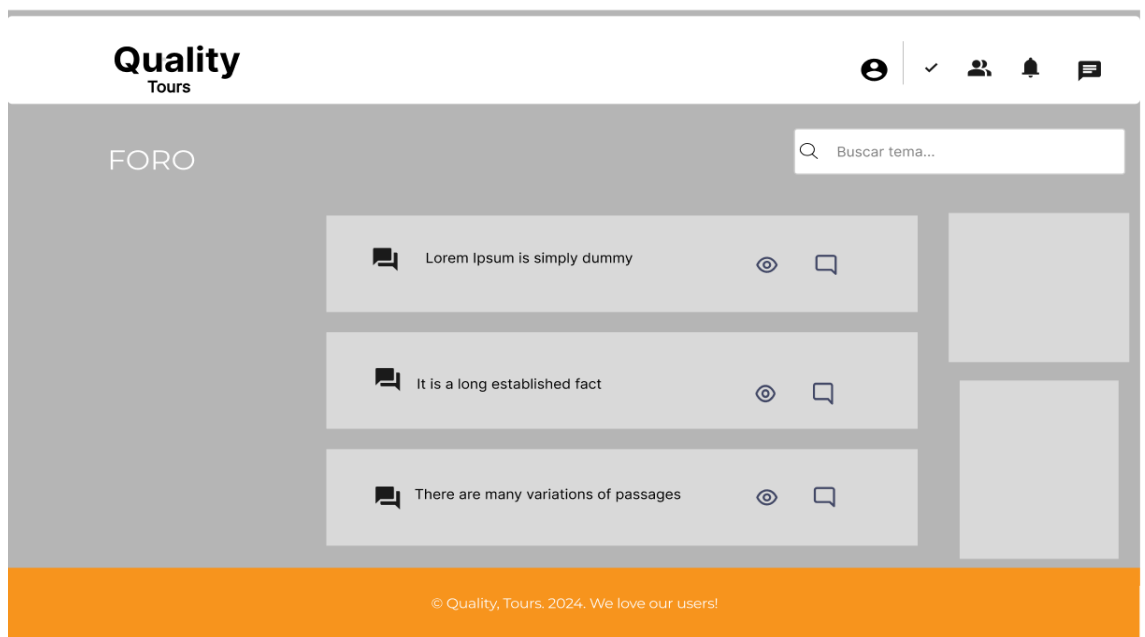
Sección de Grupos de la aplicación



Nota: Elaboración propia

Figura 8

Sección del Foro de la aplicación



Nota: Elaboración propia

Figura 9

Sección de Mensajes de la aplicación



Nota: Elaboración propia

Figura 10

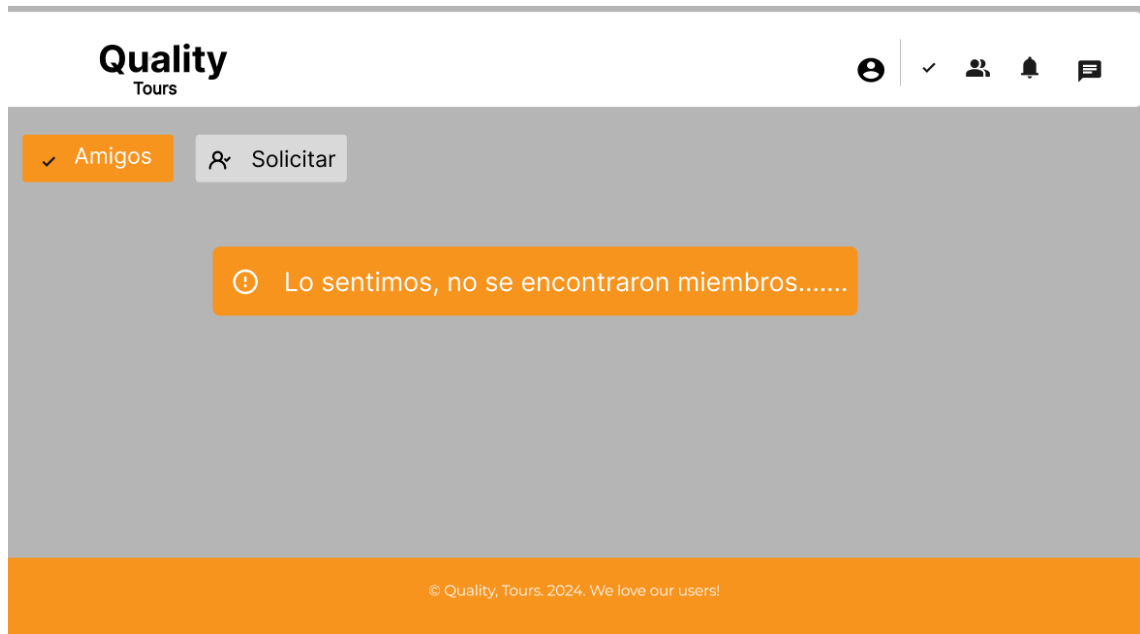
Sección de Notificaciones de la aplicación



Nota: Elaboración propia

Figura 11

Sección de Amigos de la aplicación



Nota: Elaboración propia

6.4.2 Presupuesto

Se presenta el siguiente planteamiento por el presupuesto referencial para el desarrollo de la intranet de Quality Tours en Surco. Con el objetivo de ofrecer un entendimiento preciso y exhaustivo de los recursos financieros requeridos, se han considerado cuidadosamente cada aspecto del proyecto, desde los costos de personal hasta los gastos operativos y de mantenimiento. Este presupuesto proporciona una base sólida para el diseño y desarrollo efectivo de la intranet, asegurando que se cumplan los objetivos del proyecto dentro de los límites financieros establecidos.

Tabla 8

Presupuesto del proyecto

Detalle	Cantidad	UM	Costo	Plazo en meses	Total
Desarrollador	1	Unidad	S/ 2,600.00	4	S/ 10,400.00
Diseñador	1	Unidad	S/ 2,200.00	1	S/ 2,200.00
Project manager	1	Unidad	S/ 3,000.00	4	S/ 12,000.00
Actualizaciones y mantenimiento	1	Unidad	S/ 1,000.00	4	S/ 4,000.00
Gastos Operativos (Luz e Internet)	1	Unidad	S/ 700.00	4	S/ 2,800.00
Soporte Técnico	2	Unidad	S/ 1,800.00	4	S/ 14,400.00
Total	7				S/ 45,800.00

Nota: Elaboración propia

Según el cuadro anterior, se planea contratar a un desarrollador a S/ 2,600.00 durante un periodo de 4 meses, lo que suma un total de S/ 10,400.00 y se prevé la contratación de un diseñador a S/ 2,200.00 solo por un mes. Asimismo, para liderar el proyecto, se designará un Project Manager con un costo mensual de S/ 3,000.00, alcanzando un total de S/ 12,000.00 por los cuatro meses de duración del proyecto.

Se ha reservado un presupuesto mensual de S/ 1,000.00 para actualizaciones y mantenimiento, acumulando un total de S/ 4,000.00. Además, se han asignado S/ 700.00 mensuales para cubrir gastos operativos como luz e internet, resultando en un total de S/ 2,800.00 para el periodo de 4 meses. Se ha previsto también el soporte técnico,

contratando dos equipos a S/ 1,800.00 cada uno por mes, generando un total de S/ 14,400.00 durante el mismo periodo.

En total, el presupuesto estimado para la intranet de Quality Tours en Surco asciende a S/ 45,800.00. Este desglose de gastos abarca tanto el desarrollo inicial como los costos recurrentes durante los primeros meses de implementación, asegurando una gestión financiera sólida y completa del proyecto.

CONCLUSIONES

El desarrollo de una herramienta tecnológica tiene una influencia significativa en la eficiencia laboral de Quality Tours. Se llega a esta conclusión ya que el resultado de la comprobación de la hipótesis principal es 77% ello indica una relación muy significativa entre el uso de herramientas tecnológicas y la eficiencia laboral en la empresa. Este hallazgo sugiere que la implementación de la intranet será una medida efectiva para incrementar la eficiencia y el rendimiento laboral de los trabajadores en la organización.

En relación con la primera hipótesis específica, se encontró una relación moderada entre el desarrollo de una herramienta tecnológica y las competencias actitudinales de los empleados de la empresa "Quality Tours" en Surco, en el año 2024. Los resultados muestran una correlación del 45% entre ambas variables, lo que sugiere una conexión significativa pero no muy fuerte.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se observa una relación moderada entre el desarrollo de una herramienta tecnológica y las competencias cognitivas de los empleados de Quality Tours. La estimación encontrada fue del 53%, lo que indica una asociación considerable entre la utilización de tecnología junto con las capacidades cognitivas de los trabajadores.

Por último, en relación con la hipótesis específica 3, se identificó una relación moderada entre el desarrollo de una herramienta tecnológica y los resultados empresariales de Quality Tours. Se obtuvo una calificación del 60%, lo que sugiere que la implementación de la tecnología está influyendo de manera

significativa pero no completamente determinante en los resultados de la empresa.

Estos hallazgos respaldan la noción de que la implementación de la herramienta tecnológica tendría un impacto positivo en diversas áreas de la empresa, desde las competencias individuales de los empleados hasta los resultados generales de la organización. Además de mejorar la eficacia en la operación. en Quality Tours, la intranet sentará las bases para una cultura de trabajo más colaborativa y eficiente en toda la organización. Este proyecto subraya el valor de la innovación tecnológica en la mejora continua de las operaciones empresariales y cumplir con los objetivos de la empresa.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos del proyecto y en la influencia significativa que el desarrollo de la herramienta tecnológica ha tenido en la eficiencia laboral de Quality Tours, se recomienda lo siguiente:

Implementar completamente la intranet en todos los departamentos y sedes de la empresa: Dado el impacto positivo demostrado en la eficiencia laboral, es crucial que la intranet se implemente de manera integral en toda la organización. Esto garantizará que todos los empleados puedan acceder a sus beneficios y aprovechar al máximo sus capacidades.

Ofrecer formación y capacitación continua: Para asegurar que todos los empleados estén familiarizados y cómodos con la intranet, se deben proporcionar programas de formación y capacitación. Esto ayudará a superar cualquier resistencia al cambio y garantizará que todos aprovechen al máximo las herramientas disponibles.

Mantener un enfoque en la seguridad de la información: Dado que la intranet almacena y comparte datos confidenciales de la empresa, es fundamental mantener altos estándares de seguridad cibernética. Se deben aplicar acciones para garantizar la seguridad robustas para salvaguardar los datos de posibles amenazas cibernéticas, como piratería informática o robo de datos.

Fomentar la colaboración y la comunicación: La intranet no sólo mejora la eficiencia laboral, sino que también facilita la comunicación y la colaboración entre los empleados. Se debe promover activamente el uso de las herramientas

de comunicación integradas en la intranet para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y mejorar la productividad en equipo.

Realizar evaluaciones periódicas de su impacto: Es importante monitorear continuamente el rendimiento y la eficacia de la intranet a lo largo del tiempo. Se deben realizar evaluaciones periódicas para detectar sectores que puedan ser mejorados y asegurarse de que la herramienta tecnológica siga siendo relevante y beneficioso para la empresa en el futuro.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Abad, S. (2010, 30 de enero). ¿Qué es una intranet y qué aporta a un Centro educativo? *El blog en el aula*.
<http://elblogenelaula.wordpress.com/2010/01/30/¿que-es-una-intranet-y-que-aporta-a-un-centro-educativo>

Aguirre, A. S., Canales, G. D., & Montenegro, Y. J. (2016). *Estrategias para la implementación de TICs en la empresa Repuestos Mairena Flores, Estelí*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].
<https://repositorio.unan.edu.ni/5155/>

Alcarazo, H. (2022). *Herramientas tecnológicas para mejorar la gestión empresarial de la librería Alfa de la ciudad de Chiclayo - 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9446>

Aldaba, A. J. (2003, noviembre). Las competencias cognitivas y el perfil del aprendiz exitoso. *Investigación Educativa Duranguense*, 1(2), 11-22.
<http://www.upd.edu.mx/PDF/Revistas/InvestigacionEducativaDuranguense2.pdf>

Añazco, O. (2022). *El sistema intranet en la modalidad virtual y la gestión académica en el Instituto Superior Khipu del Cusco 2021* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11046>

- Aportela, I. M. (2007). Intranets: las tecnologías de información y comunicación en función de la organización. *Acimed*, 16(4).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007001000004&script=sci_abstract
- Arcas, J. (2004). *Feed back o retroalimentación*. Espacio Personal Arcas.
<http://www.jesusarcas.com/01d6f794210bf430b/01d6f7948008cd701/01d6f7948008e3207/>
- Ascolese, G. (2017, 30 de noviembre). *Las mejores herramientas tecnológicas para el crecimiento de tu empresa*. We Are Marketing.
<https://www.wearemarketing.com/es/blog/las-mejores-herramientas-tecnologicas-para-el-crecimiento-de-tu-empresa.html>
- Borroto, J. M. (2007). La gestión del conocimiento en la nueva economía. Algunos apuntes. *Ciencia en su PC*, (5), 30-40.
<https://www.redalyc.org/pdf/1813/181315033004.pdf>
- Bureau, E. E., Ruperti, S. A., & Pin, J. R. (2016, 1 de diciembre). El uso de las TICs como herramientas estratégicas de la comunicación empresarial. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 1(3), 23-30.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7047185>
- Business Empresarial. (2021, 16 de setiembre). *Cinco herramientas tecnológicas que están transformando a las Pymes*.
<https://www.businessempresarial.com.pe/cinco-herramientas-tecnologicas-que-estan-transformando-a-las-pymes/>

Carranza, D. & Cedeño, W. (2023). *Evaluación de la eficiencia en el desempeño laboral de los servidores públicos administrativos del distrito de educación 13D12 Tosagua-Rocafuerte, periodo 2021-2022* [Proyecto de investigación para pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López].
<http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/2209>

Cardona, M. B. (2003). *Las relaciones laborales y el uso de las tecnologías Informáticas*. Universidad de Valencia.

Castro, J. (2018, 2 de setiembre). *Importancia de la tecnología en las empresas en crecimiento*. Corponet. <https://blog.corponet.com/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>

Chang, A. J. (2021). *Herramientas digitales para mejorar la productividad en el trabajo remoto del servidor público del Ministerio Público-Distrito Fiscal De Huaura, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6170>

Charaja, Y. M, & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 5 (1), 5-13. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449844867001.pdf>

Cobo, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *ZER*:

Revista De Estudios De Comunicación = Komunikazio Ikasketen Aldizkaria. 14(27), 295-318.

<https://ojs.ehu.eus/index.php/Zer/article/view/2636>

Concha, M. T. (2019). *Rediseño de la intranet de la empresa Controltek S.A.C. usando servidores redundantes open source sobre vlan's para optimizar el flujo de información* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/9748>

Conexión ESAN. (2016, 15 de julio). *¿Qué son competencias?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-son-competencias>

De Pablo, S. (2016). *El uso de las TICs en la gestión empresarial*. [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid]. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/23407>

Flores, C. I. (2020). *Implantación de la intranet para la gestión de ventas del Group Wsidesign EIRL, Lima 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25135>

Frías, M., Haro, Y., & Artiles, I. (2017). Las habilidades cognitivas en el profesional de la Información desde la perspectiva de proyectos y asociaciones internacionales. *Investigación Bibliotecológica*, 31(71), 201-218. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2017000100201

Fuentes, J. C. (2021). *La implementación de los avances tecnológicos para el mejoramiento del desempeño empresarial en la empresa Palmaceite S.A*

en la ciudad de Santa Marta, Magdalena. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia].

<https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/baacb2d4-30f8-41df-8bcd-22ae80a6f812>

Gargallo, A. F. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, Sociedad y Mercados Globales*, 563-575.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>

Goday, R. (2024, 9 de enero). *La importancia de las herramientas tecnológicas en las empresas españolas*. IT User Tech & Business.

<https://www.ituser.es/opinion/2024/01/la-importancia-de-las-herramientas-tecnologicas-en-las-empresas-espanolas>

Godoy, R. (2014). Seguridad de la Información. En segunda cohorte del doctorado en seguridad estratégica (Ed.), *Seguridad de la información* (pp.160-173).

[https://www.google.com.pe/books/edition/Seguridad de la Informaci%C3%B3n/xKkYBqAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Seguridad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n/xKkYBqAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)

Gutierrez, L., & Peceros, L. O. (2022). *Coaching y Eficiencia Laboral de los Colaboradores de la Caja Huancayo Agencia la Merced. Chanchamayo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes].

<https://hdl.handle.net/20.500.12848/3750>

Indeed. (2022, 30 de setiembre). *Importancia de la tecnología para empresas*.

<https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/tecnologia-empresas>

Jaimez, C. R., Miranda, K. S., Moranchel, M., Vásquez, E., & Vásquez, F. (2015).

Innovación educativa y apropiación tecnológica: experiencias docentes con el uso de las TIC. Universidad Autónoma Metropolitana.

<http://dccd.cua.uam.mx/repositorio/libros.php?libro=JaimezGonzalez->

[InnovacionEducativa](#)

Lacasa, A. (2023, 29 de junio). Descubre las principales herramientas tecnológicas para la gestión empresarial. *Blogs Udimá.*

<https://blogs.udima.es/administracion-y-direccion-de->

[empresas/descubre-las-principales-herramientas-tecnologicas-para-la-](#)

[gestion-empresarial/](#)

Libiano, J. E. (2022, 29 de marzo). *Las capacidades cognitivas: qué son, tipos,*

funcionamiento y estimulación. NeuronUP.

<https://www.neuronup.com/estimulacion-y-rehabilitacion-cognitiva/las->

[capacidades-cognitivas-que-son-tipos-funcionamiento-y-estimulacion/](#)

Mamani, J. (2018). *Aprovechamiento de las Herramientas Tecnológicas y*

Desempeño del Docente en el ISEP Quillabamba; 2017 [Tesis de

maestría, Universidad San Pedro].

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14726>

Mar, J. (2016). *Propuesta de implementación de una intranet vía VPN para*

mejorar la confidencialidad del intercambio de información entre las sedes

Lima - Cusco del INEI CASO: Servidor de correos. [Tesis de pregrado,

Universidad Andina del Cusco]. Recuperado de

<https://hdl.handle.net/20.500.12557/398>

- Marvel, M. (2012). *Modelo multifactorial para optimización de la productividad en el proceso de generación de energía eléctrica. Aplicación al caso de las centrales hidroeléctricas venezolanas*. [Tesis de doctorado, Universidad Politécnica de Madrid]. <https://doi.org/10.20868/UPM.thesis.14877>
- Méndez, C. E. (2007). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de Investigación con énfasis en ciencias empresariales* (4a ed.). Limusa.
- Molinero, M. C., & Chávez, U. (2019). Herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje en estudiantes de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(19), 1-28. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/494/2111>
- Montes, E. B., & Vázquez, J. C. (2019). La satisfacción laboral. Una oportunidad para el florecimiento humano. *Summa Humanitatis*, 11(1), 33-50. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/22697
- Núñez, M., & Gómez, O. (2005). El Factor Humano: Resistencia a la innovación tecnológica. *Orbis: Revista de Ciencias Humanas*, (1), 23–34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2251148>
- Navarro, A. M. (2019, 5 de junio). *¿Qué Son Las Competencias Actitudinales?* LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-son-las-competencias-actitudinales-ana-mar%C3%ADa-navarro/?originalSubdomain=es>

- Pabón, G. C. (2021, 7 de junio). Competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales en ciencias naturales de los estudiantes de grado 4to y 5to de primaria. *Mérito - Revista De Educación*, 3(8), 115-129. <https://revistamerito.org/index.php/merito/article/view/594>
- Pailiacho, V. M., Garcés, E. X., & Balseca, J. M. (2022, 30 de setiembre). Usabilidad del software: Una revisión sobre su evolución conceptual y parámetros de evaluación. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 16(2), 121-134. <https://revistas.uclave.org/index.php/pcyt/article/view/4165>
- Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. (2002). *Las tecnologías de la información y la comunicación al servicio del desarrollo*. Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. <https://hdr.undp.org/system/files/documents/venezuela2002es.pdf>
- Ramos, R. M. (2022). *Uso de herramientas tecnológicas y el aprendizaje significativo en los estudiantes de una universidad de Huacho, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97455>
- Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 04 de marzo del 2024 de <https://dle.rae.es/eficiencia>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/R/OBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rojas, J., & Quispe, J. C. S. (2021). *Desarrollo del sistema intranet utilizando cliente servidor para optimizar los servicios en el centro de salud Mazuko, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/725>

Ruiz, X. I. (2020). *Uso de tecnología de información y comunicación y su relación con el aprendizaje significativo en el área de matemática en los estudiantes del VII ciclo de la institución educativa secundaria Esteban Quevedo Chávez de Puerto Esperanza, Loreto-2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18412>

Solis, J. C. [@Gnosisasesoriasdetesis]. (2020, 18 de octubre). *Herramientas digitales colaborativas* [Video]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=XRjqZ7gbEns&ab_channel=Educattec

Terron, D. (2019). *El cambio de negocio de la banca tradicional: BBVA*. [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid]. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/40349>

Universidad Isabel I. (2022, 14 de febrero). *¿Qué son las TIC en informática? ¿Y para qué sirven?* <https://www.ui1.es/blog-ui1/que-son-las-tic-en-informatica-y-para-que-sirven>

Universidad Tecnológica Metropolitana. (2019, 26 de diciembre). *¿Cómo influye la tecnología en las empresas?* <https://admission.utem.cl/2019/12/26/como-influye-la-tecnologia-en-las-empresas/>

Yto, S. H. (2020). *Aplicación de herramientas tecnológicas en el turismo para fomentar el desarrollo sostenible en Cajamarca, Perú, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7178>

ANEXOS

ANEXO 1: REPORTE DE TURNITIN

Similarity Report

<small>PAPER NAME</small>	<small>AUTHOR</small>
Tarea2_Rojas-Ruiz-Garces.pdf	YELISA ROJAS YUPANQUI

<small>WORD COUNT</small>	<small>CHARACTER COUNT</small>
20865 Words	121424 Characters

<small>PAGE COUNT</small>	<small>FILE SIZE</small>
128 Pages	3.5MB

<small>SUBMISSION DATE</small>	<small>REPORT DATE</small>
Mar 1, 2024 4:03 PM GMT-5	Mar 1, 2024 4:05 PM GMT-5







● 18% Overall Similarity
 The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 17% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database



● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

Firma de autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Rebeca Antonella	Ruiz Guardia	74986987		
Sheryl Sheila	Garcés Chary	74571644		
Yelisa	Rojas Yupanqui	46964058		

Firma del asesor

Roxana Alexandra	Albarracin Aparicio	41981490		
------------------	---------------------	----------	--	---

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PRIMERA VARIABLE

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
DESARROLLO DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA LABORAL DE LA EMPRESA QUALITY TOURS - SURCO, 2024						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VI: HERRAMIENTA TECNOLÓGICA			
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item
¿De qué manera el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en la eficiencia laboral de la empresa Quality Tours?	Determinar de qué manera el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en la eficiencia laboral de la empresa Quality Tours	El desarrollo de una herramienta tecnológica influye significativamente en la eficiencia laboral de la empresa Quality Tours	Facilidad de Uso	Accesibilidad	¿Consideras que las herramientas tecnológicas ofrecen una buena accesibilidad cuando trabajas desde ubicaciones remotas?	1
					¿Considera importante que las herramientas tecnológicas sean compatibles con una variedad de dispositivos (computadoras, teléfonos móviles, etc) para facilitar el acceso desde diferentes ubicaciones?	2
					¿Las herramientas tecnológicas actuales te permiten navegar fácilmente entre diferentes funciones y secciones?	3
				Adopción y uso	¿Considera que las herramientas tecnológicas facilitan tu acceso diario a la información necesaria para realizar tus tareas laborales?	4
					¿De implementar una Intranet, la usarías?	5
					¿Considera necesaria las capacitaciones para comprender el uso de la intranet?	6
			Efectividad	Eficiencia operativa	¿Opina que una intranet facilita la integración de herramientas y aplicaciones utilizadas en la empresa para mejorar la productividad?	7
					¿Considera que la implementación de herramientas tecnológicas mejorarían los procesos operativos de tu área de trabajo?	8
					¿Está de acuerdo en que una intranet podría fortalecer la colaboración entre los diferentes departamentos de la empresa?	9
					¿Cree que una intranet podría ayudar a la empresa a ser más sostenible al reducir el uso de papel y mejorar la eficiencia en la gestión de documentos?	10
					¿Cree que una intranet podría impulsar la innovación y el intercambio de ideas entre los equipos de trabajo?	11
			Seguridad	Rendimiento/ cumplimiento de objetivos	¿Cree que una intranet podría influir positivamente en la retención de información importante y en la reducción de pérdida de datos internos?	12
					¿Siente que las herramientas tecnológicas te ayudarían a alcanzar tus objetivos laborales de manera más eficaz?	13
					¿Considera que la implementación de una intranet sería beneficiosa para la gestión de recursos humanos, como la administración de permisos y vacaciones?	14
				Registro y Monitoreo	¿Considera que las herramientas tecnológicas permiten la automatización de ciertos registros, ahorrando tiempo y reduciendo posibles errores?	15
					¿Considera que una intranet optimiza el intercambio de archivos en la empresa?	16
					¿Cree que una intranet facilita la formación y capacitación interna de los empleados?	17
				Respuesta a incidentes	¿Piensa que la seguridad de la información sería mejor garantizada con la implementación de una intranet?	18
					¿Te sientes seguro/a con respecto a la protección de la información cuando utiliza las herramientas tecnológicas en el trabajo?	19
					¿Considera que las herramientas tecnológicas facilitan la rápida identificación de incidentes o problemas en el entorno laboral?	20

SEGUNDA VARIABLE

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VD: EFICIENCIA LABORAL			
			Dimensiones	Indicadores		
P1: ¿De qué manera el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en las competencias actitudinales de los trabajadores de la empresa Quality Tours?	O1: Determinar de qué manera el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en las competencias actitudinales de los trabajadores de la empresa Quality Tours	H1: El desarrollo de una herramienta tecnológica influye significativamente en las competencias actitudinales de los trabajadores de la empresa Quality Tours	Competencias actitudinales	Gestión del tiempo	¿Consideras que las herramientas tecnológicas mejorarían tu capacidad para planificar y organizar eficientemente tus tareas cotidianas?	1
					¿Consideras que se puede realizar un seguimiento preciso de los tiempos dedicados a proyectos específicos mediante las herramientas tecnológicas?	2
				Liderazgo	¿Sientes que el liderazgo de la empresa respalda activamente el desarrollo de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia laboral?	3
					¿Sientes que el liderazgo proporciona un adecuado apoyo y orientación cuando enfrentas desafíos laborales?	4
				Responsabilidad	¿Te sientes personalmente comprometido/a con la eficiencia de tu trabajo y el uso efectivo de las nuevas herramientas tecnológicas?	5
					¿Consideras que cumples responsablemente con los plazos establecidos para las tareas relacionadas con el proyecto?	6
				Comunicación efectiva	¿Piensa que una intranet podría fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y participativo?	7
					¿Consideras que la intranet mejoraría la comunicación interna en tu equipo?	8
P2: ¿De qué manera el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en las competencias cognitivas de los trabajadores de la empresa Quality Tours?	O2: Determinar de qué manera el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en las competencias cognitivas de los trabajadores de la empresa Quality Tours	H2: El desarrollo de una herramienta tecnológica influye significativamente en las competencias cognitivas de los trabajadores de la empresa Quality Tours	Competencias cognitivas	Toma de decisiones	¿Considera que la implementación de una intranet impactaría positivamente en la toma de decisiones estratégicas dentro de la organización?	9
					¿Consideras que dispones de la información necesaria a través de las herramientas tecnológicas para tomar decisiones informadas en tu rol?	10
				Resolución de problemas	¿Consideras importante el apoyo o asistencia de tus compañeros en el uso de la intranet?	11
					¿En general, la implementación de la intranet ha facilitado las tareas laborales en tu área?	12
				Creatividad	¿Consideras que el uso de herramientas tecnológicas te permitirían innovar y aplicar soluciones creativas a desafíos laborales?	13
					¿Considera que en la empresa se fomenta la diversidad de ideas y perspectivas al abordar diferentes problemas?	14
P3: ¿De qué manera el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en los resultados de la empresa Quality Tours?	O3: Determinar de qué manera el desarrollo de una herramienta tecnológica influye en los resultados de la empresa Quality Tours	H3: El desarrollo de una herramienta tecnológica influye en los resultados de la empresa Quality Tours	Resultados	Cumplimiento de metas	¿Crees que el uso de herramientas tecnológicas tendrían un impacto positivo en el cumplimiento de los objetivos del proyecto y la eficiencia laboral?	15
					¿Considera que las herramientas tecnológicas te ayudarían a alcanzar eficientemente las metas establecidas para tu rol dentro de la empresa?	16
				Índices de productividad	¿Sientes que las herramientas tecnológicas te permitirían medir y mejorar tu productividad personal en el trabajo?	17
				Impacto financiero	¿Consideras que la implementación de nuevas herramientas tecnológicas tendrían un impacto positivo en la salud financiera de la empresa?	18
				Tiempos de Entrega y Cumplimiento de Plazos	¿Consideras que el uso de herramientas tecnológicas te ayudarían a gestionar tu tiempo de manera efectiva para cumplir con los plazos y tiempo de entrega?	19
				Índice de Satisfacción de los trabajadores	¿En términos generales consideras que el uso de herramientas tecnológicas mejoraría tu satisfacción laboral en comparación con métodos anteriores?	20


ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES


VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS	INST	ESCALAS				
								1	2	3	4	5
VI: Herramienta tecnológica	Se define conceptualmente como cualquier dispositivo, equipo, software o recurso tecnológico utilizado para realizar tareas específicas, facilitar procesos o mejorar la eficiencia en diversas áreas de la vida o del trabajo.	Operacionalmente se entiende que las herramientas tecnológicas se orientan a tres dimensiones como la facilidad de uso, la efectividad y seguridad.	Facilidad de uso	Accesibilidad desde ubicaciones remotas	ORDINAL	1	CUESTIONARIO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
				Compatibilidad con una variedad de dispositivos que facilitan el acceso desde diferentes ubicaciones		2						
				Facilidad en la navegación entre diferentes funciones y secciones		3						
				Acceso diario a la información necesaria		4						
				Accesibilidad a la implementación de una intranet		5						
				Necesidad de capacitaciones para comprender el uso de la intranet		6						
				Integración de herramientas y aplicaciones utilizadas en la empresa para mejorar la productividad		7						
			Efectividad	Las herramientas tecnológicas mejoran los procesos operativos del área de trabajo		8						
				El uso de una intranet fortalece la colaboración entre los diferentes departamentos de la empresa		9						
				Sostenibilidad al reducir el uso de papel y mejorar la eficiencia en la gestión de documentos		10						
				Impulso de la innovación y el intercambio de ideas entre los equipos de trabajo		11						
				Retención de información importante y en la reducción de pérdida de datos internos		12						
				Uso de las herramientas tecnológicas ayudan a alcanzar los objetivos laborales		13						
				Gestión de recursos humanos, como la administración de permisos y vacaciones		14						
			Seguridad	La automatización de ciertos registros, ahorro de tiempo y reducción de posibles errores		15						
				Optimización en el intercambio de archivos en la empresa		16						
				Facilidad en la formación y capacitación interna de los empleados		17						
				Garantía respecto a la seguridad de la información		18						
				Seguridad en la protección de la información		19						
				Rápidez en la identificación de incidentes o problemas en el entorno laboral		20						
VD: Eficiencia Laboral	Se define conceptualmente como la capacidad de realizar un trabajo o tarea de manera óptima, maximizando la producción o el rendimiento con los recursos disponibles.	Operacionalmente se entiende que la eficiencia laboral se orienta a tres dimensiones como competencias actitudinales, competencias cognitivas y resultados.	Competencias actitudinales	Capacidad para planificar y organizar eficientemente tarea cotidianas	ORDINAL	1	CUESTIONARIO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
				Seguimiento preciso de los tiempos dedicados a proyectos mediante las herramientas tecnológicas		2						
				Liderazgo de la empresa en el desarrollo de herramientas tecnológicas		3						
				Liderazgo proporcionado en el apoyo y orientación de la empresa		4						
				Nivel de compromiso con la eficiencia del trabajo y el uso efectivo de herramientas tecnológicas		5						
				Plazos para las tareas relacionadas con el proyecto		6						
				Ambiente de trabajo más colaborativo y participativo		7						
				Comunicación interna en el equipo		8						
			Competencias cognitivas	Impacto en la toma de decisiones estratégicas dentro de la organización		9						
				Información obtenida de las herramientas tecnológicas en la toma de decisiones		10						
				Apoyo o asistencia de los compañeros en el uso de la intranet		11						
				Facilidad de las tareas laborales en el área		12						
				Innovación y aplicación de soluciones creativas a desafíos laborales		13						
				Diversidad de ideas y perspectivas al abordar diferentes problemas		14						
			Resultados	Impacto en el cumplimiento de los objetivos del proyecto y la eficiencia laboral		15						
				Nivel de alcance de las metas establecidas de cada rol dentro de la empresa		16						
				Productividad personal en el trabajo		17						
				Impacto de la salud financiera de la empresa		18						
				Gestión del tiempo en el cumplimiento de los plazos y tiempos de entrega		19						
				Satisfacción laboral en comparación con métodos anteriores		20						

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DESARROLLO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y EFICIENCIA LABORAL EN LA EMPRESA TOUR INDUSTRIES - SURCO, 2024

La información que presenta es anónima y se mantendrá en absoluta confidencialidad sobre la misma. Este instrumento forma parte de un trabajo de investigación que servirá para identificar las características y/o atributos que los trabajadores valoran más respecto al **desarrollo de herramientas tecnológicas**.

yelisarojas1@gmail.com [Cambiar cuenta](#) 

 No compartido

** Indica que la pregunta es obligatoria*

Nombre *

Tu respuesta _____

¿Consideras que las herramientas tecnológicas ofrecen una buena accesibilidad cuando trabajas desde ubicaciones remotas?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Considera importante que las herramientas tecnológicas sean compatibles con una variedad de dispositivos (computadoras, teléfonos móviles, etc.) para facilitar el acceso desde diferentes ubicaciones?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Las herramientas tecnológicas actuales te permiten navegar fácilmente entre diferentes funciones y secciones?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Considera que las herramientas tecnológicas facilitan tu acceso diario a la información necesaria para realizar tus tareas laborales?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿De implementar una Intranet, la usarías?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Considera necesaria las capacitaciones para comprender el uso de la intranet?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Opina que una intranet facilita la integración de herramientas y aplicaciones utilizadas en la empresa para mejorar la productividad?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Considera que la implementación de herramientas tecnológicas mejorarían los procesos operativos de tu área de trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Está de acuerdo en que una intranet podría fortalecer la colaboración entre los diferentes departamentos de la empresa?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Cree que una intranet podría ayudar a la empresa a ser más sostenible al reducir el uso de papel y mejorar la eficiencia en la gestión de documentos?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Cree que una intranet podría impulsar la innovación y el intercambio de ideas entre los equipos de trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Cree que una intranet podría influir positivamente en la retención de información importante y en la reducción de pérdida de datos internos?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Desarrollo de una herramienta tecnológica y su influencia en la eficiencia laboral de la empresa Quality Tours - Surco, 2024

¿Cree que una intranet facilita la formación y capacitación interna de los empleados?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Piensa que la seguridad de la información sería mejor garantizada con la implementación de una intranet?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Te sientes seguro/a con respecto a la protección de la información cuando utiliza las herramientas tecnológicas en el trabajo?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Considera que las herramientas tecnológicas facilitan la rápida identificación de incidentes o problemas en el entorno laboral?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Siente que las herramientas tecnológicas te ayudarían a alcanzar tus objetivos laborales de manera más eficaz?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Considera que la implementación de una intranet sería beneficiosa para la gestión de recursos humanos, como la administración de permisos y vacaciones?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Considera que las herramientas tecnológicas permiten la automatización de ciertos registros, ahorrando tiempo y reduciendo posibles errores?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Considera que una intranet optimiza el intercambio de archivos en la empresa?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

DESARROLLO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y EFICIENCIA LABORAL EN LA EMPRESA TOUR INDUSTRIES - SURCO, 2024

La información que presenta es anónima y se mantendrá en absoluta confidencialidad sobre la misma. Este instrumento forma parte de un trabajo de investigación que servirá para medir la percepción de los trabajadores de la empresa respecto a la influencia del desarrollo de herramientas tecnológicas en la **eficiencia laboral**

yelisarojas1@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre *

Tu respuesta

¿Consideras que las herramientas tecnológicas mejorarían tu capacidad para planificar y organizar eficientemente tus tareas cotidianas?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que se puede realizar un seguimiento preciso de los tiempos dedicados a proyectos específicos mediante las herramientas tecnológicas?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Sientes que el liderazgo de la empresa respalda activamente el desarrollo de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia laboral?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Sientes que el liderazgo proporciona un adecuado apoyo y orientación cuando enfrentas desafíos laborales?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Te sientes personalmente comprometido/a con la eficiencia de tu trabajo y el uso efectivo de las nuevas herramientas tecnológicas?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que cumples responsablemente con los plazos establecidos para las tareas relacionadas con el proyecto?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Piensa que una intranet podría fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y participativo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que la intranet mejoraría la comunicación interna en tu equipo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Considera que la implementación de una intranet impactaría positivamente en la toma de decisiones estratégicas dentro de la organización?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que dispones de la información necesaria a través de las herramientas tecnológicas para tomar decisiones informadas en tu rol?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras importante el apoyo o asistencia de tus compañeros en el uso de la intranet?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿En general, la implementación de la intranet ha facilitado las tareas laborales en tu área?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que el uso de herramientas tecnológicas te permitirían innovar y aplicar soluciones creativas a desafíos laborales?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Considera que en la empresa se fomenta la diversidad de ideas y perspectivas al abordar diferentes problemas?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Crees que el uso de herramientas tecnológicas tendrían un impacto positivo en el cumplimiento de los objetivos del proyecto y la eficiencia laboral?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Considera que las herramientas tecnológicas te ayudarían a alcanzar eficientemente las metas establecidas para tu rol dentro de la empresa?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Sientes que las herramientas tecnológicas te permitirían medir y mejorar tu productividad personal en el trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que la implementación de nuevas herramientas tecnológicas tendrían un impacto positivo en la salud financiera de la empresa?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿Consideras que el uso de herramientas tecnológicas te ayudarían a gestionar tu tiempo de manera efectiva para cumplir con los plazos y tiempo de entrega?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿En términos generales consideras que el uso de herramientas tecnológicas mejoraría tu satisfacción laboral en comparación con métodos anteriores?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

ANEXO 5: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN **VARIABLE 1**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente ISIL- UNMSM- EPG USIL
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario
1.4. Autor del instrumento:	Yelisa Rojas, Rebeca Ruiz, Sheryl Garcés
1.5. Título de la investigación	Desarrollo de una herramienta tecnológica y su influencia en la eficiencia laboral de la empresa Quality Tours - Surco, 2024.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

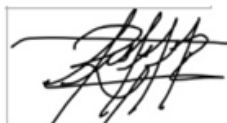
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		
Ítem 20	X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto

Lugar y fecha: Lima 19/02/2024

DNI N° 41981490

ORCID 0000-0002-6930-3718

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 2

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente ISIL- UNMSM- EPG USIL
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario
1.4. Autor del instrumento:	Yelisa Rojas, Rebeca Ruiz, Sheryl Garcés
1.5. Título de la investigación	Desarrollo de una herramienta tecnológica y su influencia en la eficiencia laboral de la empresa Quality Tours - Surco, 2024.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
20. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					85%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

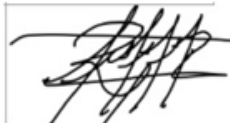
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		
Ítem 20	X		

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

III. 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto

Lugar y fecha: Lima 19/02/2024

DNI N° 41981490

ORCID 0000-0002-6930-3718