



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Implementación de una intranet para mejorar la eficacia laboral de los trabajadores
del sector gastronómico - Lima, 2023”**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Dirección de Tecnologías de Información

PRESENTADO POR:

Ferrando de La Torre, Renzo - Dirección de Tecnologías de la Información

Fuentes Ferrando, Jorge Alonso - Dirección de Tecnologías de la Información

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA – PERÚ

2024

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Sam Anlas Carlos Antonio

MIEMBROS DEL JURADO

Huertas Valladares Eduardo Jose

Lama Muñoz Rosa Mercedes Patricia Andrea

Ricra Mayorca Juan Manuel

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Jorge Alonso Fuentes Ferrando identificado(a) con DNI N°72624475 perteneciente al Programa de Dirección de Tecnologías de la Información, siendo mi asesor el Sr(a) Carlos Antonio Sam Anlas, identificado(a) con DNI N°40789757 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

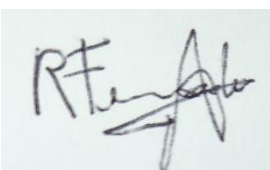
Yo, Renzo Ferrando de La Torre identificado(a) con DNI N°72038516 perteneciente al Programa de Dirección de Tecnologías de la Información, siendo mi asesor el Sr(a) Carlos Antonio Sam Anlas, identificado(a) con DNI N°40789757 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado: **“Implementación de una intranet para mejorar la eficacia laboral de los trabajadores del sector gastronómico - Lima, 2023”**
- b) El proyecto 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 proyecto de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 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: 20 de julio de 2024

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Jorge Alonso	Fuentes Ferrando	72624475		
Renzo	Ferrando de La Torre	72038516		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Carlos Antonio	Sam Anlas	40789757		

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mis padres por ser siempre
un apoyo incondicional,
por siempre darme motivación para superar nuevos retos.

Jorge Alonso Fuentes Ferrando

Dedico esta tesis a mi familia, cuyo amor y respaldo inquebrantable, y constante
motivación han sido mi faro en esta travesía académica.

Renzo Ferrando de La Torre

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos los profesionales que contribuyeron con su valioso tiempo, experiencia y dedicación para hacer posible la realización de este proyecto de investigación. Sus aportes fueron fundamentales, enriqueciendo el camino con su conocimiento y perspectivas. Cada uno de ustedes ha dejado una huella significativa en esta tesis, y estamos agradecidos por su inestimable apoyo y enseñanzas. Este logro no habría sido posible sin su colaboración y compromiso.

ÍNDICE TEMÁTICO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
ÍNDICE TEMÁTICO	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN.....	11
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	16
1.1 Título del Proyecto.....	16
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	16
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	16
1.4 Alcance de la solución	17
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	19
2.1 Planteamiento del problema.....	19
2.1.2 Formulación del problema	21
2.1.2.1 Problema general	21
2.1.2.2 Problemas específicos	21
2.1.3 Objetivos de investigación	21
2.1.3.1 Objetivo general	21
2.1.3.2 Objetivos específicos	21
2.1.4 Justificación de la investigación	21
2.1.4.1 Justificación teórica	21
2.1.4.2 Justificación metodológica	22
2.1.4.3 Justificación práctica	22
2.1.5 Limitaciones de la investigación	22
2.1.6 Viabilidad de la investigación.....	23
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	24
3.1 Planteamiento del problema.....	24
3.1.1 Antecedentes nacionales	24
3.1.2 Antecedentes internacionales	25
3.2 Marco teórico	28
3.3 Definición de términos básicos.....	30

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES	33
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....	41
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES	60
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	61
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Analisis FODA	44
Tabla 2 Presupuesto.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Uso de principales tecnologías de información y comunicación de las empresas 2019	17
Figura 2 Propuesta para la mejora en 4 etapas.....	45
Figura 3 Página principal de la intranet.....	47
Figura 4 Página versión móvil de la intranet para tomar la orden	48
Figura 5 Página versión móvil de la intranet para revisar la orden	49
Figura 6 Diagrama de flujo para tomar una orden	50
Figura 7 Diagrama de flujo para revisar una orden	51
Figura 8 Diagrama de flujo para realizar el pago de una orden	52
Figura 9 Página versión móvil de la intranet para iniciar sesión	53
Figura 10 Vista de cocina desde área de cocina.....	54
Figura 11 Vista de cocina desde área administrativa.....	55
Figura 12 Pagina administrativa para crear un usuario nuevo	56
Figura 13 Pagina administrativa para crear tipo de usuario nuevo	57

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo principal abordar la implementación de una intranet para mejorar la eficacia laboral en el sector gastronómico de Lima en 2023, propone la creación de una intranet con un diseño intuitivo de fácil acceso y uso. La naturaleza de la investigación es aplicada, ya que busca introducir esta herramienta en la empresa para optimizar procesos y lograr objetivos, generando un impacto positivo mediante la interacción virtual y la identificación eficiente de posibles fallas.

Se empleó un enfoque correlacional para identificar relaciones entre la implementación de la intranet y la mejora de la eficacia laboral de los trabajadores del sector gastronómico. El propósito es determinar cómo esta herramienta influye en los procesos y resultados laborales.

El enfoque de la investigación es cualitativo, evaluando la aceptación y mejoras en los procesos, así como la interrelación entre las áreas de la empresa. La evaluación incluirá índices de aceptación y la evaluación de costos asociados a la implementación de la intranet.

El diseño de la investigación es no experimental y transeccional, ya que no implica manipulación directa de las variables independientes y se enfoca en la identificación de relaciones entre las variables. La recopilación de datos se realizará a través de entrevistas, utilizando una entrevista de 13 preguntas aplicada a 5 personas. Este diseño permitirá explorar y analizar posibles conexiones o asociaciones entre factores clave relacionados con la implementación de la intranet. Por otro lado, se logra identificar la necesidad de implementar una intranet a los negocios del rubro para optimizar procesos, base de datos y capacitación de personal. A través de estas entrevistas, se identificaron aspectos fundamentales relacionados con la gestión de información, la comunicación interna, la seguridad de la información y la integración con herramientas existentes. El proyecto propuesto, centrado en la intranet, se alinea perfectamente con las necesidades del mercado al proporcionar un medio

eficaz para la capacitación del personal y facilitar el seguimiento, abordando de manera integral los desafíos identificados en la investigación.

Palabras clave: intranet, eficacia laboral

ABSTRACT

The main objective of the research is to address the implementation of an intranet to enhance work efficiency in the gastronomic sector of Lima in 2023. It proposes the creation of an intranet with an intuitive design for easy access and use. The nature of the research is applied, as it seeks to introduce this tool into the company to optimize processes and achieve goals, generating a positive impact through virtual interaction and efficient identification of potential failures.

A correlational approach is employed to identify relationships between the implementation of the Intranet and the improvement of the work efficiency of workers in the gastronomic sector. The purpose is to determine how this tool influences processes and work outcomes.

The research approach is qualitative, evaluating acceptance and improvements in processes, as well as the interrelation between different areas of the company. The evaluation will include acceptance indices and the assessment of costs associated with the implementation of the intranet.

The research design is non-experimental and transactional, as it does not involve direct manipulation of independent variables and focuses on identifying relationships between variables. Data collection will be done through interviews, using a 13-question interview applied to 5 individuals. This design will allow for the exploration and analysis of possible connections or associations between key factors related to the implementation of the intranet.

On the other hand, the need to implement an intranet in businesses in the industry to optimize processes, databases, and personnel training is identified. Through these interviews, fundamental aspects related to information management, internal communication, information security, and integration with existing tools were identified. The proposed project, focused on

the intranet, aligns perfectly with market needs by providing an effective means for staff training and facilitating monitoring, comprehensively addressing the challenges identified in the research.

Keywords: Intranet, work efficiency

INTRODUCCIÓN

En el cambiante y competitivo entorno del sector gastronómico en el Perú, la eficacia laboral y la excelencia en el servicio son factores críticos para el éxito de los restaurantes y establecimientos culinarios. Lima, conocida como la capital gastronómica de América del Sur, alberga una próspera industria culinaria que abarca desde pequeñas cafeterías hasta restaurantes de alta cocina reconocidos internacionalmente. Sin embargo, la gestión eficiente de las operaciones, la comunicación fluida entre el personal, así como la capacitación constante y la adaptación a las cambiantes demandas de los clientes son imperativos en este sector. En respuesta a estas dificultades, se propone la creación de una intranet diseñada para buscar una mejora de eficacia laboral.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022), en el año 2019, solo el 10,5% de las empresas hizo uso de intranet. De ese porcentaje, el 37,5% de las grandes empresas han implementado al interior de sus organizaciones la intranet, en las medianas empresas el 20,5% y el 7,6% de las pequeñas empresas han utilizado intranet en sus organizaciones. El presente proyecto también pretende demostrar que implementar una intranet en la actualidad es una opción válida para mejorar la eficiencia operativa, fomentar la colaboración entre los empleados y mantenerse al día con las demandas del sector gastronómico en oposición a los canales digitales de comunicación más usados.

Esta intranet incorpora características como la comunicación en tiempo real y la capacidad de almacenamiento de archivos. Asimismo, facilitará el intercambio de archivos entre las diferentes áreas y fomentará la interacción para agilizar los procesos y las visualizaciones pertinentes. La centralización de todos los documentos en una única plataforma permitirá a cada área, mediante credenciales de usuario, acceder y llevar a cabo acciones correctivas o gestionar información relevante para la toma de decisiones.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Implementación de una intranet para mejorar la eficacia laboral de los trabajadores del sector gastronómico - Lima, 2023

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

Este estudio tuvo como objetivo principal optimizar procedimientos y actividades mediante la introducción de tecnología, específicamente, a través de la implementación de una intranet de acceso remoto alojada en un servidor. Esta iniciativa permitirá que todos los miembros de cada área puedan acceder a la plataforma, lo que incluye a los miembros del área administrativa. Esto posibilitará el acceso a contenidos como archivos, herramientas y procesos de negocio, lo que, a su vez, favorecerá la comunicación eficaz entre los empleados de la organización.

La carencia de organización dentro de uno de los restaurantes estudiados ha resultado en retrasos en la búsqueda de documentos proporcionados por la administración como, por ejemplo, los informes del inventario. Esto se debe a que, actualmente, solo se dispone de un equipo que almacena todos los datos importantes, lo que restringe el acceso de información de manera simultánea. La implementación de una intranet solucionará este problema y mejorará la eficacia en los procesos de trabajo de los empleados, fomentando una mayor colaboración entre ellos.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

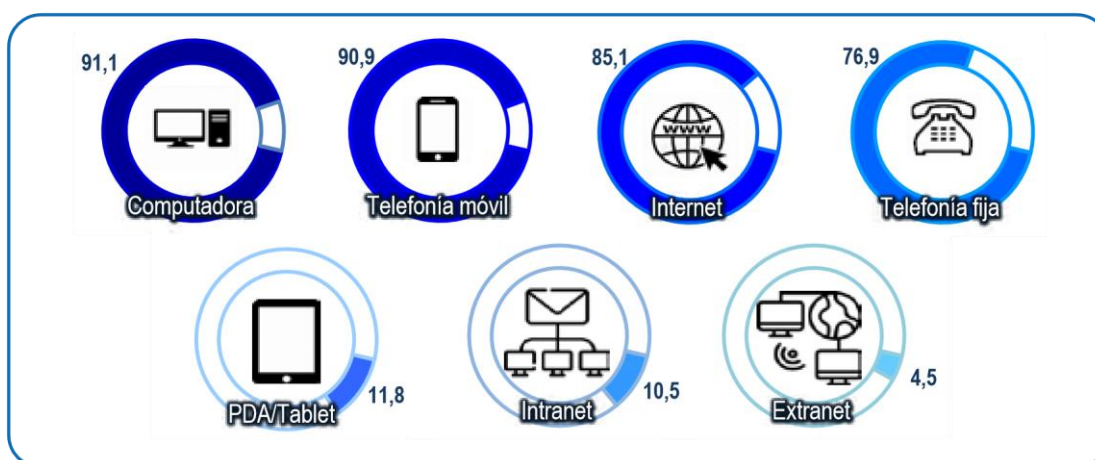
La investigación se centró en dos sectores económicos, específicamente en el ámbito tecnológico y gastronómico, debido a la creciente importancia de la tecnología en este sector. El eje temático de este proyecto se centra en analizar y tratar de mejorar las estrategias para

optimizar la eficacia del desempeño de los empleados. Además de ello, se plantea proporcionar adecuadas funcionalidades en el proyecto que satisfagan las necesidades de las empresas para llevar a cabo sus funciones requeridas.

Según la Encuesta Económica Anual 2020 ejecutada por el INEI (2019), el 91,1% de las empresas peruanas usaron computadoras; asimismo, el 90,9% utilizaron teléfonos móviles, el 85,1% disponían de conexión a internet y el 76,9% hicieron uso de teléfonos fijos. Por su parte, el uso del PDA (Asistente Digital Personal)/Tablet estuvo presente solo en el 11,8% de las empresas, así como en la intranet y extranet en un 10,5% y 4,5%, respectivamente.

Figura 1

Uso de principales tecnologías de información y comunicación de las empresas, 2019
(Porcentaje)



Nota: Figura que representa el uso de tecnología de información y comunicación de las empresas en el año 2019. Tomado de Perú: Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas, 2019 (p.11) por INEI, 2022.

1.4 Alcance de la solución

El objetivo es proporcionar una gestión informática que beneficie a las empresas del sector gastronómico, abordando las necesidades relacionadas con los trabajadores y

mejorando la productividad. La implementación de esta red privada facilita la organización de la información, reducción de costos y aumento de la eficacia operativa.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Planteamiento del problema

El uso de la intranet en las empresas ofrece ventajas como la reducción de costos, el acceso rápido a la información y la facilitación de alianzas estratégicas. Sin embargo, entre 2013 y 2019, aproximadamente dos de cada diez empresas utilizaron la intranet, con una disminución en 2019, cuando solo una de cada diez la implementó, debido principalmente al decreciente uso en pequeñas empresas. Estas pequeñas empresas utilizaron la intranet en menor proporción (12.4% anual) en comparación con medianas (21.2%) y grandes empresas (40.5%). En 2019, el uso en pequeñas empresas cayó al 7.6% (INEI, 2022). A pesar de estos desafíos, implementar una intranet de manera efectiva es crucial para mantener una comunicación eficiente y manejar la información de forma confidencial dentro de la organización.

Altamirano et al. (2021) afirman que la industria gastronómica fue una de las industrias más perjudicadas por la pandemia a nivel global. El impacto significativo de la pandemia puede describirse como una sorpresa, a pesar de que hubo crisis similares en el pasado. La particularidad de esta situación radica en que afectó de manera generalizada a todas las actividades humanas, especialmente en lo asociado con la seguridad alimentaria, los hábitos de consumo de alimentos y la gastronomía peruana. En consecuencia, las plataformas digitales fueron tomando relevancia y presionando a las empresas a una forzada modernización en casi todas las áreas de su negocio, desde el área administrativa hasta la forma de que el producto llegue al cliente final.

Una incorrecta implementación de sistemas de información puede afectar la eficiencia de la cocina y la calidad de la experiencia culinaria que los restaurantes desean ofrecer a sus clientes.

Para superar estos desafíos y contribuir al desarrollo tecnológico del sector gastronómico, es esencial invertir en soluciones que agilicen la administración de datos y la comunicación interna, así como sistemas que almacenen de manera segura sus datos. De esta manera, se mejorará la eficacia de los trabajadores del área, permitiendo a los restaurantes brindar un servicio de calidad y experiencias gastronómicas excepcionales a sus clientes.

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. Según Hoyos y Valencia (2012), la intranet se destaca como una herramienta poderosa en las organizaciones cuando se implementa de manera adecuada. Su diseño y aplicación, alineados con los objetivos de la organización, se convierten en un recurso esencial para la administración de la información, contribuyendo significativamente a la gestión del conocimiento y facilitando la comunicación interna. Al comprender su definición conceptual y su caracterización en el contexto organizacional, la intranet se percibe como una herramienta integral para la gestión de la información y como un medio eficaz de comunicación interna, mejorando y agilizando la dinámica global de la organización.

En el presente proyecto se plantea implementar una red intranet con la finalidad de mejorar y optimizar el proceso de gestión del sistema 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.

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿En qué medida la implementación de una intranet mejora la eficacia laboral de los trabajadores del sector gastronómico, Lima, 2023?

2.1.2.2 Problemas específicos

¿En qué medida la implementación de una intranet mejora la eficacia de la comunicación interna de los trabajadores del sector gastronómico, Lima, 2023?

¿En qué medida la implementación de una intranet mejora la eficacia de la gestión de información y recursos de los trabajadores del sector gastronómico, Lima, 2023?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar en qué medida la implementación de una intranet mejora la eficacia laboral de los trabajadores del sector gastronómico, Lima, 2023.

2.1.3.2 Objetivos específicos

Conocer en qué medida la implementación de una intranet mejora la eficacia de la comunicación interna de los trabajadores del sector gastronómico, Lima, 2023.

Identificar en qué medida la implementación de una intranet mejora la eficacia de la gestión de información y recursos de los trabajadores del sector gastronómico, Lima, 2023.

2.1.4 Justificación de la investigación

2.1.4.1 Justificación teórica

Esta investigación se justifica teóricamente, puesto que se sustenta en conceptualizaciones y fundamentos teóricos relevantes que aportan al conocimiento existente sobre el uso y la importancia de la intranet, y cómo al llevar a cabo su implementación en las

diferentes áreas del negocio puede llegar a solucionar problemas existentes, lo que daría como resultado a un aumento de eficacia laboral.

2.1.4.2 Justificación metodológica

El presente trabajo académico tiene una justificación metodológica, puesto que se aplicó el enfoque cualitativo, el cual permitió situar la implementación de la intranet en el contexto específico del sector gastronómico en Lima. La implementación de una intranet es un proceso dinámico que necesita flexibilidad al recopilar datos, por lo que se optó por la técnica de la entrevista, en donde se obtuvo información detallada acerca de los desafíos, necesidades y oportunidades particulares que surgen en el sector gastronómico.

2.1.4.3 Justificación práctica

Esta investigación contó con una justificación de tipo práctica, puesto que contribuye con una solución aplicada al problema identificado en el sector gastronómico, Además, este estudio tiene como aporte los resultados que se obtuvieron a través de entrevistas realizadas a los trabajadores. Con base en ello, se generaron estrategias que se usaron para producir un impacto positivo en los negocios.

2.1.5 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en la investigación fueron las restricciones en infraestructura tecnológica que posee cada negocio, lo que podría afectar la implementación y la eficacia de la intranet. Otra limitación fue la calidad de información adquirida en las entrevistas, ya que puede variar y estar sujeta a percepciones individuales, lo que podría afectar la interpretación de los resultados.

Para superar las limitaciones mencionadas, resulta esencial ejercer un control efectivo sobre las áreas propuestas, comprender la línea de negocios y mantener una estructura organizativa sólida en la fase de diseño de la red interna.

2.1.6 Viabilidad de la investigación

La presente investigación es viable, puesto que se logró identificar fuentes fiables y abordar temas relacionados que resaltan la importancia de la intranet, aunque, inicialmente, se encontraron algunas dificultades para obtener información, ya que las fuentes disponibles se encontraban desactualizadas y la información proporcionada no resultaba precisa.

Además, a nivel de equipo, se cuenta con los conocimientos y experiencias profesionales de los investigadores para poder ejecutar el proyecto de manera exitosa.

La finalidad del proyecto es apoyar a otros negocios interesados en la implementación de una intranet, ofreciendo soluciones compartidas, prácticas para mejorar la eficacia laboral y un marco teórico y práctico más centralizado para su desarrollo.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Planteamiento del problema

3.1.1 Antecedentes nacionales

Fernández (2011) en su investigación “Análisis, diseño e implementación de un sistema de registro y seguimiento de solicitudes a concesionarios de cafeterías a través de una intranet” presentó el desarrollo de un sistema de información para registrar y dar seguimiento a solicitudes de servicios de cafetería en una organización que colabora con concesionarios de cafeterías. Este sistema, implementado con éxito en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), simplifica las tareas administrativas y de los concesionarios al registrar, atender y gestionar los pagos de los servicios de cafetería. Para la estructuración del sistema, se utilizó estrategias metodológicas centradas en objetos, lo que permitió establecer cinco módulos clave: Registro de solicitudes, Cotizaciones, Aprobación de cotizaciones, Atención de solicitudes y Generación de resúmenes de pago. Todas las actividades y operaciones relacionadas con los servicios prestados por los concesionarios de cafeterías, se sistematizaron mediante una intranet. De esta manera, se logró una mejora en la gestión, simplificando todas las acciones y costos que no están relacionados con la digitalización. Este beneficio se extiende tanto a los concesionarios como a los usuarios.

Bernal (2018) en su investigación “Modelo de medición de impacto de los sistemas de información en las MYPES en el Perú” mencionó que el 99% de las empresas en Perú son pequeñas y medianas (MYPES), y muchas de ellas no utilizan adecuadamente las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Esto les impide experimentar un crecimiento más rápido, invertir más y obtener beneficios significativos. La falta de uso de las TIC también genera una brecha de productividad entre las MYPES y las grandes empresas.

La investigación se basó en un modelo de medición de impacto de los sistemas de información en las MYPES, dividido en dimensiones, como impacto individual, organizacional, calidad de la información, calidad del sistema, calidad del proveedor y seguridad. La encuesta aplicada a estas empresas validó el modelo propuesto y mostró que el uso efectivo de las TIC puede llevar a un mayor crecimiento y productividad en las MYPES.

El artículo destacó que el uso adecuado de las TIC, como una intranet efectiva, puede tener un impacto positivo en el crecimiento y la productividad de las MYPES, permitiéndoles competir en el mercado y obtener beneficios significativos.

3.1.2 Antecedentes internacionales

Álvarez (2007) en su artículo “Comunicación Interna, la Estrategia del Éxito” afirmó que la comunicación interna en las organizaciones es una función fundamental que busca integrar, motivar y movilizar a los empleados hacia los objetivos corporativos. Sin embargo, muchas empresas subestiman su importancia y la consideran una asignatura pendiente. Este artículo relató casos de empresas que ignoraron la comunicación interna y luego tuvieron que recurrir a soluciones costosas para abordar problemas internos. Se enfatizó que la comunicación interna es una herramienta estratégica que impulsa el éxito empresarial, promueve la innovación, la calidad de procesos y la cohesión laboral. Se discutió la importancia de la comunicación interna en el contexto de la era digital, pero se reconoció que no todos los empleados tienen acceso a las herramientas tecnológicas, lo que subraya la relevancia de medios tradicionales como los tableros de anuncios y las publicaciones internas.

Terrón (2019) en su investigación titulada “El cambio de negocio de la banca tradicional: BBVA” incluyó las funciones del sistema financiero español, así como su estructura y evolución después de la pasada crisis. Posteriormente, se analizó la transformación digital que se está produciendo en el sector bancario, obligando a los bancos tradicionales a adaptarse a esta nueva situación. Para culminar, se examinó la posición del banco BBVA, desde su historia

hasta sus ventajas competitivas en el sistema financiero, frente al banco Santander, a través de las ratios y sus rentabilidades en un horizonte temporal de 7 años. En cuanto a la metodología, se generaron encuestas y cuestionarios a una población compuesta por todos los colaboradores del BBVA - España Madrid, con una muestra de 500 personas.

Arribas (2005) en su artículo “Intranet para la Gestión del Conocimiento y la Comunicación Interna” afirmó que la incorporación de la tecnología de Internet, particularmente a través de las intranets, ha revolucionado la comunicación interna en las organizaciones. Este cambio es una respuesta a la creciente importancia de la información y las ideas como recursos estratégicos para el éxito empresarial. La tendencia al crecimiento exponencial de las intranets satisface la necesidad de contar con un eficiente y confiable medio de comunicación interna en el mundo empresarial actual.

Sin embargo, es importante destacar que la implementación de una intranet puede no siempre cumplir con las expectativas y, en algunos casos, puede considerarse una moda pasajera. A pesar de esto, las intranets están transformando la relación entre las organizaciones y sus empleados, permitiendo que estos se conviertan en participantes activos en la comunicación en lugar de simples espectadores.

La gestión del conocimiento es un aspecto clave de la intranet, ya que facilita la captura, búsqueda, recuperación, análisis y distribución de información para respaldar la estrategia empresarial. Las intranets mejoran la comunicación interna y fomentan el intercambio de experiencias y conocimiento entre los empleados.

Sin embargo, la implementación de una intranet también plantea desafíos, como la sobrecarga de información, la resistencia al cambio por parte de algunos empleados y la necesidad de equilibrar la comunicación en línea con la comunicación tradicional. Además, es fundamental establecer una cultura de compartir conocimientos en la organización.

Flores y Sandoval (2012) en su estudio “Caso de estudio: uso de tecnología en una empresa mexicana: el correo electrónico, la intranet y el teléfono celular: un caso de estudio” analizaron el impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la comunicación interna de una fábrica de chocolates en Toluca, México. Las organizaciones modernas se ven influenciadas por el crecimiento del factor humano y el desarrollo de las TIC. El estudio se centró en la aplicación de las TIC, como la intranet, el correo electrónico y la telefonía móvil, en la comunicación interna de la fábrica.

La investigación se caracterizó por ser exploratoria, descriptiva y conclusiva. Se utilizó un cuestionario que incluyó preguntas sobre el impacto de las TIC en la comunicación interna y la frecuencia de uso de la intranet, correo electrónico y telefonía móvil.

Los resultados mostraron que las TIC se consideran herramientas útiles para el trabajo, mejorando la comunicación interna y permitiendo a los empleados estar conectados. La intranet se valora altamente, mientras que el correo electrónico es ampliamente utilizado, especialmente por niveles directivos y medios. La telefonía móvil se destaca como una herramienta eficaz para mantenerse comunicado, aunque algunos señalan que interrumpe sus actividades laborales.

A pesar de ciertas limitaciones en la generalización de los resultados, debido al enfoque de estudio de caso y la restricción a entrevistar solo a personal de confianza, se concluyó que el uso de las TIC impacta positivamente en la comunicación interna, agilizando la transmisión de información y facilitando la toma de decisiones en la organización.

3.2 Marco teórico

Inicios de la intranet

La historia del Internet se remonta a mediados de los sesenta, cuando los investigadores exploraron la posibilidad de crear redes de computadoras interconectadas a través del encaminamiento de paquetes. Esta técnica fragmentaba la información en paquetes que se transmitían a través de la red y se volvían a montar en el destino final. En 1969, el Departamento de Defensa de los EE.UU., a través de la Agencia de Proyectos Avanzados de Investigación (ARPA, en inglés), creó ARPANet, una red experimental que sentó las bases para el Internet moderno. ARPANet permitió la comunicación entre científicos, investigadores y personal militar mediante correo electrónico y conversaciones interactivas. A medida que ARPANet se expandía, otras redes se conectaban, dando origen a Internet. En los ochenta, ARPANet se fusionó con otras redes, consolidando Internet como un sistema de interconexión global (Martínez, 2014)

En el siglo XXI, Internet ha experimentado un crecimiento exponencial, con millones de nuevos usuarios cada mes.

Según Lafrance (2001), los inicios de la Intranet se enmarcan en el contexto de la evolución de Internet y su rápida expansión. A mediados de esta última década, el gran público comenzó a descubrir los usos personales de Internet, mientras que las empresas adaptaron sus sistemas de información al fenómeno emergente. Es en este punto donde surge la Intranet, como una adaptación de los sistemas de información empresarial al entorno digital.

Con el avance de la tecnología y la adopción generalizada de Internet en la vida cotidiana, la Intranet se ha convertido en un componente fundamental de la infraestructura informática de las empresas. Hoy en día, la Intranet no sólo facilita la comunicación interna, sino que también impulsa el comercio electrónico, facilitando la interacción entre empresas,

proveedores, clientes y socios a través de modelos como B2B, B2C e incluso C2C. Esta evolución continua de la Intranet refleja la adaptabilidad y el impacto transformador de Internet en el ámbito empresarial, promoviendo una mayor eficiencia y colaboración en la era digital.

Principales usos de la Intranet

La Intranet permite a las organizaciones aprovechar las capacidades de Internet para la comunicación interna, la colaboración y el intercambio de información de manera segura y eficiente (Lafrance, 2001).

La Intranet en las organizaciones

Con el avance de la tecnología y la adopción generalizada de Internet en la vida cotidiana, la Intranet se ha convertido en un componente fundamental de la infraestructura informática de las empresas. Hoy en día, la Intranet no sólo facilita la comunicación interna, sino que también impulsa el comercio electrónico, facilitando la interacción entre empresas, proveedores, clientes y socios a través de modelos como Business-to-Business (B2B), Business-to-Consumer (B2C) y Consumer-to-Consumer (C2C). Esta evolución continua de la Intranet refleja la adaptabilidad y el impacto transformador de Internet en el ámbito empresarial, promoviendo una mayor eficiencia y colaboración en la era digital (Lafrance, 2001).

Eficacia laboral en los restaurantes

La eficacia laboral en los restaurantes es crucial para su éxito y competitividad. Un restaurante es un establecimiento que ofrece servicios de alimentación, con platos generalmente preparados en el mismo lugar, y se distingue por sus características de servicio, mobiliario y condiciones ambientales. Según la Norma ISO 9000/2005, la eficacia se define como el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados deseados. Evaluar la eficacia requiere una planificación previa con objetivos claros, que pueden variar a lo largo del tiempo, lo que implica que los indicadores de eficacia también cambien en función de estos objetivos. Esta investigación se centra en aplicar un

procedimiento integral para evaluar y mejorar la eficacia y eficiencia en un restaurante especializado en comida internacional, considerando la planificación y objetivos, las condiciones físico-ambientales, la calidad del servicio, la gestión de recursos y la mejora continua como factores clave. Esto permitirá mejorar la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y el uso eficiente de los recursos, proporcionando una base sólida para la mejora continua en el sector gastronómico. (Ramos et al, 2012).

3.3 Definición de términos básicos

Intranet

La intranet se describe como una red interna de la organización con acceso limitado que posibilita el intercambio de recursos, datos y servicios. Utiliza la misma plataforma tecnológica que Internet, incluyendo red, protocolos y servidores, para facilitar la comunicación, colaboración y coordinación entre los empleados. A través de la intranet, los procesos organizativos pueden llevarse a cabo de manera más eficiente y en menos tiempo. No hay restricciones en cuanto al tamaño o ubicación física, siendo la única limitación el acceso exclusivo para usuarios autorizados. Además, la intranet puede estar conectada a Internet o actuar como una red aislada, abarcando así todas las funciones y beneficios de esta red privada (Concha, 2019).

Eficacia Laboral

La bibliografía sobre eficacia laboral u organizacional es extensa y suele incluir indicadores contables como utilidad, ventas y gastos, además de otros financieros como costo por unidad y relación capital-facturación. Sin embargo, estos indicadores son insuficientes ya que se enfocan en activos tangibles y no consideran los intangibles ni el futuro de la organización. La eficacia administrativa, que lleva a la eficacia organizacional, se alcanza al lograr objetivos, mantener el sistema interno y adaptarse al externo. Esto implica satisfacer a

los stakeholders y equilibrar sus intereses. Los principales indicadores de eficacia organizacional son: producción (capacidad de producir resultados en cantidad y calidad), eficiencia (relación entre salidas y entradas), satisfacción (beneficios a stakeholders), adaptabilidad (respuesta a cambios internos y externos), desarrollo (inversión en crecimiento organizacional) y supervivencia (capacidad de largo plazo). Estos indicadores reflejan la complejidad de mantener una organización eficaz y exitosa (Chiavenato, 2011).

Implementación

La implementación es una parte esencial de las propuestas de cambio. Generalmente, se refiere a un proceso que organiza de manera estratégica los contenidos, materiales, recursos y actores en una secuencia programada, considerada como esencial. Después de formar un equipo capacitado para respaldar la propuesta y llevarla a cabo, el proceso se enfoca en transmitir a las personas responsables tanto su validez teórica como los procedimientos recomendados. Este plan anticipa etapas de inicio, ejecución y adopción. En esta perspectiva, la estrategia se construye exclusivamente desde la lógica de la innovación (Ezpeleta, 2004).

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) engloban dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC), que incluyen especialmente la televisión, la radio y la telefonía convencional, y por las Tecnologías de la Información (TI), que se caracterizan por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos, como la informática, las comunicaciones, la telemática y las interfaces. En términos más simples, las TIC son el conjunto de tecnologías necesarias para gestionar y transformar la información. Esto implica el uso de computadoras y programas que posibilitan la creación, modificación, almacenamiento, protección y recuperación de dicha información (Sánchez, 2008).

Redes

Una red de comunicaciones se define como un grupo de nodos conectados entre sí por un medio específico. Estos nodos colaboran al compartir recursos e intercambiar información mediante reglas de comunicación establecidas, también llamadas protocolos. La red está compuesta por transmisores y receptores que se ocupan de recibir y enviar mensajes e información. Para llevar a cabo esta comunicación, se utiliza un canal, que puede ser tanto un medio confinado como uno no confinado (Concha, 2019).

Comunicación Interna

La esencia principal es fomentar la colaboración, involucrando a todos los miembros de la organización en las actividades y decisiones de la misma. Se busca que todos colaboren, hagan sugerencias y comenten, creando un ambiente donde cada miembro esté comprometido con la comunicación. Esto implica un intercambio de información bidireccional, permitiendo la interacción en direcciones ascendentes, descendentes y horizontales. El enfoque está en el diálogo, donde ambas partes participan activamente en la comunicación, creando así un ambiente verdaderamente comunicativo (Capriotti, 1998).

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

4.1.1 Hipótesis principal

La implementación de una intranet mejora significativamente la eficacia laboral de los trabajadores del sector gastronómico, Lima, 2023.

4.1.2 Hipótesis derivadas

La implementación de una intranet mejora significativamente la eficacia de la comunicación interna de los trabajadores del sector gastronómico, Lima, 2023.

La implementación de una intranet mejora significativamente la eficacia de la gestión de información y recursos de los trabajadores del sector gastronómico, Lima, 2023.

4.2 Operacionalización de variables

4.2.1 Variable 1: Intranet

Definición conceptual:

La intranet es una red interna de la organización con acceso restringido que utiliza la misma tecnología que Internet. Facilita la comunicación y colaboración entre empleados, mejorando la eficiencia de los procesos organizativos. Sin restricciones de tamaño o ubicación, sólo usuarios autorizados tienen acceso. Puede estar conectada a Internet o actuar como red aislada, conservando todas las funciones y beneficios de esta red privada (Concha, 2019).

Definición operacional:

La intranet será evaluada según el valor que aporte en las diferentes áreas de los negocios del sector gastronómico. Cabe precisar que esta variable está integrada por tres dimensiones: Diseño y contenido.

4.2.2 Variable 2: Eficacia laboral

Definición conceptual:

La eficacia laboral se refiere a la capacidad de una organización para lograr sus objetivos planificados mediante el uso eficiente de recursos, satisfaciendo las necesidades de la sociedad con sus productos o servicios. Esto implica mantener un equilibrio entre alcanzar resultados, satisfacer a los stakeholders y adaptarse a cambios internos y externos. La eficacia administrativa, que contribuye a la eficacia organizacional o laboral, se enfoca en la evaluación continua del desempeño para asegurar que las acciones realizadas sean las correctas y necesarias (Chiavenato, 2011).

Definición operacional:

La eficacia laboral será analizada a través de la percepción, comentarios y decisiones de los colaboradores que trabajan en el sector gastronómico. Cabe mencionar que esta variable está integrada por dos dimensiones: comunicación interna y gestión de información y recursos.

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

Tipo de la investigación: El estudio fue de tipo aplicado, puesto que se buscó implementar la Intranet para mejorar la eficacia laboral, generar un impacto positivo mediante la interacción virtual que permita una comunicación directa en tiempo real e identificación de fallas en menor tiempo.

Nivel de la investigación: Descriptivo, Hernández Sampieri (2007), describe el nivel descriptivo como un tipo de investigación que se enfoca en especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

Enfoque de la investigación: Cualitativo, se evaluó la aceptación y mejoras en el proceso e interrelación entre los departamentos de la empresa, índice de aceptación y evaluación de costos.

Fuente de datos deductiva: La fuente de datos del presente proyecto se obtuvo a través de las entrevistas que se realizaron a los trabajadores de las empresas.

Diseño de investigación: La presente investigación utilizó un diseño no experimental, transeccional; debido a que se caracterizó por la ausencia de manipulación directa de las variables independientes, lo que implicó que no se realizará ninguna intervención activa en las condiciones de la investigación. La obtención de información se ejecutó durante un corto periodo. Además, el diseño contempló la identificación de relaciones entre variables, lo que sugiere la exploración y el análisis de posibles conexiones o asociaciones entre distintos factores.

5.2 Diseño Muestral

Se optó por un diseño muestral no probabilístico por conveniencia; ya que este enfoque puede proporcionar información valiosa sobre las percepciones y experiencias de aquellos directamente afectados por la implementación de la Intranet en áreas específicas de la organización. La muestra se estructuró a partir de las diversas áreas de la empresa, tales como contabilidad, finanzas, administración, marketing, logística, proyectos, entre otros.

5.3 Población

La población estuvo compuesta por los trabajadores que desempeñan funciones en el sector gastronómico en Lima, y cuyos lugares de trabajo cuentan con los recursos necesarios para implementar una intranet. Esta población abarcó desde chefs, encargados de administración y finanzas, atención al cliente hasta asistentes de almacén. Dentro de este grupo, se consideraron aquellos trabajadores que tuvieran un conocimiento general sobre cómo manejar y/o implementar una Intranet de manera efectiva en sus lugares de trabajo. La diversidad de roles y responsabilidades dentro del sector gastronómico, se contempló con el propósito de adquirir una comprensión global de las necesidades y perspectivas de los empleados en las distintas áreas y niveles jerárquicos.

5.4 Muestra

La muestra contó con 10 trabajadores del sector gastronómico que se encuentran en Lima, lo cual permitió analizar las estrategias de implementación de una Intranet. A través de entrevistas y análisis detallados, se buscó comprender las dinámicas laborales, las necesidades específicas y los retos que afrontan los trabajadores del sector gastronómico en Lima. Esta muestra permitió explorar las estrategias actuales utilizadas en el sector, así como la recopilación de percepciones detalladas sobre cómo la introducción de una Intranet influye en la eficacia laboral. Cada trabajador seleccionado aportó una perspectiva única, lo que enriqueció el análisis y proporcionó información valiosa para la propuesta de implementación de una Intranet.

5.5 Técnicas de recolección de datos

En el presente estudio se aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada, cuyo instrumento fue la guía de entrevista. Las entrevistas se realizaron de manera presencial para mantener un diálogo fluido y directo, obteniendo información confiable en la actualidad de la intranet.

5.6 Técnicas de procesamiento de la información

Se aplicó el análisis cualitativo de los datos recopilados a través de entrevistas. Esta técnica se aplicó con el objetivo de extraer patrones significativos y tendencias relevantes que guíen la determinación de estrategias para la implementación de una Intranet en el sector gastronómico de Lima.

La técnica de recopilación de información permitió obtener datos precisos y detallados sobre las percepciones, necesidades y expectativas de los trabajadores del sector gastronómico con respecto a la implementación de una Intranet. Este enfoque cualitativo se complementa con el análisis de las respuestas, lo que facilitó la identificación de patrones comunes, áreas de mejora y posibles áreas de resistencia o preocupación.

En particular, se utilizó técnicas de análisis de contenido para identificar palabras clave en las respuestas de los entrevistados. Estas palabras clave fueron de importancia para categorizar y organizar la información, permitiendo la identificación de temas recurrentes y la elaboración de soluciones específicas. Este enfoque proporcionó una mejor comprensión de las necesidades y aspiraciones de los trabajadores del sector gastronómico, permitiendo así la formulación de estrategias y recomendaciones adaptadas a sus contextos laborales específicos.

5.7 Resultados

Los resultados obtenidos en las entrevistas con enfoque en los dos temas relevantes para la presente investigación fueron los siguientes:

5.7.1 Análisis descriptivo

La información recopilada a través de las entrevistas reveló aspectos destacados sobre la implementación de una intranet en el sector gastronómico, así como la búsqueda común de mejorar la eficacia laboral. A continuación, se detallan los hallazgos clave:

Intranet:

Base de Datos y Plataforma de Apoyo:

Implementar una base de datos se percibe como crucial para almacenar información detallada sobre el personal interno y los clientes. Además, el señor Miguel Sánchez visualiza la intranet como una plataforma de apoyo fundamental para la formación del personal, ofreciendo cursos interactivos con seguimiento y una participación constante.

Comunicación y Manejo de Documentos:

Se percibe a la intranet como un facilitador para la comunicación efectiva entre diferentes áreas del restaurante, permitiendo agilizar procesos como la gestión de requerimientos, solicitudes y reclamos. Además, se reconoce su capacidad para gestionar documentos sensibles, como carnés de sanidad y descansos médicos.

Seguridad y Sincronización:

La seguridad es una prioridad, y la intranet se concibe como una plataforma segura según los entrevistados. Asimismo, se destaca la importancia de la sincronización de la intranet con sistemas existentes, como nos indica el señor Jair Sánchez, como Opera y Symphony, para garantizar la gestión integral y actualizada de la información.

Interfaz Amigable y Descarga de Información:

El señor Jorge Bernuí destaca la búsqueda de una interfaz intuitiva y de fácil uso para que todos los colaboradores puedan aprovechar la intranet. Además, se valora la posibilidad de descargar información relevante para el análisis, como datos de ventas y tickets promedio, facilitando la toma de decisiones.

Eficacia Laboral:

Almacenamiento de Información:

Se subraya la importancia de contar con bases de datos detalladas para clientes y personal. Esto contribuye directamente a tener un equipo informado y adecuadamente entrenado, mejorando la eficacia laboral en la prestación de servicios.

Comunicación Efectiva:

El señor Rodrigo Brocq destaca desafíos en la comunicación interna, por lo que la agilidad en la transmisión de información y la creación funciones claves en la intranet se identifican como esenciales, para así conseguir una coordinación más efectiva entre las diferentes áreas, mejorando la eficacia operativa.

Acceso a Información en Tiempo Real:

La señora Graciela Beteta subraya la importancia de acceder de manera inmediata a datos relevantes, como reservas y menús actualizados, se percibe como crucial para una operación fluida y una planificación eficiente, contribuyendo directamente a la eficacia laboral.

Integración con Herramientas Existentes:

La integración efectiva con sistemas preexistentes, como Opera y Symphony, se considera como una estrategia clave. Esta integración simplifica procesos, evita redundancias y asegura una sinergia operativa más fluida, mejorando la eficacia en las operaciones diarias.

5.7.1.1 Análisis ligados a las hipótesis

Basándose en el análisis de las entrevistas y la información recopilada, se puede concluir que la implementación de una intranet mejoraría significativamente la eficacia laboral de los trabajadores del sector gastronómico en Lima para el año 2023. La evidencia proporcionada por los profesionales entrevistados refleja una clara correlación entre la intranet y aspectos clave que impactan positivamente en la eficacia laboral, como el almacenamiento de información detallada, la comunicación efectiva, acceder a datos en tiempo real, la seguridad de la información y la integración de herramientas existentes. Estas conclusiones respaldan de manera sólida la hipótesis principal establecida para esta investigación.

La necesidad generalizada de herramientas como la intranet para mejorar la comunicación, almacenamiento de datos y agilizar procesos refleja un consenso entre los entrevistados. Este hallazgo respalda la hipótesis de que la implementación de una intranet impacta significativamente en la eficacia general de los trabajadores del sector gastronómico en Lima para el año 2023.

Además, al considerar las funcionalidades específicas que cada departamento busca en la intranet, desde la comunicación interna hasta el manejo eficiente de datos y documentos, se observa la clara influencia que la intranet pueda tener en la eficacia laboral a nivel departamental. Este respaldo a las necesidades específicas de cada área confirma la hipótesis de que la intranet tiene un impacto significativo en la eficacia por departamento de los trabajadores del sector gastronómico en Lima para el año 2023.

CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

Se espera alcanzar mejoras significativas en la eficacia laboral de los trabajadores del sector gastronómico en Lima, mediante la propuesta de implementación de una intranet. El enfoque estará dirigido específicamente a áreas cruciales como finanzas, administración y comunicación interna.

Con esta investigación se busca convencer a los colaboradores del sector gastronómico que haciendo uso de la intranet la colaboración entre departamentos se fortalecerá, así como la optimización de procesos clave, como la gestión de pedidos y la coordinación entre las diferentes áreas.

6.2 Descripción de la propuesta de innovación

La presente propuesta implica la implementación de una intranet usando Microsoft SharePoint y Microsoft 365, que se adaptarán a las particularidades del sector gastronómico en Lima, con el objetivo de mejorar la eficacia laboral de los trabajadores. Esta intranet personalizada se concibe como una plataforma integral diseñada para abordar desafíos específicos y potenciar aspectos clave de la operación en el ámbito gastronómico.

Las características clave que se proponen son:

Almacenamiento Centralizado:

Microsoft SharePoint proporciona un espacio centralizado para almacenar y gestionar documentos, políticas de la empresa, manuales de capacitación y otra información relevante.

Colaboración Eficiente:

Facilita la colaboración en tiempo real mediante funciones como coedición de documentos, comentarios y notificaciones, mejorando la comunicación entre los departamentos y agilizando los procesos internos.

Gestión de Procesos:

Permite crear procesos de trabajo personalizados para optimizar procesos internos como la solicitud de insumos, la gestión de pedidos y la comunicación entre áreas.

Capacitación Continua:

Integra herramientas para la creación de cursos y materiales de capacitación interactivos, brindando a los empleados la posibilidad de mejorar sus habilidades y conocimientos de manera continua.

Acceso Seguro:

Ofrece opciones robustas de seguridad, como autenticación de dos factores y permisos específicos por usuario, garantizando un acceso seguro a la información según el rol de cada empleado.

Integración con Herramientas Existentes:

Se integra de manera efectiva con otras herramientas utilizadas en la industria gastronómica, como sistemas de gestión hotelera (Opera), servicios de mensajería instantánea (Symphony), y otros, garantizando una experiencia unificada.

Personalización:

Permite la personalización de la interfaz para adaptarse a las necesidades específicas de cada departamento lo que facilita acceder a información relevante de forma rápida y eficiente.

6.3 Diagnóstico situacional

Reseña histórica

La gastronomía peruana, y en particular la de Lima, tiene profundas raíces que se remontan a la fusión de tradiciones indígenas, africanas, asiáticas y europeas. Lima, como la capital del Perú, ha participado de la evolución de esta rica herencia culinaria. Desde los sabores auténticos de la cocina criolla hasta la influencia de reconocidos chefs que han elevado la gastronomía peruana a nivel internacional, Lima ha sido un epicentro gastronómico.

La ciudad ha experimentado una explosión en la escena culinaria, caracterizada por la creatividad, la diversidad de ingredientes y la fusión de técnicas modernas con recetas tradicionales. Lima se ha convertido en un destino culinario de clase mundial, atrayendo a visitantes y chefs internacionales que buscan explorar y contribuir a la innovación gastronómica peruana.

Tabla 1

Análisis FODA

Fortalezas	
• Rubro en crecimiento con reconocimiento a nivel local e internacional • El 45% de los empresarios en el rubro desean invertir en tecnología que les ayude a implementar sus restaurantes • Grandes cadenas de restaurantes ya tienen un sistema de intranet que apoya al negocio	Debilidades • Inversión alta en insumos y equipos • Los restaurantes con pocos locales no cuentan, en su mayoría, con un sistema tecnológico efectivo • Los sistemas actuales son paupérrimos y/o desfasados
Oportunidades	
• Invertir en una intranet en el rubro permite un crecimiento interno controlado y descubrir nuevos talentos • Crear planes a futuro en la ampliación de locales a nivel nacional e internacional	Amenazas • Situación económica en recesión a nivel país • Aumento de precios en los productos de primera necesidad

Nota: Tabla que representa el análisis FODA para la propuesta de innovación.

De acuerdo al análisis FODA realizado, se observó que el rubro gastronómico sigue creciendo y la comida nacional es altamente reconocida lo que permite es oportunidad de expansión; y con ello, crecimiento.

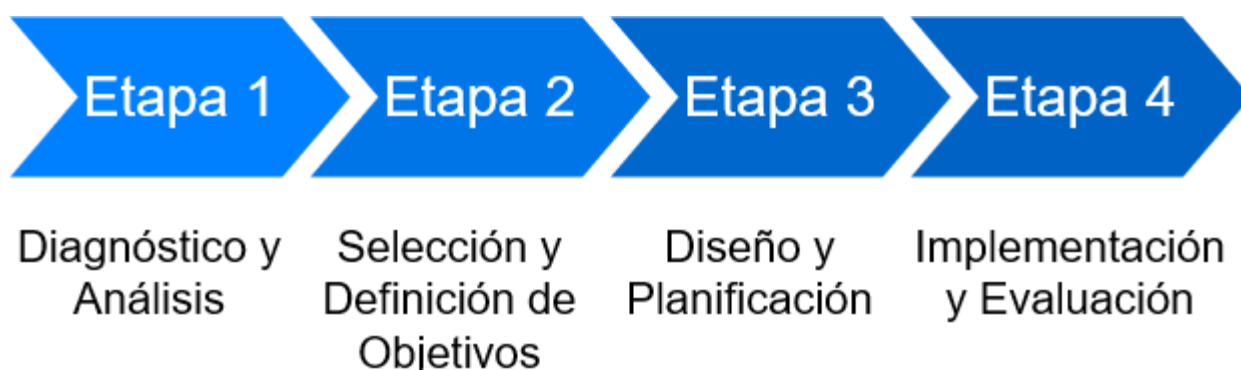
Actualmente, la recesión y el incremento en los costos de productos esenciales crea incertidumbre y tendencia a la baja, reduciendo la afluencia de comensales en restaurantes, cafeterías, entre otros.

6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora

La propuesta que se emplea para la mejora de la comunicación interna en la organización y la eficacia laboral en el rubro gastronómico es la implementación de una intranet. Para ello, se desarrollará el siguiente proceso en 4 etapas.

Figura 2

Propuesta para la mejora en 4 etapas



Nota: El gráfico muestra la propuesta de innovación en 4 etapas.

Se inicia con un diagnóstico exhaustivo, evaluando la comunicación interna en la organización y eficacia laboral en el sector gastronómico de Lima. Este análisis incluye entrevistas para identificar necesidades y desafíos. Posteriormente, se selecciona y define claramente los objetivos de la intranet, basándose en la investigación de tecnologías ya implementadas.

La etapa de diseño y planificación implica la selección de una plataforma tecnológica adecuada, como Microsoft 365 y Microsoft SharePoint. Se crea una estructura personalizada de intranet que se integra con las herramientas existentes. Este proceso incluye elaborar un plan detallado de implementación, considerando fases de prueba y ajustes.

La fase final es la implementación y evaluación, donde se lleva a cabo la implementación de la intranet, proporcionando capacitación y apoyo continuo a los

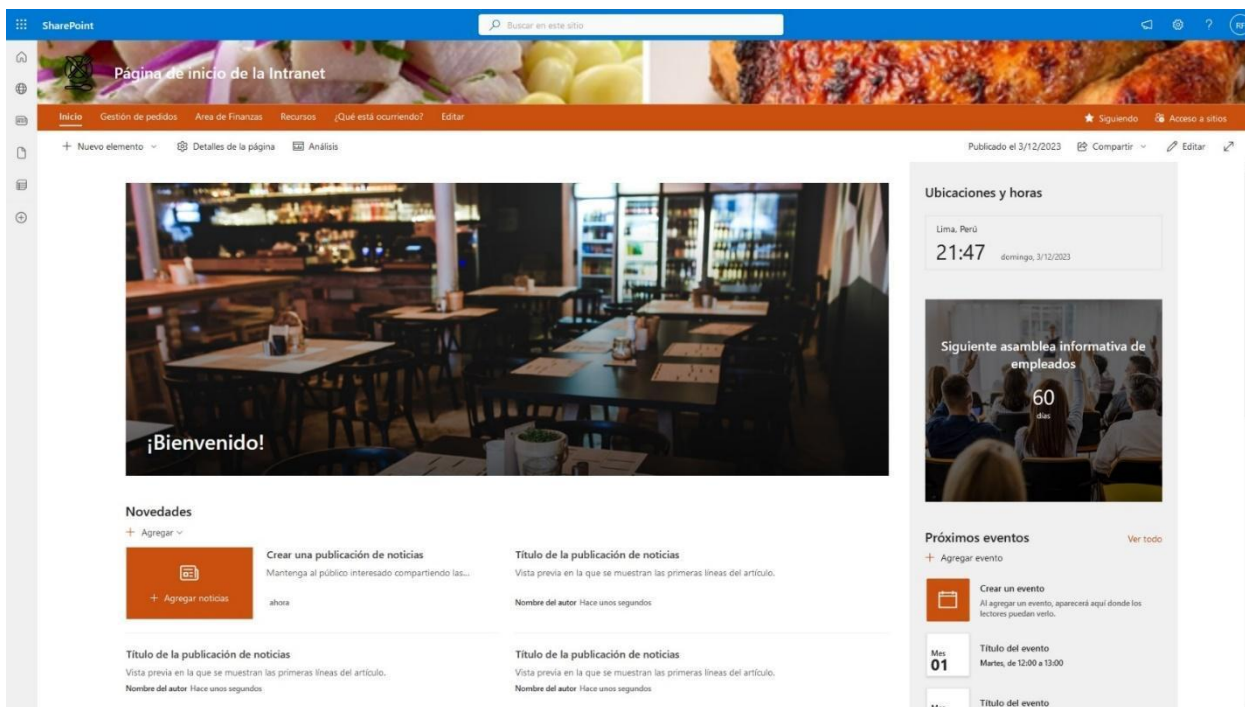
trabajadores. Se monitorea activamente la adopción y rendimiento de la intranet y se evalúa su impacto en la eficacia laboral y la comunicación interna. Ajustes y mejoras se realizan con base en la retroalimentación de los usuarios para garantizar la eficacia continua del sistema.

6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación

Se implementará la intranet utilizando los servicios Microsoft SharePoint, en donde se crearán los sitios de comunicación para la empresa, como la página principal y las secciones que se requieran en la misma.

Figura 3

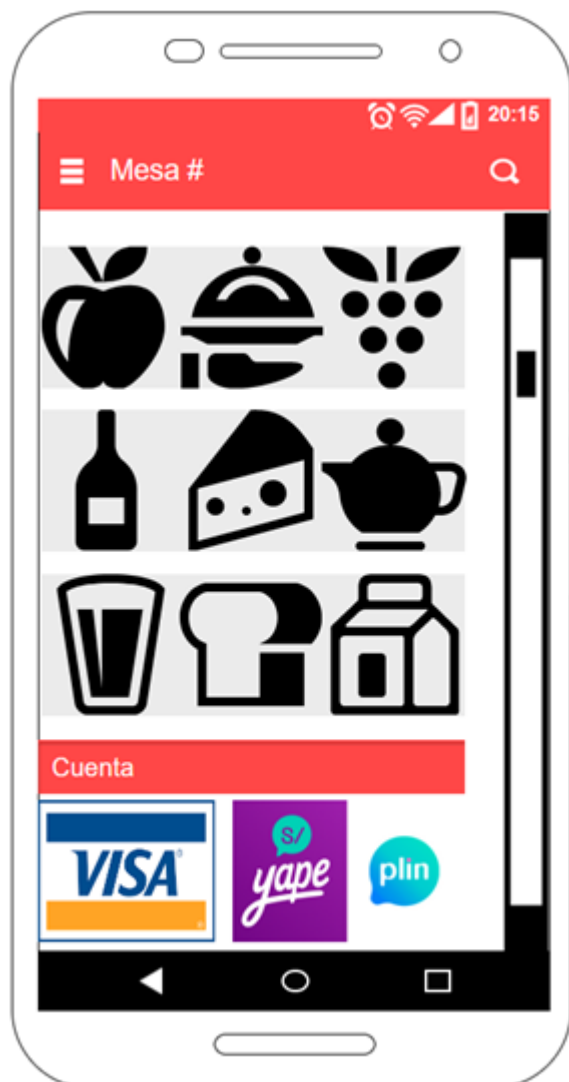
Página principal de la intranet propuesta



Nota: En la figura se aprecia la página principal de la intranet en donde se podrá acceder a las diferentes áreas de la empresa.

Figura 4

Página versión móvil de la intranet para tomar la orden



Nota: En la figura se aprecia la vista desde el celular en la ventana donde se podrá tomar la orden de los comensales y los métodos de pago.

Figura 5

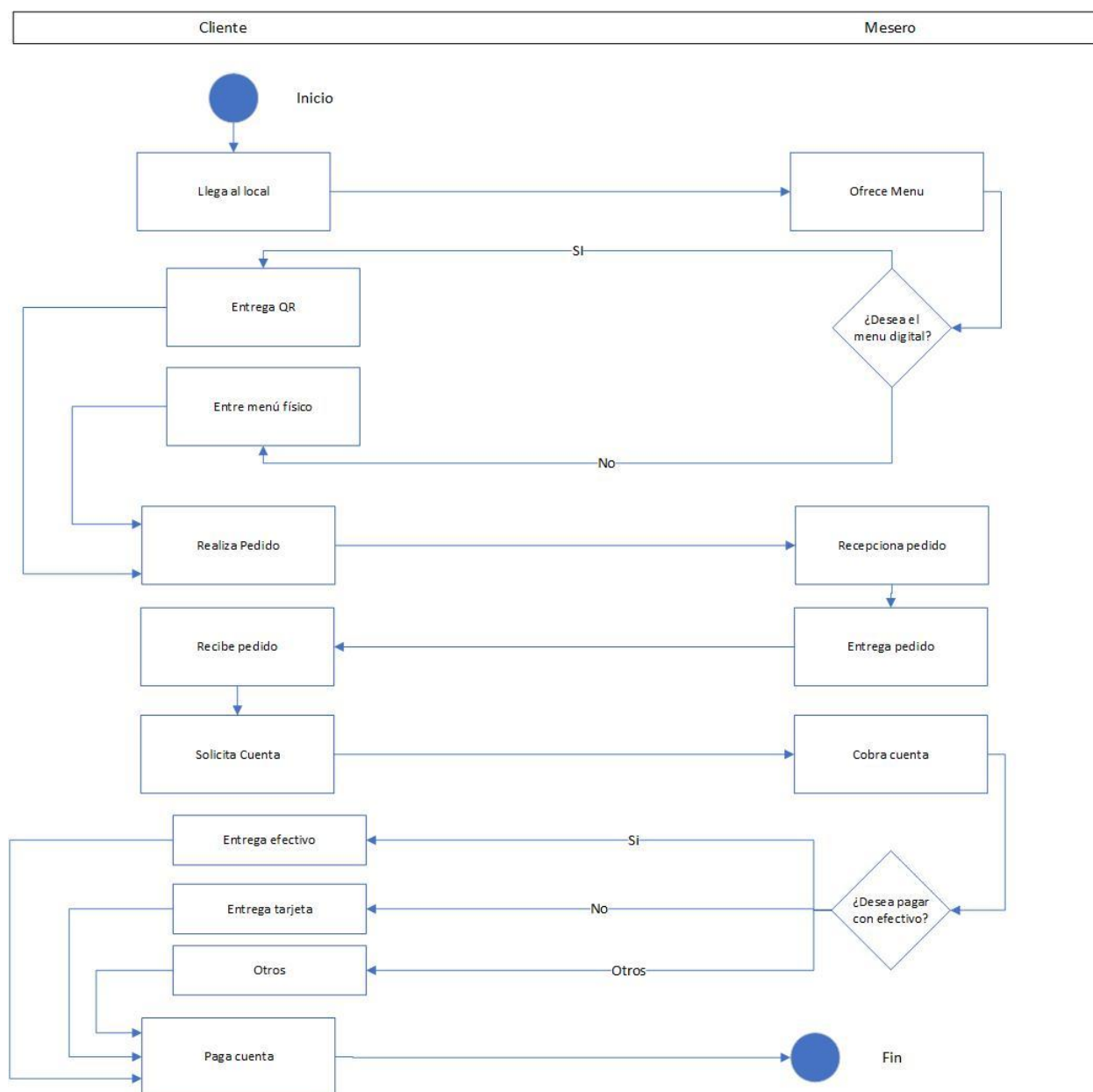
Página versión móvil de la intranet para revisar la orden



Nota: En la figura se aprecia la vista desde el celular en la ventana donde se puede revisar el pedido previamente realizado y los métodos de pago.

Figura 6

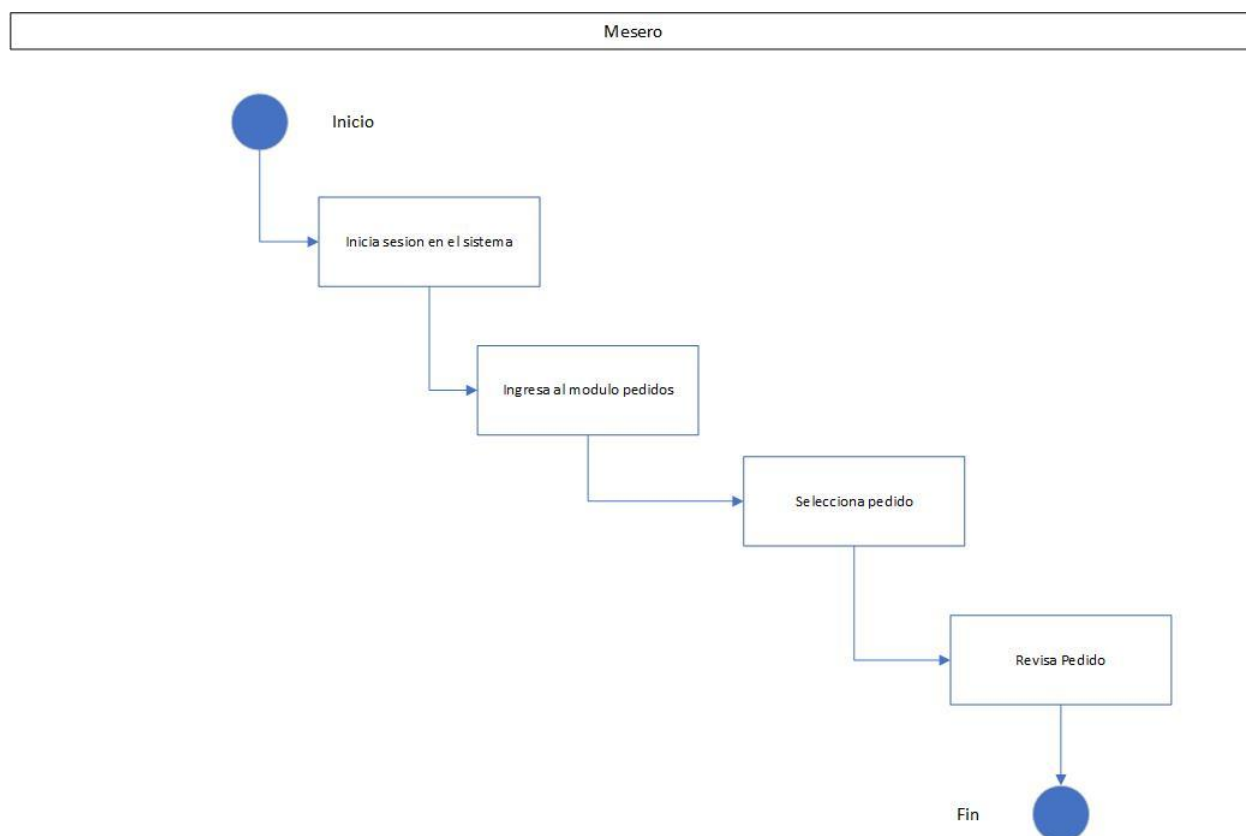
Diagrama de flujo para tomar una orden



Nota: En la figura se aprecia el diagrama de flujo entre el mesero y un cliente para realizar una orden de comida.

Figura 7

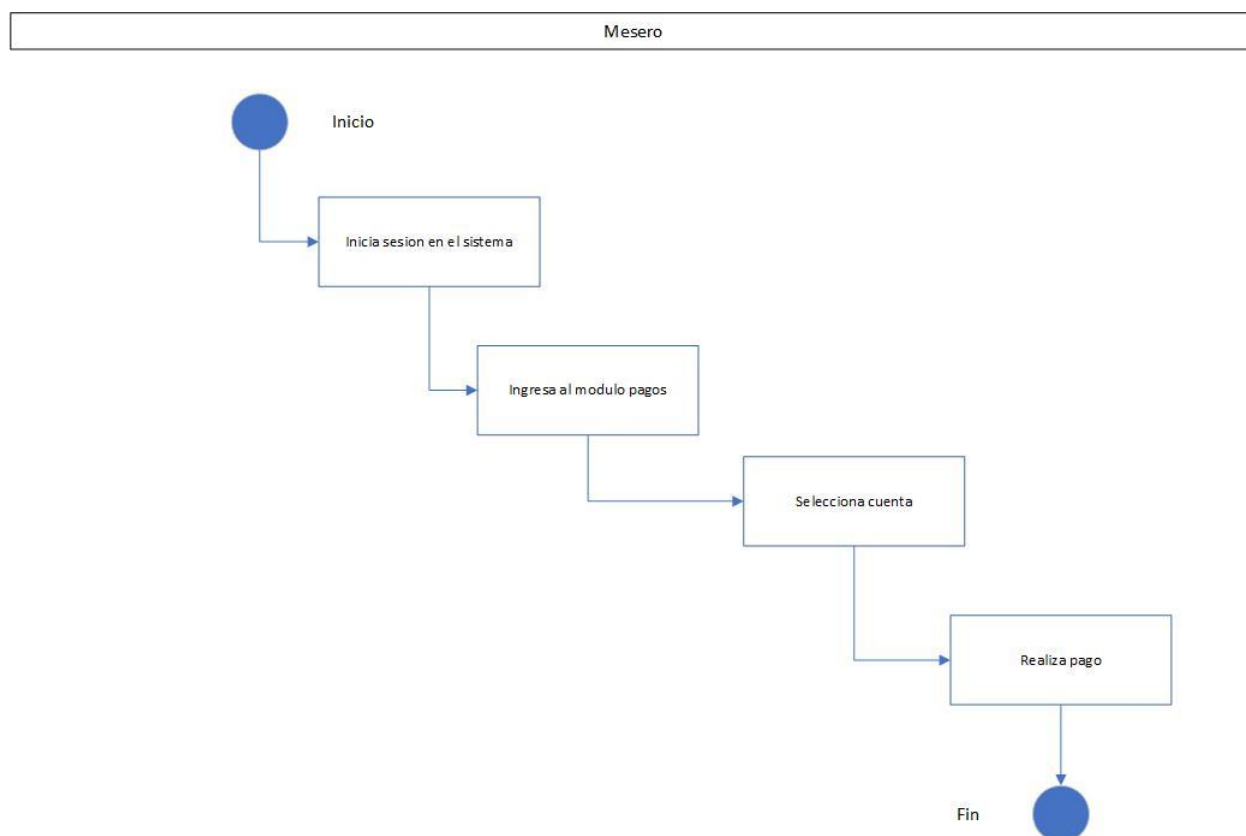
Diagrama de flujo para revisar una orden



Nota: En la figura se aprecia el diagrama del mesero para revisar un pedido.

Figura 8

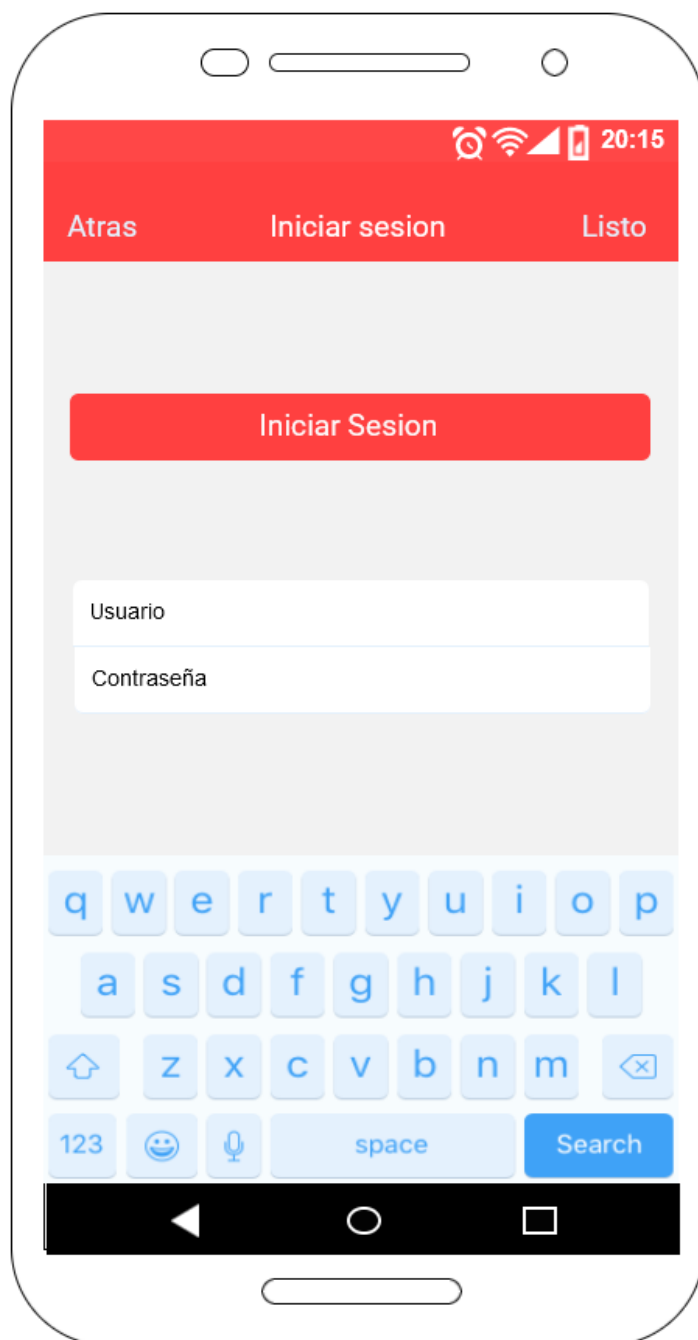
Diagrama de flujo para realizar el pago de una orden



Nota: En la figura se aprecia el diagrama de flujo entre el mesero y un cliente para realizar el pago de una cuenta.

Figura 9

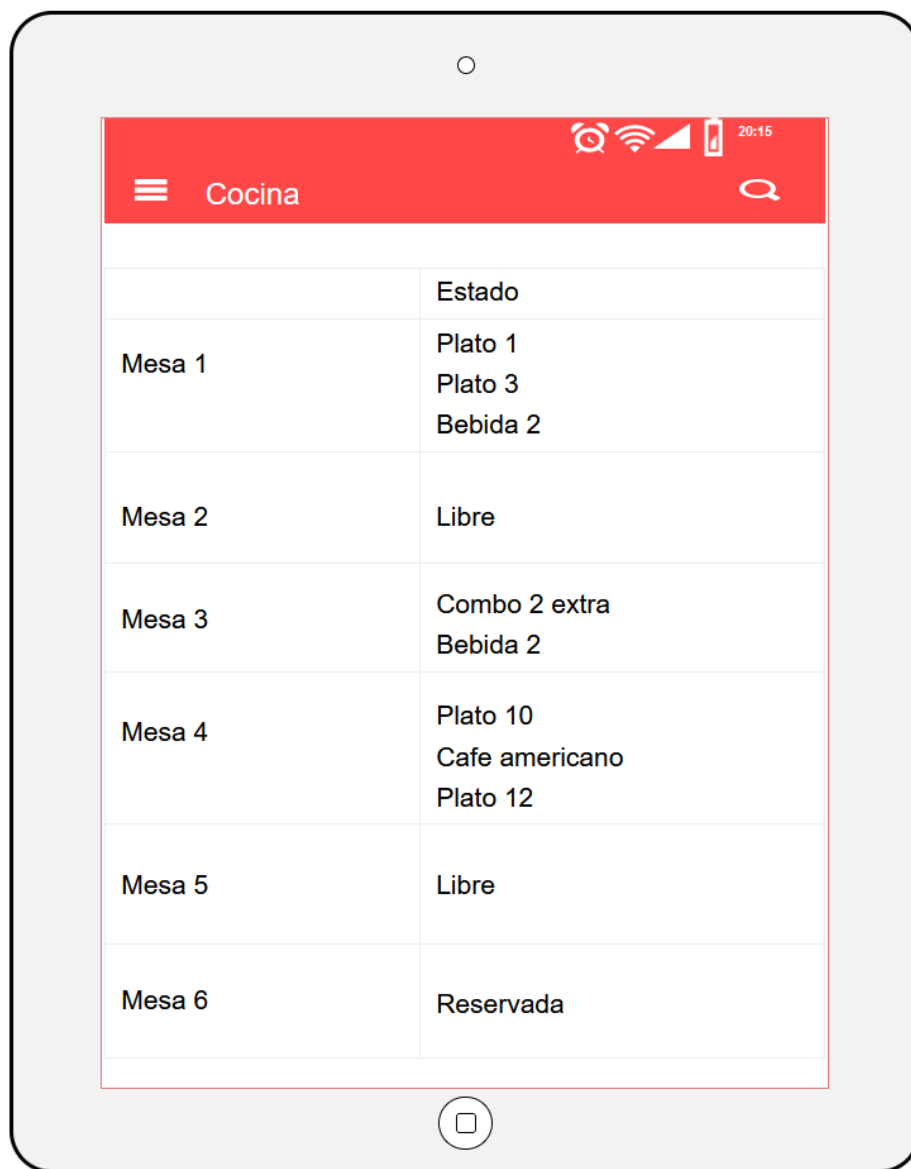
Página versión móvil de la intranet para iniciar sesión



Nota: En la figura se aprecia la vista desde el celular en la ventana donde se inicia sesión.

Figura 10

Vista de cocina desde área de cocina



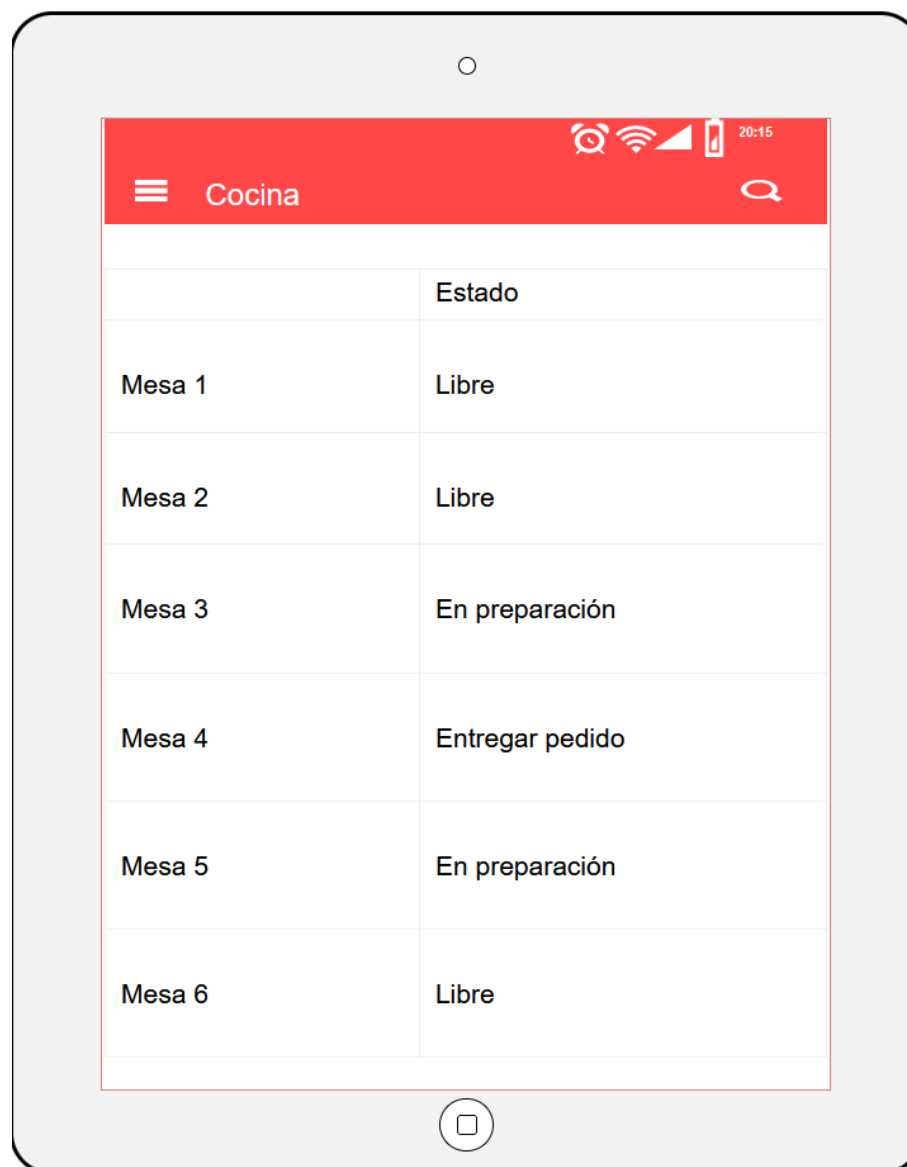
The image shows a smartphone screen displaying a kitchen management application. The app has a red header bar with a hamburger menu icon on the left, the word 'Cocina' in the center, and a magnifying glass icon on the right. The status bar at the top shows icons for alarm, Wi-Fi, cellular signal, battery, and the time 20:15. The main content is a table with two columns: 'Mesa' (Table) and 'Estado' (Status). The table lists orders for six tables, with some having multiple items.

Mesa	Estado
Mesa 1	Plato 1 Plato 3 Bebida 2
Mesa 2	Libre
Mesa 3	Combo 2 extra Bebida 2
Mesa 4	Plato 10 Cafe americano Plato 12
Mesa 5	Libre
Mesa 6	Reservada

Nota: En la figura se aprecia la vista desde la pantalla ubicada en el área de cocina con las órdenes.

Figura 11

Vista de cocina desde área administrativa



The image shows a smartphone screen displaying a web application for kitchen management. The app has a red header bar with a hamburger menu icon on the left, the word 'Cocina' in the center, and a magnifying glass icon on the right. Below the header is a table with two columns: 'Mesa' (Table) and 'Estado' (Status). The table lists six tables and their current status. At the top right of the screen, there are status icons for alarm, Wi-Fi, cellular signal, and battery, along with the time 20:15. At the bottom of the screen, there is a circular home button icon.

	Estado
Mesa 1	Libre
Mesa 2	Libre
Mesa 3	En preparación
Mesa 4	Entregar pedido
Mesa 5	En preparación
Mesa 6	Libre

Nota: En la figura se aprecia la vista desde el área administrativa con el estados de cada mesa.

Figura 12

Página administrativa para crear un usuario nuevo

Datos

Datos

Tipo de usuario

Nombre completo

Nombre completo

Dirección de correo

Dirección de correo

Usuario

Usuario

Siguiente

Nota: En la figura se aprecia la vista desde el área administrativa donde se crea un usuario nuevo.

Figura 13

Página administrativa para crear tipo de usuario nuevo

Tipo de usuario

Datos

Tipo de usuario

Tipo de usuario

Admin

Cambiar contraseña al iniciar sesión

☒

Admin

Operaciones

Atención al cliente

RRHH

Atras

Finalizar

Nota: En la figura se aprecia la vista desde el área administrativa donde se asigna el rol al usuario y la opción de cambiar contraseña después de iniciar sesión.

6.4.2 Presupuesto

Tabla 2

Para el presupuesto contamos con la participación voluntaria de las personas entrevistadas

Descripción	Inversión en dólares
Implementar la intranet	\$ 400
Google Cloud	\$ 30 mensual
Realizar pruebas de calidad tercerizadas	\$ 200
Detalles adicionales	
Movilidad	
Capacitaciones	\$ 300
Impresiones	
Total	\$ 930

Nota: En esta tabla se describe el presupuesto del proyecto de innovación.

CONCLUSIONES

En esta investigación, se ha explorado exhaustivamente la eficacia laboral en la industria gastronómica, destacando la implementación de sistemas de intranet como un componente fundamental para aumentar la eficacia operativa y calidad del servicio. A través de entrevistas detalladas con profesionales del sector, se han identificado varios aspectos fundamentales que influyen en la administración efectiva, la comunicación interna, seguridad informática y la integración con herramientas existentes.

La gestión efectiva de la información emerge como un factor crucial, abarca desde la recopilación de datos de clientes y personal hasta la capacidad de acceder a información relevante en tiempo real. La comunicación interna se posiciona como un pilar fundamental, subraya la importancia de canales ágiles y eficientes para mantener a los equipos informados y puedan colaborar de manera efectiva.

La seguridad de la información se destaca como una preocupación constante, enfatizando la necesidad de medidas sólidas para garantizar la privacidad de datos sensibles. Además, se subraya la importancia de la integración efectiva con herramientas existentes, como los sistemas de gestión hotelera, como estrategia esencial para optimizar los procesos operativos.

El proyecto propuesto se alinea perfectamente con las necesidades identificadas en el mercado. La intranet, según lo recopilado en las entrevistas, se adapta de manera integral a las áreas planteadas, ofreciendo un medio eficaz para la capacitación del personal y facilita el seguimiento a través de la plataforma.

RECOMENDACIONES

Considerando la investigación presentada, se sugiere enfocarse en fortalecer la comunicación interna como una medida primordial para mejorar la eficacia operativa en la industria gastronómica. Recomendar la implementación de canales ágiles y eficientes sería esencial para mantener a los equipos informados y puedan colaborar de manera más efectiva.

Se sugiere enfocarse en la personalización de la interfaz en la intranet para adaptar las necesidades de cada departamento. Esto podría traducirse en módulos especializados que aborden diferentes aspectos. La protección y confidencialidad de la información también son consideraciones cruciales. La presente tesis descubrió que es necesario profundizar en las mejores prácticas asociadas con la gestión de datos en los sistemas de intranet, proponiendo medidas para asegurar la protección y confidencialidad de la información.

Se recomienda establecer un sistema de seguimiento continuo como parte integral de la implementación de la intranet. Este proceso permitirá evaluar de manera regular la efectividad de esta intranet en aspectos como la comunicación interna, seguridad de la información y eficacia operativa. Al monitorear activamente la utilización de la intranet y recopilar comentarios de los usuarios, las organizaciones tendrán la capacidad de identificar áreas de mejora y ajustar estrategias según sea necesario. Este enfoque de mejora continua no solo garantiza la adaptabilidad de la intranet a las necesidades cambiantes del entorno gastronómico, sino que también promueve un ciclo de retroalimentación constante para optimizar la eficacia laboral a lo largo del tiempo.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Altamirano, E., Altamirano, T. y Morales, I. (2021). La gastronomía peruana y en el mundo antes, durante y después de la COVID-19. CreaLibros.
- Álvarez, J. (2007). Comunicación interna, la estrategia del éxito. Razón y Palabra, 56, 1-8.
<https://idus.us.es/handle/11441/17211>
- Arribas, A. (2005). Intranet para la gestión del conocimiento y la comunicación interna. Razón y Palabra, 48. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=199520653024>
- Bernal, A. (2018). Modelo de medición de impacto de los sistemas de información en las MYPES en el Perú. <https://www.redalyc.org/journal/816/81658059006/>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Capriotti, P. (1998). La comunicación interna. Reporte C&D-Capacitación y Desarrollo, 13, 5-7.
- Concha, M. (18 de diciembre de 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. Universidad Católica de Santa María.
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/9748>
- Ezpeleta, J. (2004). *Innovaciones educativas. Reflexiones sobre los contextos en su implementación*. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 21, 403-424.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14002106>
- Fernández, K. (13 de junio de 2011). Análisis, diseño e implementación de un sistema de registro y seguimiento de solicitudes a concesionarios de cafeterías a través de una intranet. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/550>

Flores, A. y Sandoval, R. (2012). *Caso de estudio: uso de tecnología en una empresa mexicana: el correo electrónico, la intranet y el teléfono celular: un caso de estudio.*

Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 1, 79-91.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637967194005>

Hernández Sampieri, R (2017). Metodología de la investigación. McGraw Hill Interamericana Editores S.A.

Hoyos, J. y Valencia, A. (2012). *El papel de las TIC en el entorno organizacional de las Pymes.* Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad, 4, 105–122.

<https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/view/155>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (20 de junio de 2022) Perú: Tecnologías de información y comunicación en las empresas, 2019.

<https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/4341468-peru-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-en-las-empresas-2019>

Sánchez, E. (2008). *Las tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social.* Revista Electrónica Educare, 12, 155-162.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114584020>

Terrón, D. (2019). El cambio de negocio de la banca tradicional: BBVA. Universidad De Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/40349>

Martínez, J (2014). Implantación de aplicaciones web en entornos Internet, Intranet y Extranet. Ra-Ma Editorial.

Ramos, L., Segura, A., Gonzalez, Y. y Alonso, A (2012). Evaluación y análisis de eficacia y eficiencia en restaurantes. Caso: Restaurante especializado en comida internacional. <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/35/3277>

Lafrance, J (2001). Intranet Ilustrada. Ediciones Trilce.

ANEXOS

ANEXO 1 Informe Turnitin

Similarity Report

PAPER NAME

4173.202410 Grupo 4.docx

AUTHOR

RENZO FERRANDO DE LA TORRE

WORD COUNT

19197 Words

CHARACTER COUNT

108450 Characters

PAGE COUNT

99 Pages

FILE SIZE

2.3MB

SUBMISSION DATE

Jul 16, 2024 9:24 PM GMT-5

REPORT DATE

Jul 16, 2024 9:25 PM GMT-5

● 18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

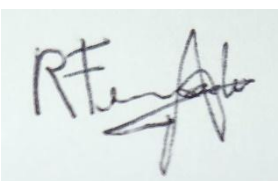
- 11% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

Summary

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Jorge Alonso	Fuentes Ferrando	72624475		
Renzo	Ferrando de La Torre	72038516		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Carlos Antonio	Sam Anlas	40789757		

ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿En qué medida la implementación de una intranet impacta en la eficacia laboral de los trabajadores del sector gastronómico - Lima, 2023?	Implementar una intranet para generar un impacto en la eficacia laboral de los trabajadores del sector gastronómico - Lima, 2023	La implementación de una intranet impacta en la satisfacción laboral de los trabajadores del sector gastronómico - Lima, 2023
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿En qué medida la implementación de una intranet impacta en la eficacia de la comunicación interna de los trabajadores del sector gastronómico - Lima, 2023? ¿En qué medida la implementación de una intranet impacta en la gestión de información y recursos de los trabajadores del sector gastronómico - Lima, 2023?	Implementar una intranet para generar un impacto en la eficacia de la comunicación interna de los trabajadores del sector gastronómico - Lima, 2023 Implementar una intranet para generar un impacto en la eficacia de la gestión de información y recursos de los trabajadores del sector gastronómico - Lima, 2023	La implementación de una intranet impacta significativamente en la eficacia laboral de los trabajadores del sector gastronómico - Lima, 2023 La implementación de una intranet impacta significativamente en la eficacia por departamento de los trabajadores del sector gastronómico - Lima, 2023

ANEXO 3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems
Intranet	La intranet es una red interna de la organización con acceso restringido que utiliza la misma tecnología que Internet. Facilita la comunicación y colaboración entre empleados, mejorando la eficiencia de los procesos organizativos. Sin restricciones de tamaño o ubicación, sólo usuarios autorizados tienen acceso. Puede estar conectada a Internet o actuar como red aislada, conservando todas las funciones y beneficios de esta red privada. (Concha, 2019)	La intranet será medida según el valor que aporte en las diferentes áreas de los negocios del sector gastronómico	Entender las necesidades de las áreas Determinar las funcionalidades de la intranet	1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo. 2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta tu departamento en la comunicación interna o el intercambio de información? 3. ¿Cuáles son las principales necesidades de tu área en términos de colaboración y acceso a información interna? 4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo? 5. ¿Qué características o funcionalidades te gustaría ver en una intranet que beneficien directamente a tu departamento? 6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una intranet?

Eficacia Laboral	La eficacia laboral se refiere a la capacidad de una organización para lograr sus objetivos planificados mediante el uso eficiente de recursos, satisfaciendo las necesidades de la sociedad con sus productos o servicios. Esto implica mantener un equilibrio entre alcanzar resultados, satisfacer a los stakeholders y adaptarse a cambios internos y	La eficacia laboral será medida a través de la percepción, comentarios y decisiones obtenidas de las entrevistas con colaboradores que trabajan en el sector gastronómico	Tus decisiones y comentarios adicionales	7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?
				8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.
				9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso consideras esenciales para garantizar la protección adecuada de la intranet?
				10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?
				11. Si tuvieras que destacar tres aspectos clave que crees que una Intranet debería abordar, ¿cuáles serían?
				12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?

externos. La eficacia administrativa, que contribuye a la eficacia organizacional o laboral, se enfoca en la evaluación continua del desempeño para asegurar que las acciones realizadas sean las correctas y necesarias (Chiavenato, 2011).

13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la intranet que creas que sea importante?

Nota: Se aprecia las variables y sus definiciones, dimensiones e indicadores respectivos, e ítems que se utilizarán.

ANEXO 4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimada(o): miembro del equipo de implementación de la intranet:

Esta entrevista tiene como objetivo principal recopilar información valiosa sobre la implementación de nuestra intranet en la organización. Agradecemos su colaboración, ya que sus aportes ayudarán en el proceso de mejora continua. Tenga la seguridad de que la información proporcionada se tratará con confidencialidad. Su participación es fundamental para el éxito de este proyecto.

Dentro de la entrevista, abordaremos varios aspectos relacionados con la intranet, sus experiencias y perspectivas personales en este proceso. A continuación, se presentarán las preguntas, pero le invitamos a desarrollar sus respuestas con la mayor amplitud posible, brindando sus opiniones y sugerencias. Su conocimiento y experiencia son invaluable para nosotros.

Atentamente

Nombre y firma

Dimensión 1: Entender las necesidades de las áreas

1. Cuéntame un poco sobre tu departamento o área de trabajo. ¿Cuáles son sus principales funciones y objetivos?

2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta tu departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?
3. ¿Cuáles son las principales necesidades de tu área en términos de colaboración y acceso a información interna?
4. ¿Puedes mencionar ejemplos de situaciones en las que la falta de una intranet adecuada haya impactado negativamente en tu área?
5. ¿Qué características o funcionalidades te gustaría ver en una intranet que beneficien directamente a tu departamento?

Dimensión 2: Determinar las funcionalidades de la intranet

6. Hablando de una intranet, ¿qué funcionalidades consideras esenciales para el éxito de la misma?
7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?
8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.
9. ¿Qué nivel de seguridad y control de acceso consideras necesario para la intranet?
10. ¿Tienes preferencias en cuanto a la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza tu departamento?

Dimensión 3: Tus decisiones y comentarios adicionales

11. Si tuvieras que destacar tres aspectos clave que crees que una intranet debería abordar, ¿cuáles serían?
12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?
13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la intranet que creas que sea importante?

ANEXO 5 VALIDACIÓN DE EXPERTOS

CARTA AL JUEZ SOBRE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Lima, 14/11/2023

Entrevista semiestructurada para trabajadores del sector gastronómico acerca de la percepción que poseen sobre la implementación de una intranet para mejorar la efectividad laboral.

Estimada(o): miembro del equipo de implementación de la intranet:

Esta entrevista tiene como objetivo principal recopilar información valiosa sobre la implementación de nuestra intranet en la organización. Agradecemos su colaboración, ya que sus aportes ayudarán en el proceso de mejora continua. Tenga la seguridad de que la información proporcionada se tratará con confidencialidad. Su participación es fundamental para el éxito de este proyecto.

La entrevista tiene como objetivo abordar aspectos relacionados a como usted percibe y experimenta el uso de la intranet.

A continuación, se presenta 13 preguntas. Le invitamos a responder con la mayor sinceridad posible, brindando sus opiniones y sugerencias de manera honesta. Su conocimiento y experiencia son invaluable para nosotros.

Atentamente



Firma

Nombre: Luis Enrique Arce Roel

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Descripción del instrumento

Dimensión 1: Entender las necesidades de las áreas

1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo.
2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta su departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?
3. ¿Cuáles son las principales necesidades de su área en términos de colaboración y acceso a información interna?
4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una Intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo?
5. ¿Qué características o funcionalidades le gustaría ver en una Intranet que beneficien directamente a su departamento o área de trabajo?

Dimensión 2: Determinar las funcionalidades de la Intranet

6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una Intranet?
7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?
8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la Intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.
9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso considera esenciales para garantizar la protección adecuada de la Intranet?
10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?

Dimensión 3: Tus decisiones y comentarios adicionales

11. Si tuviera que destacar tres aspectos clave que crees que una Intranet debería abordar, ¿cuáles serían?
12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la Intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?
13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la Intranet que creas que sea importante?

Datos del validador:

Fecha	14 de noviembre 2023
Nombres y apellidos	Luis Enrique Arce Roel
Institución	Faro Capital
Puesto	Gerente de Estrategia de Inversión
Años de experiencia	11 años +
Grado académico	Master in Finance y EMBA



Firma

CARTA AL JUEZ SOBRE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Lima, 07/11/2023

Entrevista semiestructurada para trabajadores del sector gastronómico acerca de la percepción que poseen sobre la implementación de una intranet para mejorar la efectividad laboral.

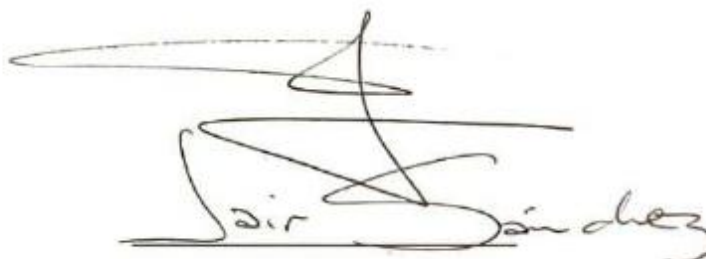
Estimada(o): miembro del equipo de implementación de la intranet:

Esta entrevista tiene como objetivo principal recopilar información valiosa sobre la implementación de nuestra intranet en la organización. Agradecemos su colaboración, ya que sus aportes ayudarán en el proceso de mejora continua. Tenga la seguridad de que la información proporcionada se tratará con confidencialidad. Su participación es fundamental para el éxito de este proyecto.

La entrevista tiene como objetivo abordar aspectos relacionados a como usted percibe y experimenta el uso de la intranet.

A continuación, se presenta 13 preguntas. Le invitamos a responder con la mayor sinceridad posible, brindando sus opiniones y sugerencias de manera honesta. Su conocimiento y experiencia son invaluable para nosotros.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jair Sánchez', with a large, stylized flourish above it.

Nombre y firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Descripción del instrumento

Dimensión 1: Entender las necesidades de las áreas

1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo.
2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta su departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?
3. ¿Cuáles son las principales necesidades de su área en términos de colaboración y acceso a información interna?
4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una Intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo?
5. ¿Qué características o funcionalidades le gustaría ver en una Intranet que beneficien directamente a su departamento o área de trabajo?

Dimensión 2: Determinar las funcionalidades de la Intranet

6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una Intranet?
7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?
8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la Intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.
9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso considera esenciales para garantizar la protección adecuada de la Intranet?
10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?

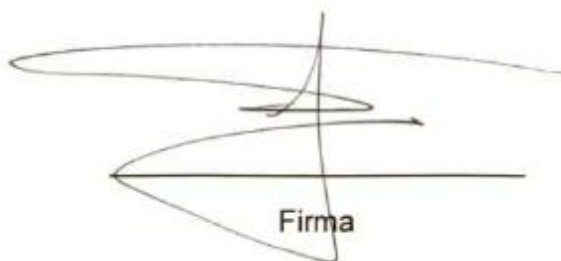
Dimensión 3: Tus decisiones y comentarios adicionales

11. Si tuviera que destacar tres aspectos clave que crees que una Intranet debería abordar, ¿cuáles serían?
12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la Intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?
13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la Intranet que creas que sea importante?

Datos del validador:

Fecha	09-11-23
Nombres y apellidos	Jair Sánchez López
Institución	Westin Lima Hotel & Convention center

Puesto	Líder de Alimentos y Bebidas
Años de experiencia	12 años
Grado académico	Licenciado en Turismo y Hotelería



Firma

CARTA AL JUEZ SOBRE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Lima, 12/11/2023

Entrevista semiestructurada para trabajadores del sector gastronómico acerca de la percepción que poseen sobre la implementación de una intranet para mejorar la efectividad laboral.

Estimada(o): miembro del equipo de implementación de la intranet:

Esta entrevista tiene como objetivo principal recopilar información valiosa sobre la implementación de nuestra intranet en la organización. Agradecemos su colaboración, ya que sus aportes ayudarán en el proceso de mejora continua. Tenga la seguridad de que la información proporcionada se tratará con confidencialidad. Su participación es fundamental para el éxito de este proyecto.

La entrevista tiene como objetivo abordar aspectos relacionados a como usted percibe y experimenta el uso de la intranet.

A continuación, se presenta 13 preguntas. Le invitamos a responder con la mayor sinceridad posible, brindando sus opiniones y sugerencias de manera honesta. Su conocimiento y experiencia son invaluable para nosotros.

Atentamente

Nombre y firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Descripción del instrumento

Dimensión 1: Entender las necesidades de las áreas

1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo.
2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta su departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?
3. ¿Cuáles son las principales necesidades de su área en términos de colaboración y acceso a información interna?
4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una Intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo?
5. ¿Qué características o funcionalidades le gustaría ver en una Intranet que beneficien directamente a su departamento o área de trabajo?

Dimensión 2: Determinar las funcionalidades de la Intranet

6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una Intranet?
7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?
8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la Intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.
9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso considera esenciales para garantizar la protección adecuada de la Intranet?
10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?

Dimensión 3: Tus decisiones y comentarios adicionales

11. Si tuviera que destacar tres aspectos clave que crees que una Intranet debería abordar, ¿cuáles serían?
12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la Intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?
13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la Intranet que creas que sea importante?

Datos del validador:

Fecha	12/11/2023
Nombres y apellidos	Rebeca Alejandra Martos Torres
Institución	Tawa
Puesto	Analista de Atracción y Desarrollo
Años de experiencia	8 años
Grado académico	Superior Completo



Firma

ANEXO 6 ENTREVISTAS

ENTREVISTA 1

1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo.

Brindar la restauración para los huéspedes y público en general y lograr que los clientes logren una experiencia Wow en el restaurante. Wow (experiencia inolvidable en el restaurante) y lograr fidelizarlos a largo plazo.

2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta su departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?

En la empresa gracias a la tecnología nuestra comunicación es efectiva gracias al WhatsApp y redes sociales; sin embargo, la comunicación interdepartamental podría mejorar con alguna plataforma como la que propones; ya que, se podría colocar información de los huéspedes de acuerdo a gustos, alergias, etc. Una base de datos que permita que todos los outlets conozcan esta información sin necesidad de abrir la app WhatsApp y buscar esa información.

3. ¿Cuáles son las principales necesidades de su área en términos de colaboración y acceso a información interna?

Se tiene mucha información de los huéspedes; sin embargo, no se tiene una plataforma en la cual se tenga la información detallada de los huéspedes; ya que, diariamente son aproximadamente 300 personas quienes nos visitan; por ende, sería interesante tener una plataforma tipo nube que permite guardar esa información.

4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo?

No negativo, pero sí un punto de mejora que se da en servicio, en el cuál los chicos (meseros) tienen que preguntar por alergias lo cual demora más tiempo y creo que ese proceso se podría optimizar.

5. ¿Qué características o funcionalidades le gustaría ver en una intranet que beneficien directamente a su departamento o área de trabajo?

Conociendo al huésped, una base de datos en la cual incluya nombres, apellidos, si son padres, madres; ya que, el restaurante tiene promociones, postres de cumpleaños entre otros; que podría ayudar a conocer mejor al huésped y brindarle una experiencia completa.

Tener una base de datos del personal para el manejo de documentos importantes y dar seguimiento a su capacitación, carnés de sanidad, entre otros.

6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una intranet?

Colocar la información de nuestros comensales en una base de datos.

7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?

Que sea amigable, que el acceso sea sencillo a través del celular y que las áreas de alimentos y bebidas puedan tener una intranet con un poco más de información y esté al alcance de todos.

8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.

Calendario puede ser interesante, podríamos reconocer los cumpleaños de los huéspedes o una fecha importante adicional, presentación o ppt que sea interesante para la capacitación del personal.

9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso considera esenciales para garantizar la protección adecuada de la intranet?

Que cada usuario tenga ciertos accesos para que cualquiera pueda modificar información.

10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?

El sistema que se utiliza en estos momentos se podría linkear con Opera para saber si el cliente está inhouse, programa Symphony, que es el programa que utilizo para generar pedidos y pueda brindar datos sobre el huésped y cruzar información.

11. Si tuviera que destacar tres aspectos clave que crees que una intranet debería abordar, ¿cuáles serían?

Capacitaciones, información de comensales, miembros de equipo

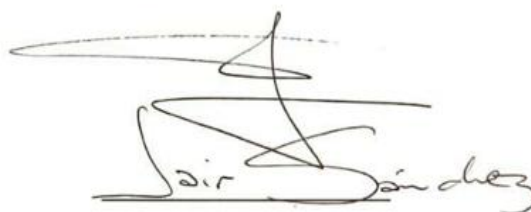
12. Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?

Tener una plataforma que se pueda usar como una red social y que los chicos puedan acceder fácilmente a ella y puedan revisar la información desde el celular, tener bastantes imágenes para la capacitación; ya que, hoy en día es más fácil aprender con algún video o audio.

13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la intranet que creas que sea importante?

El tema de la tecnología genera que de alguna forma u otra que la información llegue más rápido y a más personas; por eso, me parece muy interesante e importante que lleven a cabo el proyecto.

Fecha	10/11/2023
Nombres y apellidos	Jair Sánchez López
Institución	Westin Lima Hotel Convention Center
Puesto	Líder de alimentos y bebidas
Años de experiencia	12 años
Grado académico	Licenciado en turismo y hotelería



Firma

En esta entrevista resalta la importancia de la implementación de nuestro proyecto para que el departamento de alimentos y bebidas del prestigioso hotel Westin siga brindando experiencias inolvidables a sus comensales, se resalta una plataforma para el uso de una base de datos y la capacitación del personal. Puntos clave en el rubro gastronómico y hotelero.

Entrevista 2

1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo.

El objetivo, es que el restaurante esté en plena comunicación con las demás áreas, por cualquier actualización, de algún evento de última hora. Además, que tanto el Chef, como el área de costo, puedan tener algún costeo de nuevos platos, para una nueva carta.

2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta su departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?

Es importante que todas las áreas involucradas, estén al tanto del tema, para así no cometer fallas, tanto mozos, cocineros y jefes. En este caso enfocándonos en el área del restaurante. La comunicación es muy importante en este tema, eso ayudará a tener un mejor proceso y la operación de se verá afectada.

3. ¿Cuáles son las principales necesidades de su área en términos de colaboración y acceso a información interna?

Que el personal siempre tenga la información a la mano y una herramienta como la intranet es muy importante. Ya que la empresa pueda desarrollar una web interna. Esto ayudará, a que el personal pueda descargar información acerca de las políticas de la empresa, ayuda a que el área de RRHH pueda realizar cursos de varios temas relacionado al rubro del negocio y también se capacite al personal.

4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo?

Una empresa en la cual trabajé años atrás, solo se manejaba con correos, pero estos correos solo eran dirigidos hacia los jefes del restaurante. Qué implicaba esto:

Mucha de la información era comunicada a todo el personal. El personal no tenía conocimiento total acerca de la empresa, en la que está trabajando. Muy pocas eran las

capacitaciones que se realizaban y tampoco había ningún curso por realizar. Esto al final hizo que el personal, cuente con menos herramientas, para su desarrollo en el área.

5. ¿Qué características o funcionalidades le gustaría ver en una intranet que beneficien directamente a su departamento o área de trabajo?

Que esté muy bien explicado, que al empleado se le haga fácil de ingresar y de usar.

Que indique, las políticas de la empresa: (misión, visión y propósito).

Que el empleado pueda ver los beneficios que tiene, trabajando en la empresa.

Que tenga cursos, capacitaciones y exámenes acerca de los procedimientos del salón del restaurante y la cocina

El intranet es una herramienta muy importante y ayuda a que el personal pueda tener un mejor desempeño, tener más conocimiento del tema y pueda generar un mejor potencial.

6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una Intranet?

Que el personal tenga una cuenta o un perfil. En ese perfil tener las opciones como: Dar retroalimentación, organigrama del área de la empresa, objetivos de la empresa, cursos, talleres y capacitación, que tenga un historial del aprendizaje del empleado en el tiempo que está trabajando en la empresa y ver su evolución.

7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?

Que el organigrama de la empresa esté bien definido y así el personal tenga claro los puestos que se manejan en el área.

Que el personal tenga encuestas de satisfacción hacia sus empleadores, cada 4 meses.

Que las áreas realicen reuniones llamadas (departamentales), donde tanto empleados y jefes, pueden expresar sus inquietudes, en esta reunión también pueden decir sus diferencias, errores y también pueden aportar ideas, para así mejorar al ambiente del área y los procesos del restaurante.

8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.

Aquí vemos el ejemplo de una intranet, donde explica y tiene bien detallado, el contenido para que el emperador tenga todas las facilidades y se pueda desarrollar de la mejor manera.

9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso considera esenciales para garantizar la protección adecuada de la intranet?

En este caso, es importante que la empresa cuente un área de sistemas, esto va ayudar a que, con personal calificado, se puedan desarrollar pasos de seguridad, tanto en los correos que usa la empresa, como en el uso del internet en general y también la intranet.

10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?

No, con las herramientas que nos brinda el trabajo, nos va bien.

Pero igual el uso de la intranet nos ayuda a complementar ciertos detalles que puedan faltar en el momento.

11. Si tuviera que destacar tres aspectos clave que crees que una Intranet debería abordar, ¿cuáles serían?

Que el diseño sea práctico, de fácil uso e interactivo.

Que puedas generar tu perfil y tener un historial de eso.

Que la realidad, cultura, cursos (capacitaciones), estén incluidos.

12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?

Que tenga columnas, donde indique el inicio, historia, desarrollo, perfil.

Puntos para darle click y desglosar los cursos virtuales por hacer, que tenga la opción de adjuntar foto, para poder conocer al dueño del perfil y crear botones (cuadrados) donde indique opciones como: políticas, reglamentos, códigos de conducta y cursos online.

13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la intranet que creas que sea importante?

Solo resaltar lo ya antes dicho.

Fecha	11/11/2023
Nombres y apellidos	Miguel Ángel Sánchez
Institución	Westin Lima Hotel Convention Center
Puesto	Asistente de almacén
Años de experiencia	12 años
Grado académico	Técnico en Administración de hoteles y restaurantes



Firma

En esta entrevista se observa y resalta el proceso por el cual ha ido evolucionando la comunicación dentro del hotel y el restaurante. Por ello, el intercambio de información al momento de que cada área realice sus requerimientos de acuerdo a sus necesidades es tan importante para llevar un buen costo e inventario. Las capacitaciones son fundamentales para este departamento (almacén) que permite formar y guiar a los nuevos ingresos de personal.

Entrevista 3

1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo.

“Cocina de hotel”, venta, creación de platos y experiencias a los huéspedes o comensales de todos nuestros Outlets en el hotel, verificando la buena manipulación de alimentos y cuidando siempre de nuestros recursos.

2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta su departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?

A veces la información es tomada a la ligera o la desidia de mucha gente impide que llegue o se transmita una buena información

3. ¿Cuáles son las principales necesidades de su área en términos de colaboración y acceso a información interna?

Tal vez el acceso a recetas de manera digital.

4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo?

Cambios de turno, las recetas de un turno o el cambio de personal hace que haya equivocaciones en rush.

5. ¿Qué características o funcionalidades le gustaría ver en una intranet que beneficien directamente a su departamento o área de trabajo?

Formato “amigable”, por parte de cocina, que se mencionan los cumpleaños de colaboradores, fichas técnicas, horarios semanales, recordatorios.

6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una intranet?

Mejorar la comunicación interna entre todas las áreas, data importante de cada área y que tenga una interfaz “amigable”

7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?

Que se pueda utilizar como una app en el celular, la cual brinda notificaciones.

8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.

Cumpleaños, ascensos, búsqueda interna y externa de personal, recetas (caso cocina), productos en “86”, juegos y concursos, cursos.

9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso considera esenciales para garantizar la protección adecuada de la intranet?

Nombre de usuario y clave, al acabar el contrato con la empresa, cerrar la intranet para el trabajador (previo aviso al momento de firmar contrato)

10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?

Tal vez una intranet que tenga uso como app en el celular.

11. Si tuviera que destacar tres aspectos clave que crees que una intranet debería abordar, ¿cuáles serían?

Información, entretenimiento (concursos para los trabajadores), recordatorios.

12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?

Pienso que el celular es algo que ahora todo el mundo tiene, crear una aplicación para uso interno de trabajo la cual pueda tener informaciones internas para cada área y entre áreas sería increíble; tal vez, un concurso entre los que haya o vean más cosas en la intranet (puntos por ver o estar atenta a ella, con subida de niveles estilo Gunbound).

13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la intranet que creas que sea importante?

Interfaz amigable, información puntual, acceso fácil y comunicación entre áreas creo que serían los puntos más importantes para el uso de una intranet laboral.

Fecha	13/11/2023
Nombres y apellidos	Jorge Bernuí
Institución	Westin Lima Hotel Convention Center
Puesto	Sous Chef
Años de experiencia	20 años
Grado académico	Técnico en cocina y diplomado en gerencia hotelera



Firma

En el caso de la entrevista 3, la persona es un líder del área operativa en cocina, un área sumamente importante en el rubro. Se resalta el tema de reconocimiento y compensación a través de puntos en la plataforma de intranet, se resalta que sea amigable y eficaz y a su vez, sea un instrumento para que la información relevante del turno sea de fácil acceso. Nuevamente se menciona que la intranet debe contar con una app que facilite el acceso a los meseros para estar al tanto de las modificaciones en cocina.

Entrevista 4

1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo.

Soy la encargada de atención al cliente, mis principales funciones son reservas, coordinación y mesera, encargarme de la satisfacción del cliente en un trato directo

2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta su departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?

Necesitamos comunicación rápida debido al movimiento del restaurante y apuntar pedidos para las mesas no tengan confusiones además de llevar bien la cuenta y realizar la suma final

3. ¿Cuáles son las principales necesidades de su área en términos de colaboración y acceso a información interna?

La disponibilidad de las reservas para no dar una mesa que ya está reservada, comprometida un evento sin que todo el personal esté al tanto de esto

4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo?

Comunicación en tiempo real con todas las áreas, en situaciones donde estamos full se complica estar apuntando los pedidos, ir a cocina para pedirlos además de atender a los nuevos clientes, problemas con la gestión de los insumos e inventarios, al no existir procesos.

5. ¿Qué características o funcionalidades le gustaría ver en una intranet que beneficien directamente a su departamento o área de trabajo?

Poder cambiar el menú de una manera rápida y sencilla, poder ver las reservas en tiempo real, la disponibilidad en tiempo real sin tener que consultar o hacer llamadas, alguna función para cobrar

6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una intranet?

Que sea fácil de usar sin complicaciones, que sea ágil.

7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?

Algún tipo de comunicación interna como un área de noticias o información de interés

8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.

Que se tenga el menú de la semana para que todas las áreas estén preparadas, un calendario con los eventos programados

9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso considera esenciales para garantizar la protección adecuada de la intranet?

Lo más sencillo posible para no complicar mucho al personal con un usuario sería suficiente.

10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?

Permita la fluidez del negocio cuando se conecte con las otras áreas

11. Si tuviera que destacar tres aspectos clave que crees que una intranet debería abordar, ¿cuáles serían?

Comunicación, agilidad, utilidad.

12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?

Que la estructura sea diferente para cada área así solo se muestra la información que me interesa

13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la intranet que creas que sea importante?

Me parece importante el tema de poder apuntar los pedidos en la computadora para cuando un cliente pida la cuenta solo imprimimos un comprobante y ya no tenemos que sumar todo manualmente.

Fecha	12/11/2023
Nombres y apellidos	Graciela Beteta
Institución	Restaurante Isabella
Puesto	Atención al cliente
Años de experiencia	2 años
Grado académico	-



Firma

La implementación de una intranet se considera crucial para el departamento de atención al cliente en un restaurante, donde la encargada realiza funciones clave como reservas, coordinación y servicio directo a los clientes. Los desafíos actuales incluyen la necesidad de comunicación rápida, gestión eficiente de pedidos y reservas, y evitar confusiones en la atención al cliente. La ausencia de una intranet ha impactado negativamente en la comunicación en tiempo real, la gestión de inventarios y la coordinación entre áreas.

En cuanto a las funcionalidades deseadas, se destaca la capacidad de cambiar el menú de manera rápida, visualizar reservas y disponibilidad en tiempo real, y contar con funciones para el cobro. La facilidad de uso, agilidad y colaboración son aspectos esenciales, junto con la integración fluida con otras áreas. La seguridad se valora en términos de accesibilidad sencilla, y se sugiere una estructura de información organizada específicamente para cada área. Además, se resalta la importancia de la capacidad de registrar pedidos en la computadora para agilizar el proceso de facturación.

Entrevista 5

1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo.

Soy el encargado del área de finanzas y administrador, los objetivos del área de finanzas son maximizar los ingresos y minimizar los costos. Algunas de mis funciones diarias son cerrar la caja, el POS, emitir boletas electrónicas y facturas, realizar compras de emergencia sin planificar

2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta su departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?

No tenemos un canal único para hacer las comunicaciones internas con cada uno de los trabajadores del restaurante sean de cocina o atención al cliente, se hacen de manera no tan actualizada y puede haber errores de comunicación al usar estas formas

3. ¿Cuáles son las principales necesidades de su área en términos de colaboración y acceso a información interna?

Si algún cliente solicita una boleta o factura electrónica soy la única persona que tiene las credenciales para hacerlo y necesito de la comanda donde tengamos la información para realizarla esto genera algún cruce de información, para poder revisar los reportes o informes los tienen que solicitar por correo ya que se encuentran en mi equipo personal

4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo?

Si, muchas veces se genera el reporte de venta diario, yo tengo un monto y la gerenta/ dueña del local tiene un monto distinto, ahí tenemos que tomarnos un tiempo para hacer un cruce con las ventas y la información hasta hallar cuál fue el problema

5. ¿Qué características o funcionalidades le gustaría ver en una intranet que beneficien directamente a su departamento o área de trabajo?

Que sea una intranet amigable con una interfaz amigable, no preocuparme por perder información de valor confidencial y de ser requerido poder consultar e intercambiar información de manera interna

6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una intranet?

Básico el almacenamiento de información en grandes cantidades ya que es un restaurante que tiene varios años y siempre manipulamos información que es vital y bien específica, dividir los roles y permisos para grupos para poder enviar mensajes solamente a un área que puede ser cocina o la gente de atención

7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?

Cada persona pueda tener su propio usuario dentro de la intranet, que sean capacitados para que cada uno pueda usarlo de una manera óptima y no haya fallas y poder sacarle el máximo provecho a la herramienta

8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.

Sí sería importante un calendario para poder apuntar las fechas en las que nosotros conocemos que son de mayor demanda por ejemplo los días feriados domingos o algunos eventos que nos hayan reservado con toda la empresa es importante y poder gestionarlo con tareas reuniones o eventos incluir también feriados y horarios de trabajo para poder controlar las horas trabajadas

9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso considera esenciales para garantizar la protección adecuada de la intranet?

Usuarios con contraseña para iniciar sesión, diferentes permisos y accesos

10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?

Que la interfaz sea con accesos rápidos e intuitiva, que con una capacitación base sea posible sacarle provecho.

11. Si tuviera que destacar tres aspectos clave que crees que una intranet debería abordar, ¿cuáles serían?

Integración entre todas las áreas, que sea segura y estable y tenga lugar para mejora continua

12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?

Iconos e indicadores visuales que puedan llamar a la vista y sea de manera intuitiva evitando confusiones entre las diferentes áreas

13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la intranet que creas que sea importante?

Cada usuario pueda personalizar su inicio o su pantalla inicial de acuerdo a uso diario o preferencias

Fecha	11/11/2023
Nombres y apellidos	Rodrigo Brocq
Institución	Restaurante Capitán Montalva
Puesto	Encargado de administración y finanzas

Años de experiencia	4
Grado académico	Bachiller en administración



Firma

El encargado del área de finanzas y administrador destaca que el objetivo principal de su departamento es maximizar ingresos y minimizar costos. Las funciones diarias incluyen el cierre de caja, emisión de boletas y facturas, así como compras de emergencia no planificadas. Los desafíos se centran en la falta de un canal único para comunicaciones internas, lo que puede resultar en errores y falta de actualización. La colaboración y acceso a información interna son limitados, especialmente en la generación de boletas, y la ausencia de una intranet adecuada ha causado discrepancias en los informes de ventas.

En cuanto a funcionalidades deseadas en una intranet, se destaca la interfaz amigable y la seguridad en el manejo de información confidencial. Las características esenciales incluirían almacenamiento de información masivo, roles y permisos diferenciados, y la posibilidad de que cada empleado tenga su propio usuario. Contenido como calendarios y documentos sería vital, y medidas de seguridad como contraseñas y diferentes niveles de acceso son esenciales. Se enfatiza la importancia de la integración entre todas las áreas, la seguridad y estabilidad, así como la capacidad de personalizar la pantalla inicial de cada usuario.

Entrevista 6

1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo.

En mi departamento de trabajo se vela por la operatividad y el manejo de turno del restaurante.

2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta su departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?

Cumplir con los tiempos de servicio y la calidad del producto siempre para que el cliente se lleve una experiencia cien por ciento satisfactoria que permita que el cliente regrese y recomiende el restaurante.

3. ¿Cuáles son las principales necesidades de su área en términos de colaboración y acceso a información interna?

Una base de datos para manejo de cortesías y reclamos de manera interna que permita identificar a los clientes “especiales” y crear un sistema de recuperación de clientes que nos permita re fidelizar. Integrar este sistema a el sistema, ya existente, de capacitación para un mecanismo amplio.

4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo?

Cuando no podemos identificar de manera rápida y efectiva a los clientes mencionados lo cual ocasiona retrasos innecesarios porque nos tenemos que comunicar con el call center, quienes demoran en brindar una respuesta al no tener una base de datos conjunta.

5. ¿Qué características o funcionalidades le gustaría ver en una intranet que beneficien directamente a su departamento o área de trabajo?

Conocimiento sobre el personal, clientes, campañas actuales y próximas para proyecciones de pedidos y proyección de horarios, beneficios corporativos.

6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una intranet?

Tener toda la información recopilada con un usuario y contraseña que nos permita dar seguimiento a la información y que los administradores podamos añadir y actualizar dicha información, así como los encargados de cada área y se vea en el registro de las actualizaciones.

7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?

El uso conjunto de la intranet en todas las áreas del restaurante: counter, administrativo, producción y oficinas.

8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.

Calendario de eventos importantes como cumpleaños, aniversario de la empresa, noticias importantes, lanzamientos, entre otros.

9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso considera esenciales para garantizar la protección adecuada de la intranet?

Que cada uno de los colaboradores se le brinde un usuario y contraseña para su ingreso lo que permita que tenga acceso a ciertos documentos y cursos de acuerdo a su posición en la empresa

10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?

El sistema que utiliza la empresa es MICROS y irest que son muy amigables, pero son netamente operativos.

11. Si tuviera que destacar tres aspectos clave que crees que una Intranet debería abordar, ¿cuáles serían?

Almacenamiento de información, cursos online y campañas.

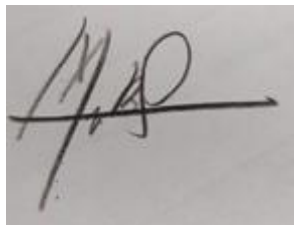
12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?

Plataforma de fácil acceso ya sea vía navegador o por app, que se adapte a la necesidad de los chicos de hoy y pueda ser fácil y rápido.

13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la intranet que creas que sea importante?

EL proyecto me parece muy interesante una versión como aplicativo sería la mejor opción.

Fecha	01/12/2023
Nombres y apellidos	Maricielo Baez Lavinz
Institución	Kentucky Fried Chicken
Puesto	Asistente de tienda
Años de experiencia	5 años
Grado académico	Estudiante

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. A.', written over a horizontal line.

Firma

Se revela el objetivo principal del departamento se centra en la operatividad y manejo de turnos en el restaurante. Los desafíos en comunicación interna y el intercambio de información están vinculados al cumplimiento de tiempos de servicio y calidad para garantizar experiencias satisfactorias de los clientes, fomentando su regreso y recomendaciones. Se destaca la necesidad de una base de datos interna para gestionar cortesías y reclamos, identificando clientes especiales y estableciendo un sistema de recuperación para fidelizarlos.

La ausencia de una intranet adecuada afecta negativamente la identificación rápida de clientes especiales, generando retrasos al depender del call center. Las funcionalidades deseadas en una intranet incluyen conocimiento sobre personal, clientes y campañas para proyecciones de pedidos y horarios, así como beneficios corporativos. La importancia de la colaboración en toda la organización se subraya, resaltando la necesidad de uso conjunto de la intranet en todas las áreas del restaurante.

En términos de contenido, se menciona un calendario de eventos, noticias y lanzamientos como esenciales. La seguridad y controles de acceso se consideran fundamentales, proponiendo asignar usuarios y contraseñas según la posición de cada colaborador. Se destaca que los sistemas existentes, Micros e iRest software exclusivos para base de datos y punto de venta para restaurantes, son amigables, pero netamente operativos. Aspectos clave que debería abordar una intranet incluyen el almacenamiento de información, cursos online y campañas.

Entrevista 7

1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo.

Brindar una experiencia memorable a mis clientes con carisma y platos de calidad.

2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta su departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?

La falta de comunicación entre áreas y entre los mismos compañeros, la falta de escucha a nuestras ideas hacia nuestros supervisores y administradores. Ya hemos enfrentado distorsión de la comunicación en reiteradas oportunidades que nos han perjudicado notablemente en la atención.

3. ¿Cuáles son las principales necesidades de su área en términos de colaboración y acceso a información interna?

En muchas oportunidades cambian presentaciones de los productos sin previo aviso, quebramos stock y no nos informan con antelación, cambian de carta y de precios y los clientes se sienten incómodos por el cambio constante. Falta de capacitaciones sobre los insumos que se manejan.

4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo?

No se maneja una base de datos de las propinas, historias de ticket promedio, anulaciones ni control por mesero que nos indique un historial propio y nuestro record personal

5. ¿Qué características o funcionalidades le gustaría ver en una intranet que beneficien directamente a su departamento o área de trabajo?

Tener una base de datos de cada mesero, solicitud de insumos, cursos online de capacitación si es que no pueden ser presencial e historial de clientes y sus alergias, de ser posible, para una atención personalizada.

6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una intranet?

Colocar la información de la carta, trabajadores, insumos, entre otros.

7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?

Que sea de fácil uso para que cualquiera que no tenga mucho conocimiento en tecnología y de cualquier edad pueda usarlo sin problema; ya que, en la empresa hay personal desde muy joven hasta muy longevo.

8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.

Calendario de todos los cumpleaños del personal, noticias de algún cambio que se vaya a generar en la empresa, campañas, etc.

9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso considera esenciales para garantizar la protección adecuada de la intranet?

Que cada colaborador tenga un usuario y contraseña

10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?

Preferiría que fuera tipo app porque en mi trabajo se utiliza el sistema INFOrest que es un sistema muy antiguo que no se podría integrar con otro fácilmente.

11. Si tuviera que destacar tres aspectos clave que crees que una intranet debería abordar, ¿cuáles serían?

Base de datos, capacitación y difusión de información

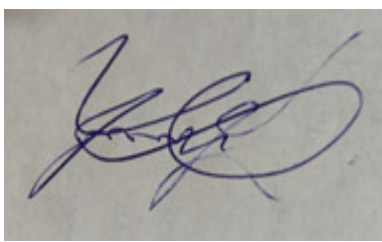
12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?

Tener una plataforma que se pueda usar como una red social donde pueda acceder desde el celular o la estación del punto de venta.

13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la intranet que creas que sea importante?

Que me parece que es la opción ideal a la empresa en donde trabajo; ya que, se ajusta a lo que necesitamos.

Fecha	01/12/2023
Nombres y apellidos	Josías Vela
Institución	Dolce Capricho
Puesto	Mesero
Años de experiencia	2 años
Grado académico	Técnico incompleto



Firma

Se destaca que el departamento tiene como objetivo central proporcionar una experiencia memorable a los clientes a través de carisma y platos de calidad. No obstante, enfrenta desafíos significativos en la comunicación interna, como la falta de intercambio efectivo de información entre áreas y compañeros, lo que ha llevado a distorsiones comunicativas perjudiciales para la atención al cliente.

Las necesidades críticas del área incluyen la falta de comunicación sobre cambios en productos, la necesidad de capacitación en insumos y la gestión de constantes modificaciones en la carta y precios. La carencia de una base de datos de meseros y solicitudes de insumos se señala como un problema clave. La ausencia de una intranet ha tenido consecuencias negativas, especialmente en la gestión de información vital como la base de datos de propinas y el historial por mesero.

Para abordar estas deficiencias, se expresan claramente las funcionalidades deseadas en una intranet, incluida la base de datos de meseros, solicitudes de insumos, cursos de capacitación en línea y un historial detallado de clientes con alergias para mejorar la atención personalizada. La interfaz de la intranet debe ser fácil de usar y accesible para empleados de diferentes edades, con especial énfasis en la seguridad y la asignación de usuarios y contraseñas a cada colaborador. La intranet se visualiza como la solución ideal para satisfacer las necesidades específicas de comunicación e información en este departamento de la empresa.

Entrevista 8

1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo.

Brindar una experiencia de calidad a los clientes.

2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta su departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?

Mucha información que no se encuentra consolidada en un solo lugar y creo que sería ideal manejar toda la información en una sola plataforma que nos pueda guiar, así como al momento de obtener información de los clientes de manera rápida y efectiva.

3. ¿Cuáles son las principales necesidades de su área en términos de colaboración y acceso a información interna?

Acceso a información de los clientes y huéspedes para un mejor manejo de alergias y preferencias, aniversarios, cumpleaños, entre otros. Por otro lado, la integración de esa plataforma con la plataforma GIIT me parecería la ideal; ya que, es nuestra plataforma de cursos online.

4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo?

Cuando un huésped acababa de hacer check-out y no se nos avisó con tiempo y al final indica que la cuenta lo carga a la habitación y se retira. Al final lo asume otra área, pero la idea es tener información de manera simultánea para evitar estos casos.

5. ¿Qué características o funcionalidades le gustaría ver en una intranet que beneficien directamente a su departamento o área de trabajo?

Tener una base de datos de cada huésped y colaborador nos ayudaría a un mejor manejo de la información.

6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una intranet?

Colocar la información de próximas campañas, eventos, actividades para los colaboradores, beneficios económicos, entre otros.

7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?

Que todos los colaboradores entiendan la importancia de la herramienta y su utilidad creo que sería lo esencial. Su practicidad ayudará a que sea rápido y fácil de aprender.

8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.

Datos relevantes para el personal como cumpleaños, descuentos, promociones.

9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso considera esenciales para garantizar la protección adecuada de la intranet?

Que cada colaborador tenga un usuario y contraseña

10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?

Tipo aplicativo para el celular para un fácil manejo.

11. Si tuviera que destacar tres aspectos clave que crees que una intranet debería abordar, ¿cuáles serían?

Base de datos, capacitación y difusión de información

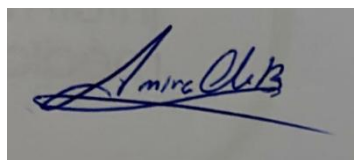
12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?

Ser una plataforma amigable de fácil acceso con tutoriales.

13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la intranet que creas que sea importante?

Espero que el proyecto se lleve a cabo y pueda ayudar a muchos restaurantes a seguir creciendo

Fecha	01/12/2023
Nombres y apellidos	Amira Chavez Bereche
Institución	Westin Lima Hotel Convention Center
Puesto	Mesera
Años de experiencia	2 años
Grado académico	Técnico completo



Firma

La principal función del departamento es ofrecer una experiencia de calidad a los clientes. Los desafíos radican en la falta de consolidación de información en un solo lugar, generando la necesidad de una plataforma integral para una obtención eficaz y rápida de datos de clientes. La colaboración se ve afectada por la ausencia de una intranet, evidenciada por situaciones negativas, como problemas en el check-out de huéspedes.

En cuanto a las funcionalidades deseadas, se destaca la importancia de una base de datos para huéspedes y colaboradores. La integración con la plataforma de cursos online

(GIIT) se considera crucial para optimizar la eficiencia operativa. Se enfatiza la necesidad de divulgar información sobre campañas, eventos y beneficios económicos para garantizar el éxito de la intranet.

La comunicación y colaboración se ven facilitadas por la comprensión general de la importancia de la herramienta y su practicidad. El contenido deseado abarca información relevante como cumpleaños, descuentos y promociones. La seguridad es esencial, abogando por la asignación de un usuario y contraseña para cada colaborador.

Entrevista 9

1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo.

Brindar productos de calidad y una experiencia diferente a nuestros clientes

2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta su departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?

Quiebre de stock, promociones por diferentes canales a la vez, por campaña aglomeración de personas y poco personal por eso se debe trabajar con una comunicación eficiente delegando actividades y ser proactivos.

3. ¿Cuáles son las principales necesidades de su área en términos de colaboración y acceso a información interna?

Ser proactivos y detectar las necesidades del cliente, leer el mensaje corporal

4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo?

La capacitación es esencial en este tipo de negocio y creo que una intranet es primordial, así como una base de datos para nuestros clientes para detectar preferencias y brindar una atención personalizada.

5. ¿Qué características o funcionalidades le gustaría ver en una intranet que beneficien directamente a su departamento o área de trabajo?

Tener comunicación directa con el área de rrhh es esencial para temas de boletas, descuentos; así como, el área de contabilidad para detectar tema de doble cobros de los clientes entre otros.

6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una intranet?

Colocar la información de próximas campañas, crear una base de datos que permita brindar descuentos exclusivos a nuestros clientes, actividades para los colaboradores, beneficios económicos.

7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?

Realizar un seguimiento por parte de recursos humanos en los cursos online que permita garantizar que todos manejen la misma información, los administradores y gerentes zonales se apoyen por medio de las plataformas se apoyen para complementar la información de los trabajadores y evaluar el compromiso de ellos.

8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.

Reclamos, Balance Scorecard, cortesías, manejo de tardanzas, pedidos por motorizado, requerimiento de insumos de manera semanal, inter diaria. Presentaciones en Power Point para la junta, entre otros.

9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso considera esenciales para garantizar la protección adecuada de la intranet?

Que cada colaborador tenga un usuario y contraseña

10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?

Tipo aplicativo para el celular para un fácil manejo.

11. Si tuviera que destacar tres aspectos clave que crees que una intranet debería abordar, ¿cuáles serían?

Capacidad de almacenamiento, fácil uso y dinamismo

12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?

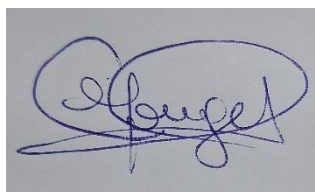
Debe ser segmentado por pestañas e ícono por prioridad que brinden fácil acceso con solo un clic

13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la intranet que creas que sea importante?

Este tipo de plataforma se adapta a todo tipo de negocio es una excelente idea.

Fecha	02/12/2023
Nombres y apellidos	Javi Monge Aliaga
Institución	Domino's Pizza

Puesto	Gerente de tienda
Años de experiencia	13 años
Grado académico	Técnico completo



Firma

Se enfoca en ofrecer productos de calidad y una experiencia única a los clientes. Los desafíos comunicativos incluyen quiebre de stock, coordinación de promociones en diversos canales y aglomeración durante campañas, resaltando la necesidad de comunicación eficiente y delegación proactiva de tareas. Se destaca la importancia de ser proactivos y detectar las necesidades del cliente, subrayando la relevancia de la capacitación y la creación de una base de datos para una atención personalizada.

Las funcionalidades esenciales para una intranet exitosa incluyen la comunicación directa con recursos humanos y contabilidad, facilitando aspectos como boletas, descuentos y la detección de doble cobro. Se enfatiza la colocación de información sobre campañas, creación de una base de datos para descuentos exclusivos y actividades para colaboradores. La colaboración se impulsaría mediante el seguimiento en cursos online por parte de recursos humanos y el apoyo entre administradores y gerentes zonales.

El contenido deseado abarca reclamos, Balance Scorecard, manejo de tardanzas, pedidos por motorizado y presentaciones en PowerPoint. La seguridad se aborda con la asignación de usuario y contraseña, y se prefiere una interfaz tipo aplicativo para celular. Los aspectos clave destacados son la capacidad de almacenamiento, facilidad de uso y

dinamismo, sugiriendo una organización estructurada por pestañas e íconos para un acceso rápido. En conclusión, la intranet se percibe como una herramienta adaptable y valiosa para mejorar la eficacia y la comunicación interna en cualquier tipo de negocio.

Entrevista 10

1. ¿Cuál es el objetivo de su departamento o área de trabajo? Mencione 2 funciones principales que desarrolle su departamento o área de trabajo.

El objetivo principal de nuestro departamento es la planificación y ejecución de eventos gastronómicos, con un enfoque en la coordinación logística y operativa para garantizar la excelencia en la ejecución.

2. ¿Qué desafíos específicos enfrenta su departamento en la comunicación interna o el intercambio de información?

Enfrentamos desafíos en la coordinación efectiva entre chefs, personal de servicio y equipos de logística, así como en la rápida difusión de cambios de última hora en el menú o en la disposición del evento.

3. ¿Cuáles son las principales necesidades de su área en términos de colaboración y acceso a información interna?

Nuestras principales necesidades incluyen la comunicación instantánea sobre cambios en eventos y el acceso rápido a recetas, listas de ingredientes y requisitos especiales.

4. ¿Podrías proporcionar ejemplos de situaciones en las que la ausencia de una intranet adecuada haya tenido un impacto negativo en su departamento o área de trabajo?

La ausencia de una intranet adecuada ha llevado a retrasos en la comunicación de cambios en el menú y dificultades en la coordinación logística debido a la falta de información centralizada.

5. ¿Qué características o funcionalidades le gustaría ver en una intranet que beneficien directamente a su departamento o área de trabajo?

Buscamos una intranet con funciones de mensajería instantánea para una comunicación rápida, una base de datos de recetas y menús fácilmente actualizable, y un calendario de eventos compartido.

6. En su opinión, ¿Cuáles serían las funcionalidades esenciales para garantizar el éxito de una intranet?

Consideramos esenciales un sistema de mensajería instantánea, una base de datos fácilmente actualizable y un calendario compartido para garantizar el éxito de la intranet.

7. ¿Cuáles son las características específicas que facilitarían la colaboración y la comunicación en toda la organización?

Necesitamos canales de comunicación interdepartamentales y espacios colaborativos para proyectos de eventos que faciliten la colaboración en toda la organización.

8. ¿Qué tipo de contenido te gustaría que esté disponible en la intranet? Por ejemplo, documentos, noticias, calendarios, etc.

Nos gustaría tener acceso a documentos de eventos anteriores, noticias sobre tendencias gastronómicas y calendarios de eventos y reuniones en la intranet.

9. ¿Qué medidas de seguridad y controles de acceso considera esenciales para garantizar la protección adecuada de la intranet?

Consideramos esenciales medidas de seguridad como el acceso restringido a información sensible, como recetas exclusivas, y la implementación de contraseñas seguras y cifrado para la protección de datos.

10. ¿Tiene alguna preferencia sobre la facilidad de uso o la integración con otras herramientas que utiliza su departamento o área de trabajo?

Valoramos una interfaz intuitiva para una fácil adopción y la integración con herramientas de planificación y gestión de proyectos que utilizamos en nuestro departamento.

11. Si tuviera que destacar tres aspectos clave que crees que una intranet debería abordar, ¿cuáles serían?

Para garantizar el éxito de una intranet, consideramos clave la comunicación efectiva, el acceso rápido a información crucial y la facilitación de la colaboración sin problemas.

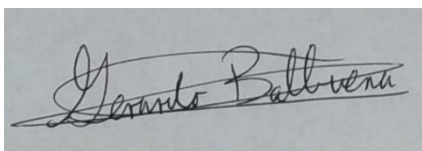
12. ¿Puede proporcionar sugerencias sobre cómo debería estar organizada la estructura de información en la intranet para que sea más eficaz en términos de accesibilidad y usabilidad?

Creemos que la intranet debe tener secciones claras para recetas, menús y eventos pasados, junto con un sistema de búsqueda eficiente para una fácil accesibilidad y usabilidad.

13. ¿Hay algo más que desees agregar o algún comentario adicional sobre la intranet que creas que sea importante?

Es fundamental que la intranet sea una herramienta ágil y adaptable a las necesidades cambiantes del departamento. Además, la capacitación adecuada es esencial para garantizar un uso efectivo y eficiente.

Fecha	03/12/2023
Nombres y apellidos	Gerardo Josue Balbuena Perez
Institución	Asesor Café Lima
Puesto	Asesor gastronómico y eventos
Años de experiencia	5
Grado académico	Bachiller



Firma

Destaca el objetivo principal la planificación y ejecución de eventos gastronómicos, con un enfoque en la coordinación logística y operativa para garantizar la excelencia en la ejecución. Los desafíos comunicativos incluyen la coordinación efectiva entre chefs, personal de servicio y equipos de logística, así como la rápida difusión de cambios en el menú o disposición del evento. La ausencia de una intranet adecuada ha generado retrasos en la comunicación y dificultades en la coordinación logística debido a la falta de información centralizada.

Las necesidades críticas del área se centran en la comunicación instantánea sobre cambios en eventos y el acceso rápido a recetas, listas de ingredientes y requisitos especiales. Se subraya la importancia de funciones como la mensajería instantánea, una base de datos actualizable y un calendario compartido para garantizar el éxito de la Intranet. Además, facilitar la colaboración y la comunicación en toda la organización requiere canales interdepartamentales y espacios colaborativos para proyectos de eventos.

Las medidas de seguridad esenciales incluyen el acceso restringido a información sensible y la implementación de contraseñas seguras y cifradas. Se busca una interfaz intuitiva y la integración con herramientas de planificación y gestión de proyectos utilizadas en el departamento. En resumen, la importancia recae en la comunicación efectiva, el acceso rápido a información crucial y la facilidad para la colaboración, respaldadas por medidas de seguridad y una interfaz amigable para garantizar el éxito de la Intranet en el departamento de eventos gastronómicos.