



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



**MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN
LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA
YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE
HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach: NILTON TURPO HUAMAN

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN
LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA
YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE
HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. NILTON TURPO HUAMAN

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. PAUL MAMANI TISNADO

ASESOR DE TESIS

:


Dr. JUAN BENITES NORIEGA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24



RESOLUCIÓN N° 001-2025-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 02 de enero de 2025.

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-19428 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 30 de diciembre de 2024 y el expediente: 2024-CU-19427 (título) de fecha 30 de diciembre de 2024, del (la) bachiller **NILTON TURPO HUAMAN** quien solicita *nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 252-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 287-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024**, del bachiller **NILTON TURPO HUAMAN**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

Presidente : Dr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.

Primer miembro : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.

Segundo miembro : Dr. PAUL MAMANI TISNADO.

Asesor: : Dr. JUAN BENITES NORIEGA.

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Modalidad, Lugar : Presencial, Pabellon de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

Fecha, Hora : 03 de enero de 2025, 10:00 Horas.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

C.c
Arch 2025
JCHM/ v1.5
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

Ciudad Universitaria Urbanización Taperachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



RESOLUCIÓN N° 287-2024-UI-R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 09 de Octubre de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-14545 de fecha 09 de Octubre de 2024, del Bach. **NILTON TURPO HUAMAN**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **NILTON TURPO HUAMAN**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: **MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024**, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO DE SISTEMAS.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, corrobora el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **JUAN BENITES NORIEGA**,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **NILTON TURPO HUAMAN**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. **JUAN BENITES NORIEGA**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taperachi Km 4,5 Salida Puno - Juliaca



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 252-2024-ULP-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 19 de agosto de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-10898 de fecha 19 de agosto de 2024, del (la) Bach. **NILTON TURPO HUAMAN**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **NILTON TURPO HUAMAN**, solicito la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: **MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024**; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, ratifico la propuesta del Asesor Dr. **JUAN BENITES NORIEGA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulada: **MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **NILTON TURPO HUAMAN**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al Dr. **JUAN BENITES NORIEGA**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

6%

2

www.coursehero.com

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

5

1library.co

Fuente de Internet

<1%

6

forum.huawei.com

Fuente de Internet

<1%

7

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	NILTON TURPO HUAMAN
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43067266
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-8077-635X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JUAN BENITES NORIEGA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06195745
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3842-8435
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01314987



Datos de investigación	
Línea de investigación	Ciencia de los Ordenadores – P24
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Latitud: S 15° 29' 27" Longitud: O 70° 07' 37"  https://maps.app.goo.gl/PAEvstH2rCu8SneP6
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2024 – Diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04 Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02



[Handwritten signature]

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CERECES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo NILTON TURPO HUAMAN, identificado con DNI

Nro. 43067266, en mi condición de egresado de:

☒ Escuela Profesional

☐ Programa de Segunda Especialidad,

☐ Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERIA DE SISTEMAS

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA

E INMOBILIARIA YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE

HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024

Asesorado por: Dr. JUAN BENITES NORIEGA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 28 de abril del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

A mis padres DEMETRIO HUGO Y DIONICIA por darme la vida, y que estuvieron siempre a mi lado, brindándome todo su apoyo incondicional, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi capacidad, y sin dejar atrás también dedico este trabajo a Katerin mi pareja, gracias por estar presente, no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento, ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona.



AGRADECIMIENTO

Principalmente agradezco a DIOS por ser nuestro creador, el motor de nuestras vidas, por no haber dejado que nos rindiéramos en ningún momento, al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades, así mismo agradezco a mis padres que con su amor y trabajo me educaron y me apoyaron en esta etapa de mi formación, a mi pareja Katerin le agradezco no solo por estar presente aportando buenas cosas a mi vida, si no por los grandes lotes de felicidad, también debo de agradecer de manera especial a mi asesor por aceptarme para realizar esta tesis.

no ha sido nada sencillo todo este camino, pero gracias a sus aportes, a su amor, a vuestra inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	x

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Formulación del problema.....	12
1.1.1. Problema general	13
1.1.2. Problema Específicos	13
1.2. Justificación del estudio	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos Específicos	14
1.4. Hipótesis.....	16
1.4.1. Hipótesis general	16
1.4.2. Hipótesis específicas	16
1.5. Variables e indicadores.....	16
1.5.1. Variable independiente	16
1.5.2. Variable dependiente	16
1.6. Operacionalización de variables	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes internacionales	18
---	----



2.2. Antecedentes nacionales	20
2.3. Bases teóricas	22
2.3.1. <i>Procesos administrativos</i>	22
2.3.2. <i>Gestión administrativa</i>	31
2.3.3. <i>Herramientas Web</i>	33
2.4. Marco conceptual.....	39

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Métodos de Investigación	43
3.2.1. Tipo de Investigación	44
3.2.2. Nivel	44
3.2.3. Método	45
3.2. Ámbito de Investigación	45
3.3. Población y muestra	46
3.2.4. Población	46
3.2.5. Muestra	46
3.4. Técnicas e instrumentos de la investigación	47
3.4.1. Encuesta	47
3.4.2. Estudio de casos	48
3.5. Validación de la contrastación de hipótesis.....	50
3.6. Plan de Recolección de Datos	51

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Plan de implementación de herramientas web.....	53
4.1.1. Análisis de requerimientos y selección de herramientas	54
4.1.2. Configuración e integración de herramientas	56
4.1.3. Capacitación y adopción del personal	56
4.1.4. Monitoreo y evaluación de resultados	57
4.1.5. Evidencias de la implementación	58
4.2 Análisis e interpretación de resultados.....	59



4.3 Prueba de hipótesis	72
4.4 Discusión de resultados	75
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS	79
ANEXOS.....	82



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	La operación entre las variables.	17
Tabla 2	Programa de acopio de datos	52
Tabla 3	Interrogantes según escala Likert	59
Tabla 4	Resultados del análisis de normalidad mediante el test Shapiro-Wilk ...	60
Tabla 5	Encuesta Nro. 1	62
Tabla 6	Encuesta Nro.2	63
Tabla 7	Encuesta Nro.3	64
Tabla 8	Encuesta Nro. 4	65
Tabla 9	Encuesta Nro.5	66
Tabla 10	Encuesta Nro. 6	67
Tabla 11	Encuesta Nro.7	68
Tabla 12	Encuesta Nro.8	69
Tabla 13	Encuesta Nro. 9	70
Tabla 14	Encuesta Nro. 10	71



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Calculo de la muestra para población	47
Figura 2 Gráfica del modelo de evaluación mediante un diagrama entidad-relación	55
Figura 3 Infraestructura utilizada por la asociación para la implementación tecnológica.	58
Figura 4 Prueba Normalización Shapiro	60
Figura 5 Grafica general likert.	61
Figura 6 Los resultados distribuidos.	61
Figura 7 Encuesta Nro.1.....	62
Figura 8 Encuesta Nro.2.....	63
Figura 9 Encuesta Nro.3.....	64
Figura 10 Encuesta Nro. 4.....	65
Figura 11 Encuesta Nro.5.....	66
Figura 12 Encuesta Nro. 6.....	67
Figura 13 Encuesta Nro.7.....	68
Figura 14 Encuesta Nro. 8.....	69
Figura 15 Encuesta Nro. 9.....	70
Figura 16 Encuesta Nro. 10.....	71
Figura 17 Prueba Pearson hipótesis general.....	72
Figura 18 Relación de la interrogante 3 y la interrogante 8.	74



RESUMEN

El proyecto evaluó el impacto de la implementación de tecnologías web en la optimización de procesos administrativos. La hipótesis general planteó que la integración de herramientas web mejoraría significativamente la eficiencia en términos de tiempo, costos y gestión de información en tiempo real. Los resultados se midieron mediante encuestas Likert y un análisis de correlación de Pearson utilizando RStudio. Para la relación entre el acceso rápido a la información y la reducción de costos, el coeficiente de correlación fue de 0.3637, con un p-value de 0.004289, lo que indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Además, el 66.7% de los encuestados se mostraron muy satisfechos con la facilidad de uso de las herramientas web, y el 65.0% indicó que la capacitación recibida fue suficiente para emplearlas efectivamente, lo que respalda la eficiencia en la gestión de documentos y la comunicación interna. Estos resultados validan la hipótesis de que las herramientas web optimizan los procesos administrativos, sugiriendo que su implementación en YAFLO no solo mejora la accesibilidad y organización de la información, sino también reduce los costos operativos, aumentando la productividad y competitividad de la empresa. Se recomienda continuar con la capacitación y adopción de estas tecnologías para maximizar sus beneficios.

Palabras claves: Herramientas informáticas.



ABSTRACT

The project evaluated the impact of the implementation of web technologies on the optimization of administrative processes. The general hypothesis stated that the integration of web tools would significantly improve efficiency in terms of time, costs and information management in real time. Results were measured using Likert surveys and a Pearson correlation analysis using RStudio. For the relationship between quick access to information and cost reduction, the correlation coefficient was 0.3637, with a p-value of 0.004289, indicating a moderate and statistically significant positive correlation. Additionally, 66.7% of respondents were very satisfied with the ease of use of the web tools, and 65.0% indicated that the training received was sufficient to use them effectively, supporting efficiency in document management and communication. internal. These results validate the hypothesis that web tools optimize administrative processes, suggesting that their implementation in YAFLO not only improves the accessibility and organization of information, but also reduces operating costs, increasing the productivity and competitiveness of the company. It is recommended to continue training and adopting these technologies to maximize their benefits.

Keywords: IT tools.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas enfrentan la necesidad de optimizar sus procesos administrativos para mejorar su eficiencia operativa. En este contexto, la empresa constructora e inmobiliaria YAFLO en Juliaca ha identificado desafíos relacionados con la gestión de documentos, tiempos de espera prolongados y altos costos operativos en sus procesos administrativos. El problema central que se plantea es: ¿Cómo influye la integración de herramientas web en la mejora de los procesos administrativos de YAFLO?

Como solución, se propuso la implementación de herramientas web para mejorar la gestión de información en tiempo real, reducir los tiempos de espera y optimizar los costos operativos. El objetivo fue evaluar cómo estas tecnologías pueden transformar los procesos administrativos de la empresa, enfocándose en mejorar la eficiencia en la comunicación interna y la gestión documental. Para validar esta propuesta, se realizaron encuestas con una escala Likert entre los empleados, cuyos resultados fueron analizados utilizando RStudio, aplicando pruebas de correlación de Pearson.

Los resultados obtenidos fueron significativos, con un coeficiente de correlación de 0.3637 y un p-value de 0.004289, indicando una correlación positiva moderada entre el uso de herramientas web y la reducción de costos operativos. Además, el 66.7% de los encuestados expresaron estar muy satisfechos con la facilidad de uso de las herramientas implementadas, mientras que el 65.0% valoraron positivamente la capacitación recibida. Estos hallazgos confirman que la



integración de herramientas web mejora la eficiencia administrativa, optimizando tanto el acceso a la información como la reducción de costos, lo que sugiere una mayor competitividad para YAFLO en su sector

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Formulación del problema

La empresa inmobiliaria-constructora Y.A.F.L.O, de Juliaca, enfrenta problemas en la gestión eficiente de sus procesos administrativos, lo que resulta en una baja productividad, mayores costos operativos y tiempos de espera prolongados. La falta de integración de herramientas web limita la organización y agilidad en la comunicación interna, la gestión de documentos y el acceso a información en tiempo real, esto repercute directamente en la eficacia operativa y la toma de decisiones.

Ante este contexto, surge la necesidad de analizar si la implementación de herramientas web contribuye a optimizar los procesos administrativos de YAFLO, permitiendo una gestión de información en tiempo real que mejore la comunicación y reduzca los tiempos de espera. Además, es necesario evaluar de qué manera la adopción de estas herramientas influye en la reducción de tiempos y costos operativos, y en la eficiencia general de la empresa.

1.1.1. Problema general

¿Cómo influye la integración de herramientas web en la mejora de los procesos administrativos de la empresa constructora e inmobiliaria YAFLO en Juliaca en 2024?

1.1.2. Problema Específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre el uso de herramientas web y la eficiencia en la gestión de documentos y comunicación en los procesos administrativos de YAFLO?
- b. ¿Qué impacto tiene la implementación de herramientas web en la reducción de tiempos y costos operativos en los procesos administrativos de la empresa YAFLO?

1.2. Justificación del estudio

El perfeccionamiento de los procesos administrativos mediante la integración de herramientas web en la empresa constructora e inmobiliaria YAFLO resulta esencial para enfrentar los desafíos actuales de eficiencia y competitividad en el sector. La administración tradicional, basada en sistemas no integrados, presenta limitaciones en la gestión de documentos, la comunicación interna y el acceso rápido a información relevante. Estas limitaciones no solo generan mayores costos y tiempos de espera, sino que también retrasan la toma de decisiones y afectan la satisfacción del cliente.

La incorporación de herramientas web permite una gestión de información en tiempo real y una comunicación ágil, optimizando los tiempos de respuesta y reduciendo los errores asociados a los procesos manuales o descoordinados. Esto

es especialmente pertinente en un entorno en el que la contención de costes y la eficacia operativa son esenciales para la expansión y el éxito financiero de las empresas inmobiliarias y de construcción.

Por tanto, se justifica en la necesidad de modernizar los procesos administrativos de YAFLO para mejorar su productividad, reducir los tiempos de espera, y asegurar una mayor precisión y rapidez en la gestión de la información. Los resultados de esta implementación no solo beneficiarán internamente a la empresa al optimizar sus recursos, sino que también impactarán positivamente en la experiencia del cliente, posicionando a YAFLO como una empresa moderna y competitiva en el mercado de Juliaca.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Evaluar cómo la integración de herramientas web contribuye a la mejora de los procesos administrativos en la empresa constructora e inmobiliaria YAFLO, mediante la optimización de tiempos, costos y la gestión de información en tiempo real en Juliaca.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar la relación entre el uso de herramientas web y la eficiencia en la gestión de documentos y comunicación en los procesos administrativos de YAFLO.
- b. Analizar el impacto de la implementación de herramientas web en la reducción de tiempos de espera y costos operativos, permitiendo una



gestión de información en tiempo real en los procesos administrativos de la empresa.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La integración de herramientas web tiene una relación significativa positiva con la mejora de los procesos administrativos en la empresa constructora e inmobiliaria YAFLO, optimizando tiempos, costos y la gestión de información en tiempo real.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a. Existe una correlación positiva significativa entre el uso de herramientas web y la eficiencia en la gestión de documentos y comunicación en los procesos administrativos de YAFLO.
- b. La implementación de herramientas web se correlaciona de manera positiva y significativa con la reducción de tiempos de espera y costos operativos, permitiendo una gestión de información en tiempo real en los procesos administrativos de la empresa.

1.5. Variables e indicadores

1.5.1. Variable independiente

- Integración de herramientas web.
- Uso de herramientas web.
- Implementación de herramientas web.

1.5.2. Variable dependiente

- Mejora de los procesos administrativos.
- Eficiencia en la gestión de documentos y comunicación.

- Reducción de tiempos operativos.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

La operación entre las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Dependiente: • Integración de herramientas web. • Uso de herramientas web. • Implementación de herramientas web.	Herramientas Informáticas.	Utilizar herramientas informáticas.
Independiente: • Mejora de los procesos administrativos. • Eficiencia en la gestión de documentos y comunicación. • Reducción de tiempos operativos.	Trabajadores de la empresa.	Uso de las TICs.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes internacionales

Según, Choque et al. (2020) El propósito de este artículo es proporcionar ayuda a los empresarios, tanto si están empezando como si tienen años de experiencia, en el proceso de desarrollo e implementación de estrategias empresariales y planes de acción, haciendo especial hincapié en las microempresas y las pequeñas empresas. Este artículo proporciona una descripción detallada del diseño e implementación de un sistema innovador basado en la web. La implementación de una variedad de herramientas de apoyo, como asesoramiento especializado, capacitación en estrategias de presentación y optimización de documentos para solicitudes de financiamiento a nivel nacional, es el principal objetivo estratégico de esta organización. Su principal objetivo es aumentar el número de oportunidades de acceso a diversas fuentes de financiación. El hecho de que el sistema se haya construido y desplegado con tecnologías web muy avanzadas contribuye en gran medida a la sencillez con la que puede utilizarse y mantenerse. Se hace hincapié en lo importante que es contar con una estrategia empresarial bien estructurada, que debe ser revisada por



especialistas antes de realizar cualquier inversión. Además, el enfoque CANVAS se describe como una herramienta importante para visualizar y diseñar modelos de negocio. Así lo indica el hecho de que se haga referencia a él. Al ofrecer asesoría de coaching en línea y apoyo para elevar la calidad de las propuestas, el programa informático también pretende superar la actual laguna en la adopción de planes de negocio por parte de los empresarios. Esto se consigue facilitando el acceso al programa. En conclusión, la herramienta tiene la capacidad de desarrollar nuevas perspectivas de negocio, no solo en el territorio nacional, sino también fuera de él, al permitir la preparación de documentos que satisfagan los estándares para la financiación disponible.

Según el autor Mena et al. (2020) el artículo que fue publicado en la Revista Cubana de Educación Superior presenta una propuesta para el desarrollo del trabajo metodológico en las disciplinas de enseñanza compleja (DDC), particularmente en los entornos virtuales. El propósito de esta propuesta es mejorar la preparación metodológica de los docentes y facilitar el desarrollo de competencias cognitivas en los estudiantes. A pesar de que existen limitaciones en términos de infraestructura y preparación de los docentes, el estudio destaca que la virtualización se ha convertido en un componente indispensable de la educación moderna. Con el fin de fomentar la cooperación y la investigación educativa, sugiere la utilización de plataformas interactivas como Moodle y plataformas de colaboración como WikiFor. También se subraya la necesidad de la preparación científica y teórica del profesorado, y se subraya que esta preparación debe ir unida a un enfoque coordinado entre el profesorado y las tácticas que aplique la institución. La conclusión del artículo es que, aunque la

implantación de tecnologías puede mejorar el trabajo metodológico, el éxito de estas valiosas iniciativas educativas depende de una serie de factores fundamentales. Estos factores incluyen la dinámica positiva y colaborativa que se genere dentro del grupo de trabajo, así como la adecuada apropiación y dominio de las tecnologías educativas tanto por parte de los respetados docentes como de los dedicados estudiantes. El objetivo primordial de la propuesta que se ha presentado es realizar los ajustes pertinentes a las particularidades y especificidades del entorno educativo local, cultivando activamente un ambiente de colaboración mutua entre los diversos actores involucrados, y haciendo el uso más eficiente y eficaz de las herramientas tecnológicas que se encuentran disponibles en este campo.

2.2. Antecedentes nacionales

Según, Gastiaburu (2024) afirma que a raíz de las alteraciones provocadas por la epidemia. A pesar de que las redes sociales se utilizan ampliamente en la vida cotidiana, su adopción en el entorno empresarial es más bien escasa. Esto supone un problema importante para las pequeñas y medianas empresas en cuanto a su exposición y su capacidad para atraer nuevos clientes. La investigación afirma que las organizaciones más grandes disponen de más recursos para gestionar sus iniciativas digitales. Beni Placencia de las empresas pueden aprovechar el poder de las redes sociales para impulsar su presencia en el mercado. Se ha observado que un número significativo de estas empresas no cuentan con un plan de marketing digital orientado exclusivamente a las redes sociales. La elaboración y ejecución de planes de marketing altamente especializados y adaptados a las distintas plataformas de redes sociales, la



adopción de programas de incentivos personalizados para fidelizar a los clientes y la generación de contenidos creativos, innovadores y altamente virales que capten y fidelicen a los clientes son algunas de las valiosas recomendaciones estratégicas que se incluyen en este informe. Estas recomendaciones pretenden potenciar el crecimiento de la empresa. La conclusión es que las pequeñas y medianas empresas tienen el potencial de lograr una adaptación óptima a la cambiante dinámica de consumo provocada por el progreso tecnológico si llevan a cabo una planificación estratégica adecuada e implementan eficazmente herramientas digitales especializadas. Esto les permitirá experimentar una mejora significativa de sus resultados en el competitivo mercado actual. El propósito de este análisis en profundidad es proporcionar un marco conceptual sumamente valioso para comprender de manera profunda y significativa de qué manera las pequeñas y medianas empresas de Ecuador pueden llevar a cabo una transformación integral en su enfoque estratégico de marketing digital y gestión de redes sociales. Estos aspectos se presentan como fundamentales e imprescindibles para el desarrollo y ejecución de estrategias de alto de impacto en este entorno empresarial en desarrollo constante y cambio.

Asimismo, Marín (2022) El propósito de este programa es mejorar la Gestión Administrativa mediante la puesta en marcha de un sistema basado en la web para la Gestión Administrativa de la Dirección de Salud Institucional de la agencia de la Policía Nacional de Filipinas. Partiendo de la premisa de este estudio, se pretende mejorar la gestión de la oficina de la Dirección Institucional de Salud de la PNP, así como diseñar un sistema basado en web con el propósito de mejorar la gestión administrativa de la oficina. Siguiendo el paradigma basado en RUP, se utilizará el

lenguaje de programación PHP. Problema de Investigación, Marco Teórico, Metodología de Investigación y Resultados son los cuatro componentes que conforman este libro. Cada una de estas categorías está separada por un capítulo particular. Tras realizar el examen preliminar, el diez por ciento de los empleados declararon tener un nivel bajo de competencia en gestión administrativa, el setenta por ciento declararon tener un nivel medio de competencia y el veinte por ciento declararon tener un nivel alto de competencia. Durante el examen posterior, el diez por ciento de los encuestados declaró tener un nivel bajo de gestión administrativa, el diez por ciento un nivel medio y el ochenta por ciento un nivel alto.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Procesos administrativos

Los procesos administrativos son un conjunto de actividades interrelacionadas y sistemáticas, que se llevan a cabo dentro de una organización con el objetivo de dirigir, coordinar y gestionar de manera eficiente los recursos disponibles, tanto humanos como financieros, para lograr los objetivos y metas previamente establecidos. Estos procesos son esenciales en cualquier tipo de institución, ya sea pública, privada o sin fines de lucro, pues constituyen la base para el buen funcionamiento y la competitividad a largo plazo de la organización.

Los procesos administrativos incluyen diversas funciones clave, como la planificación, organización, dirección y control. A través de estos procesos, se busca asegurar que las actividades se desarrollen de acuerdo con los objetivos trazados, garantizando el uso adecuado de los recursos y la maximización de los resultados. La planificación establece el rumbo de la organización, determinando las metas y estrategias que se deben seguir. La organización implica estructurar y



coordinar los recursos y actividades necesarias para llevar a cabo los planes establecidos. La dirección se enfoca en guiar, motivar y liderar a los equipos humanos para la ejecución efectiva de las tareas. Finalmente, el control permite verificar que las actividades se desarrollen de acuerdo a los planes y corregir cualquier desvío en el proceso.

Además, los procesos administrativos ofrecen un marco estructurado que facilita la toma de decisiones, la resolución de problemas y la mejora continua. A través de la evaluación constante del desempeño, la identificación de áreas de oportunidad y la implementación de cambios necesarios, los procesos administrativos contribuyen a la eficacia y eficiencia de la organización. Este enfoque también es clave para la planificación estratégica, permitiendo anticipar y adaptarse a los cambios del entorno, y para la ejecución de actividades operativas, asegurando que las tareas diarias se alineen con los objetivos generales (Obando, 2021).

Las fases de planificación, organización, dirección y regulación suelen ser sus cuatro componentes principales. La planificación incluye el establecimiento de objetivos, la formulación de planes para alcanzarlos y la identificación de los recursos necesarios. La organización consiste en estructurar y asignar tareas, funciones y responsabilidades, así como en coordinar las actividades para lograr un flujo de trabajo óptimo. La dirección se enfoca en liderar, motivar y comunicarse con el personal para garantizar la ejecución eficiente de los planes. Finalmente, el control supervisa y evalúa los resultados en comparación con los objetivos previstos, lo que permite identificar desviaciones y realizar ajustes si es necesario.

Cada una de estas etapas está interrelacionada y depende de la efectividad de las otras para garantizar el éxito organizacional. Además, los procesos

administrativos pueden adaptarse según las necesidades específicas de la organización y el contexto en el que opera. Esto incluye la incorporación de herramientas tecnológicas y metodologías modernas para optimizar los recursos y responder a las demandas dinámicas del entorno. Por lo tanto, los procesos administrativos no solo son esenciales para la estabilidad operativa, sino también para la innovación y el crecimiento sostenible de cualquier organización.

2.3.1.1. Importancia del proceso administrativo

Dado que ofrece un marco definido para la administración eficaz de los recursos y la consecución de los objetivos, el proceso administrativo es esencial para el buen funcionamiento y el éxito de toda empresa. Su importancia radica en su capacidad para coordinar y dirigir las actividades organizacionales, asegurando que cada esfuerzo individual y colectivo esté alineado con los propósitos estratégicos establecidos. Sin este proceso, las organizaciones carecerían de una guía clara, lo que podría generar confusión, duplicidad de esfuerzos, mal uso de los recursos y una disminución en la productividad (Molina, 2021).

Una de las principales razones de su relevancia es que permite a las organizaciones anticiparse a los cambios del entorno y adaptarse a ellos. A través de la planificación, se pueden prever desafíos y oportunidades, lo que ayuda a diseñar estrategias efectivas para responder de manera ágil y competitiva. Además, las etapas de organización y dirección aseguran que los recursos disponibles se utilicen de manera óptima, que las responsabilidades estén claramente definidas y que los equipos estén motivados y enfocados en cumplir sus metas.

El proceso administrativo también es clave para garantizar la calidad en la ejecución de las actividades organizacionales. La etapa de control permite

supervisar los resultados, comparar el desempeño con los objetivos establecidos e implementar medidas correctivas cuando sea necesario. Esto no solo asegura la eficiencia operativa, además contribuye a crear una cultura de mejora continua y aprendizaje organizacional, factores esenciales para el crecimiento sostenible.

Por último, el proceso administrativo es importante porque contribuye al desarrollo de un ambiente organizacional positivo. El compromiso de los empleados aumenta mediante el fomento de un liderazgo claro, una buena comunicación y la gestión de los recursos humanos, todo lo cual mejora el rendimiento general.

2.3.1.2. Etapas de los procesos administrativos

Los procedimientos administrativos constan de cuatro etapas que se interrelacionan para garantizar la gestión eficaz y eficiente de una organización (López, 2024). Estas etapas son: planificación, organización, dirección y control. A continuación, se describen detalladamente.

1. Planificación.

Es la etapa preliminar y el punto de partida de los procesos administrativos. Consiste en definir los objetivos y metas que la organización desea alcanzar, así como en establecer estrategias, políticas, programas y procedimientos necesarios para lograrlos. Esta etapa implica prever escenarios futuros, identificar recursos disponibles, analizar riesgos y diseñar un plan de acción. Dependiendo del nivel organizacional. Es crucial para garantizar un enfoque claro y alineado hacia el cumplimiento de los propósitos organizacionales.

2. Organización.

La organización es la etapa en la que se estructuran y distribuyen los recursos, funciones y responsabilidades de manera eficiente para aplicar los planes establecidos. Esto incluye planificar la estructura organizativa, delegar trabajo, crear jerarquías, organizar eventos y establecer canales de comunicación eficaces. Una buena organización garantiza que cada integrante de la institución sepa exactamente qué debe hacer, cómo hacerlo y con qué recursos cuenta, optimizando así el uso de los recursos y minimizando redundancias o conflictos.

3. Dirección.

Es el proceso de guiar, dirigir y fomentar a los equipos humanos para que ejecuten las actividades planificadas de manera efectiva. En esta etapa, los líderes ejercen funciones como tomar decisiones, la resolución de problemas, la comunicación interna y la gestión del talento humano. También incluye aspectos como la motivación, la supervisión y el liderazgo, que son fundamentales para alinear los esfuerzos individuales con los objetivos organizacionales. Una dirección eficaz fomenta un clima laboral positivo y promueve el compromiso del personal.

4. Control.

El control constituye la última fase del proceso administrativo y hace hincapié en la supervisión, evaluar y retroalimentar las actividades realizadas para garantizar que se alineen con los planes establecidos. Consiste en medir los resultados obtenidos, compararlos con los objetivos previstos e identificar desviaciones o problemas. Si se detectan discrepancias, se toman medidas correctivas para corregir el rumbo. El control es un proceso continuo que garantiza que los recursos sean empleados de forma eficiente y que la

organización opere dentro de los estándares de calidad y eficiencia deseados.

2.3.1.3. Características que debe tener un buen proceso administrativo

Un buen proceso administrativo debe contar con una serie de características que aseguren su efectividad y su capacidad para adaptarse a las necesidades de la organización y a las demandas del entorno. Estas características permiten que el proceso funcione de manera integral y genere resultados positivos (Rodríguez, 2023). A continuación, se describen las principales:

- **Integralidad.**

Un buen proceso administrativo debe considerar todos los aspectos de la organización, desde los recursos humanos y financieros hasta los materiales y tecnológicos. Esto asegura que todas las áreas estén interrelacionadas y trabajen de manera coordinada para alcanzar los objetivos establecidos.

- **Flexibilidad.**

Debe ser flexible a las alteraciones del entorno interno y externo de la entidad. Esto implica que pueda ajustarse a nuevas demandas del mercado, cambios en los objetivos estratégicos, o situaciones imprevistas sin comprometer la eficiencia ni la efectividad del proceso.

- **Orientación hacia objetivos.**

El proceso administrativo debe estar enfocado en alcanzar las metas y objetivos de la organización. Todas las actividades deben alinearse estratégicamente para garantizar que los esfuerzos estén dirigidos hacia un propósito común, evitando esfuerzos innecesarios o contraproducentes.

- **Continuidad.**

Un buen proceso administrativo no es una actividad puntual, sino un ciclo continuo. Las fases de planificación, estructuración, dirección y monitoreo se deben repetir de manera periódica, permitiendo un análisis constante y la mejora continua de los procesos.

- **Dinamismo.**

Debe ser dinámico y no estático, lo que significa que tiene que evolucionar junto con la entidad y el entorno en el que opera. Un proceso administrativo eficiente debe responder proactivamente a los cambios tecnológicos, sociales, económicos o políticos que puedan influir en la organización.

- **Eficiencia y efectividad.**

Debe maximizar el uso de los recursos disponibles (eficiencia) mientras asegura el cumplimiento de los objetivos (efectividad). Esto implica evitar desperdicios de tiempo, dinero y esfuerzo, al tiempo que se garantiza que las metas se cumplan de manera óptima.

- **Participación y colaboración.**

Hay que animar a todos los niveles de la empresa a participar activamente y a comprometerse con un proceso de gestión sólido. Esto implica que las decisiones y acciones se basen en la colaboración, promoviendo un ambiente de trabajo positivo y alineado con los objetivos comunes.

- **Medible y evaluable.**

Debe contar con mecanismos para medir su desempeño en cada etapa. Esto incluye indicadores clave de rendimiento (KPIs) que permitan evaluar si los planes, la organización, la dirección y el control están logrando los resultados esperados. De esta manera, se pueden identificar desviaciones y aplicar correcciones oportunas.

- **Orientado a la mejora continua.**

El proceso administrativo debe buscar constantemente formas de optimizar y perfeccionar las actividades organizacionales. Esto implica aprender de las experiencias pasadas, adaptarse a nuevas prácticas y aprovechar tecnologías emergentes para mejorar su desempeño.

- **Basado en principios éticos.**

Debe estar alineado con los valores y principios éticos de la organización, asegurando que las decisiones y acciones sean responsables, justas y respetuosas con los empleados y el medio ambiente.

2.3.1.4. Beneficios de los procesos administrativos

Los procesos administrativos son vitales para el buen funcionamiento de cualquier empresa, y su correcta ejecución aporta diversos beneficios que influyen favorablemente tanto a nivel operativo como estratégico. (Sandoval, 2020).

- **Claridad en los objetivos y metas.**

El proceso administrativo permite definir con precisión los objetivos organizacionales, lo que proporciona un enfoque claro para todos los niveles jerárquicos. Esto ayuda a alinear los esfuerzos individuales y grupales hacia un propósito común, evitando malentendidos o direcciones confusas.

- **Optimización de los recursos.**

A través de una planificación y organización efectivas, los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos se utilizan de manera

eficiente. Esto minimiza desperdicios, reduce costos y maximiza los beneficios obtenidos con los recursos disponibles.

- **Mejora en la toma de decisiones.**

El proceso de gestión proporciona un marco organizado que permite tomar decisiones con conocimiento de causa. Al evaluar alternativas, prever riesgos y analizar datos, las decisiones son más precisas y alineadas con los objetivos estratégicos.

- **Incremento en la productividad.**

La organización adecuada de funciones y responsabilidades, junto con una dirección efectiva, fomenta un ambiente de trabajo más productivo. Los empleados tienen mayor claridad sobre sus tareas, lo que reduce duplicidades, errores y tiempos muertos.

- **Mayor capacidad de adaptación.**

La adopción de medidas correctoras se ve facilitada por la capacidad de detectar desviaciones o problemas en una fase temprana gracias a la supervisión continua. Como resultado, el proceso administrativo puede utilizarse como herramienta para la mejora continua y la adaptación al cambio medioambiental.

- **Fomenta la comunicación interna.**

El proceso administrativo promueve la comunicación entre los diferentes niveles de la entidad, lo que favorece la coordinación y colaboración. Una comunicación efectiva reduce conflictos y asegura que toda la organización esté informada sobre los avances y cambios relevantes.

- **Mejora el clima organizacional.**

La dirección adecuada, que incluye liderazgo y motivación, crea un ambiente laboral más positivo. Esto incrementa la satisfacción y el compromiso del personal, lo que a su vez impacta favorablemente en el rendimiento organizacional.

- **Reducción de riesgos.**

El análisis y planificación que se realiza en las etapas iniciales permiten identificar riesgos potenciales y establecer planes de contingencia. Esto reduce la probabilidad de errores, fallos operativos o pérdidas financieras.

- **Facilita la evaluación de desempeño.**

Gracias a la etapa de control, es posible medir y evaluar de forma objetiva el rendimiento individual, grupal y organizacional. Esto no solo permite realizar ajustes, sino también reconocer logros y fomentar una cultura de mejora continua.

- **Orientación hacia la sostenibilidad.**

El uso eficiente de recursos, la mejora constante y la capacidad de adaptación hacen que la organización sea más sostenible a largo plazo, tanto en términos financieros como en su impacto social y ambiental.

2.3.2. Gestión administrativa

Se entiende por gestión administrativa

Como el principal instrumento orientador y coordinador de las actividades operativas y estratégicas de las empresas privadas en el sector de la construcción e inmobiliario (Quiroa, 2020). Establece claramente su visión a largo plazo, su misión fundamental y sus orígenes históricos, con una dirección estratégica que

garantice un crecimiento sostenible y una gestión eficaz en el sector de la construcción («Seguridad-informática»2023)

Estratégica empresarial

La estrategia empresarial es un proceso integral que abarca la planificación y ejecución de acciones a largo plazo con el fin de lograr los objetivos y metas establecidos por una organización. Este proceso tiene como eje central la competencia, entendida como la capacidad de una empresa para posicionarse favorablemente en el mercado y superar a sus competidores mediante una propuesta de valor diferenciada. La importancia de la competencia se manifiesta en cada etapa de la planificación estratégica, que permite a la empresa adaptarse, innovar y aprovechar las oportunidades que surgen en un entorno dinámico y competitivo.

Durante la planificación estratégica, es esencial que los líderes empresariales realicen un análisis profundo del entorno, identificando (análisis FODA) que puedan influir en la empresa. Este análisis proporciona las bases sobre las cuales se diseñan las estrategias que guiarán las acciones de la empresa hacia el éxito. La competencia, tanto interna como externa, juega un papel determinante en la formulación de estas estrategias, ya que la capacidad de una organización para anticiparse a las tendencias del mercado y diferenciarse de sus competidores impacta directamente en su desempeño a largo plazo.

Las responsabilidades de los colaboradores deben estar alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. Cada miembro de la organización, desde la dirección superior hasta el personal de operaciones, debe comprender cómo su rol contribuye al logro de los resultados deseados. Esto implica una clara asignación

de responsabilidades, donde la motivación, el trabajo en equipo y la innovación juegan un papel crucial para ejecutar de manera efectiva la estrategia trazada.

Además, la implementación de una estrategia efectiva depende de la coherencia organizacional, es decir, de la capacidad de la empresa para asegurar que todos los niveles de la organización cooperen en conjunto y se comprometan con la misión y visión de la empresa. El alineamiento de las acciones con la estrategia asegura que los esfuerzos estén enfocados en la consecución de objetivos, optimizando los recursos y maximizando los resultados.

Constituyen los siguientes componentes fundamentales:

La correcta gestión de la empresa, una estructura sólida y adecuada para los colaboradores, el cumplimiento riguroso de las normas y procedimientos organizativos, la minimización de pérdidas empresariales en pos de la obtención de resultados positivos, y la implementación de dimensiones específicas para llevar a cabo dichos objetivos. Todo proceso requiere una exhaustiva investigación previa, el estricto cumplimiento de los procedimientos y normativas administrativas establecidas, así como la aplicación de métodos eficaces; todo ello con el fin de garantizar la corrección de las observaciones identificadas. La supervisión y control en la empresa recae en la responsabilidad de cada entidad, ya que es prioritario identificar las necesidades y obligaciones para solicitar, en caso necesario, una auditoría externa a cargo de las sociedades auditoras correspondientes.

2.3.3. Herramientas Web

Las herramientas web son aplicaciones, programas o plataformas que funcionan en línea y están diseñadas para facilitar la ejecución de tareas específicas en diversos contextos, como la educación, los negocios, la comunicación, el diseño, entre otros. Estas herramientas aprovechan la conectividad a internet y las capacidades de los navegadores modernos para ofrecer soluciones accesibles desde cualquier dispositivo conectado, eliminando la necesidad de instalaciones locales o configuraciones complejas. Su diseño se centra en la eficiencia, la colaboración y la accesibilidad, características que las convierten en esenciales para usuarios individuales y organizaciones. (Santos, 2023).

Una de las principales ventajas de las herramientas web es su capacidad para integrarse con otras plataformas y servicios, lo que permite automatizar procesos y simplificar flujos de trabajo. Por ejemplo, herramientas como Google Workspace (Google Drive, Docs, Sheets) no solo permiten crear y almacenar documentos en la nube, sino también colaborar en tiempo real con otros usuarios, independientemente de su ubicación geográfica. Este enfoque colaborativo es una de las características distintivas de las herramientas web, ya que promueven el trabajo en equipo y la comunicación eficiente en entornos remotos o distribuidos.

Otro aspecto destacado de las herramientas web es su flexibilidad y adaptabilidad. Al estar basadas en la nube, no requieren descargas ni actualizaciones manuales, ya que estas se realizan automáticamente por parte del proveedor. Además, muchas de estas herramientas operan bajo modelos de negocio freemium, ofreciendo versiones gratuitas con funcionalidades básicas y opciones de pago para características avanzadas. Esto permite que tanto

individuos como grandes organizaciones puedan acceder a estas tecnologías según sus necesidades y capacidades económicas.

En términos de seguridad, las herramientas web han evolucionado significativamente, ofreciendo encriptación de datos, autenticación de dos factores y otras medidas para proteger la información de los usuarios. Sin embargo, su uso responsable es crucial, ya que la dependencia de la conectividad a internet y el almacenamiento en la nube plantea retos relacionados con la privacidad y la protección de datos.

2.3.3.1. Características de las herramientas web

Las herramientas web poseen una serie de características distintivas que las hacen útiles, versátiles y esenciales en diversos contextos. Estas características permiten su adopción masiva tanto a nivel personal como profesional, facilitando la realización de tareas, la comunicación y la colaboración en línea (Written, 2024). A continuación, se describen las principales:

- **Basadas en la nube.**

Las herramientas web operan en servidores remotos, lo que significa que no requieren instalación local en dispositivos. Esto permite que los usuarios accedan a ellas desde cualquier lugar y dispositivo con conexión a internet, brindando flexibilidad y movilidad.

- **Accesibilidad multiplataforma.**

Estas herramientas son compatibles con diferentes sistemas operativos y dispositivos, como computadoras, tablets y teléfonos inteligentes. Además, suelen funcionar directamente desde navegadores web, eliminando la necesidad de software adicional.

- **Colaboración en tiempo real.**

Una característica notable es la posibilidad de que varias personas colaboren simultáneamente en el mismo proyecto o documento. Esto fomenta la colaboración y agiliza los flujos de trabajo, especialmente en equipos distribuidos.

- **Actualización constante.**

Al estar en línea, las herramientas web reciben actualizaciones automáticas por parte de sus desarrolladores. Esto garantiza que los clientes obtengan siempre las versiones más recientes con funciones mejoradas, seguridad y rendimiento, sin necesidad de intervenciones manuales.

- **Modelos de uso flexibles.**

Muchas herramientas web ofrecen modelos freemium, que permiten el acceso gratuito a funciones básicas y opciones de pago para características avanzadas. Esto facilita su uso por parte de diferentes tipos de usuarios, desde individuos hasta grandes empresas.

- **Escalabilidad.**

Son altamente escalables, adaptándose a las necesidades de los usuarios. Esto significa que pueden ser utilizadas tanto por personas con requerimientos básicos como por organizaciones con demandas complejas y de alto volumen.

- **Integración con otras herramientas.**

Las herramientas web suelen ofrecer compatibilidad e integración con otras plataformas y servicios en línea. Un ejemplo de una herramienta administrativa de proyectos puede conectarse con servicios de

almacenamiento en la nube o software de comunicación, lo que mejora la productividad.

- **Personalización.**

Permiten a los usuarios personalizar sus configuraciones y adaptarlas a sus necesidades específicas. Esto incluye la modificación de interfaces, funciones y flujos de trabajo para ajustarse a diferentes contextos y objetivos.

- **Seguridad.**

Aunque varía según el proveedor, muchas herramientas web incorporan medidas de seguridad avanzadas, como cifrado de datos, autenticación de dos factores y control de accesos. Estas medidas protegen la información almacenada y las interacciones de los usuarios.

- **Independencia del hardware.**

Dado que funcionan en línea, el desempeño de las herramientas web no depende directamente del hardware del usuario. Esto las hace accesibles desde dispositivos con capacidades básicas, siempre que haya una conexión estable a internet.

2.3.3.2. Beneficios de las herramientas web

Las herramientas web ofrecen una amplia gama de beneficios que impactan positivamente en la productividad, accesibilidad, comunicación y eficiencia en diversas actividades. Estos beneficios son aplicables tanto a nivel personal como organizacional, destacándose en la educación, los negocios, la gestión de proyectos y más (Silva, 2023). A continuación, se detallan los principales beneficios:

- ❖ **Accesibilidad desde cualquier lugar.**

Las herramientas web están basadas en la nube, lo que otorga a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas desde cualquier dispositivo con conexión a internet, independientemente de su ubicación. Esto fomenta la movilidad y elimina la dependencia de un equipo específico.

❖ **Colaboración en tiempo real.**

Estas herramientas facilitan el trabajo simultáneo entre múltiples usuarios, promoviendo la colaboración en proyectos, documentos o tareas. Esto es especialmente útil para equipos distribuidos o en teletrabajo, porque facilita la coordinación y reduce la duración de los procesos de espera.

❖ **Ahorro de costos.**

Al eliminar la necesidad de instalaciones locales, licencias costosas o infraestructura compleja, las herramientas web reducen los costos asociados al software. Muchas ofrecen modelos freemium o suscripciones escalables que se adaptan a diferentes presupuestos.

❖ **Actualizaciones automáticas.**

Las herramientas web reciben actualizaciones directamente de los proveedores, esto garantiza que los consumidores siempre tengan acceso a las últimas funciones y medidas de seguridad sin la necesidad de instalar manualmente nuevos parches o versiones.

❖ **Escalabilidad.**

Estas herramientas son altamente adaptables y pueden crecer junto con las necesidades del usuario o de la organización. Esto significa que una pequeña empresa puede comenzar con funcionalidades básicas y, a medida que crece, integrar herramientas más avanzadas o capacidades adicionales.

❖ **Integración con otras plataformas.**

Las herramientas web suelen ser compatibles con otros servicios y aplicaciones en línea, lo que permite automatizar flujos de trabajo y centralizar tareas. Un ejemplo de una herramienta administrativa puede integrarse con sistemas de correo electrónico, calendarios y almacenamiento en la nube.

❖ **Eficiencia en la gestión del tiempo.**

Automatizan tareas repetitivas y optimizan procesos, lo que permite a los usuarios centrarse en actividades de mayor valor. Esto se traduce en un uso más eficiente del tiempo y en una mayor productividad.

❖ **Facilidad de uso.**

La mayoría de las herramientas web están diseñadas con interfaces intuitivas que facilitan su adopción incluso por usuarios con poca experiencia técnica. Además, suelen incluir tutoriales, guías y soporte en línea.

❖ **Seguridad y respaldo.**

Al operar en la nube, muchas herramientas web ofrecen sistemas avanzados de seguridad, como encriptación de datos, autenticación de dos factores y copias de seguridad automáticas, reduciendo el riesgo de pérdida de información.

❖ **Reducción del impacto ambiental.**

Al eliminar la necesidad de instalaciones físicas o hardware dedicado, como servidores locales, estas herramientas contribuyen a reducir el consumo de recursos y la huella de carbono asociada a la infraestructura tecnológica.

2.4. Marco conceptual

a. Herramienta web

Una herramienta web es una aplicación, plataforma o servicio en línea que opera a través de un navegador y está diseñada para realizar tareas específicas de manera eficiente, accesible y colaborativa. Estas herramientas aprovechan la conectividad a internet y la tecnología de la nube para ofrecer funcionalidades como almacenamiento, comunicación, análisis, diseño, aprendizaje y más, sin necesidad de instalaciones locales.

b. Marketing digital y los servicios de atención al cliente

El estudio contribuirá al conocimiento existente sobre la correlación de las estrategias de marketing digital y los servicios de atención al cliente, un campo que aún necesita mayor exploración, especialmente en sectores sensibles como el de la salud. Además, el uso de métodos de aceleración para medir la relación entre las variables permitirá una comprensión clara y objetiva de los efectos de las campañas digitales, lo cual tiene implicaciones tanto para la gestión aprisiona de asociación como para el desarrollo de estrategias futuras en el sector.

c. Procesos administrativos

Los procesos administrativos son un conjunto de etapas sistemáticas y organizadas que permiten gestionar de manera eficiente y eficaz los recursos disponibles dentro de una organización. Estas etapas son fundamentales para alcanzar los objetivos establecidos, garantizando que los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos sean utilizados de la mejor manera posible. Los procesos administrativos abarcan cuatro

funciones principales: planificación, organización, dirección y control, que están interrelacionadas y se aplican de manera cíclica, contribuyendo así a la mejora continua y a la adaptabilidad de la organización frente a cambios en su entorno.

d. Seguridad en datos

Para la correcta operatividad de la plataforma computacional y/o de red empleada para acceder y administrar de forma eficaz la base de datos, resulta imprescindible asegurar un rendimiento óptimo y una protección adecuada en el tratamiento de la información. La protección de la integridad y confidencialidad de las bases de datos es una tarea sumamente desafiante que abarca todos los elementos pertinentes de las tecnologías y los procedimientos de seguridad de la información en el entorno digital actual. Además, en este punto, se encuentra con el desafío de la usabilidad base datos, lo cual puede complicar aún más el proceso de desarrollo. Mientras más se facilite el acceso y la usabilidad base datos, aumentará su exposición a posibles vulnerabilidades de seguridad; por el contrario, si se intensifica la seguridad base de datos contra dichas intimidaciones, se dificultará su acceso y uso.

e. Campañas de marketing

Las empresas se relacionan con su audiencia, posibilitando una comunicación mucho más cercana, individualizada y altamente eficiente. En el caso particular de las compañías que prestan servicios de salud, es vital tener en cuenta una serie de factores relevantes que impactan directamente en su funcionamiento y en la calidad de la atención que brindan a sus

pacientes, como Servicios Médicos de Apoyo al Diagnóstico Bienestar, la atención al cliente se posiciona como un pilar de garantía y lealtad de los pacientes. En un entorno tan competitivo y exigente, mejorar la experiencia del cliente no es solo una necesidad operativa, sino también una estrategia clave para asegurar el crecimiento para la empresa.

f. Satisfacción para el cliente

La satisfacción del cliente es un factor fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa, ya que refleja el grado en que las expectativas y necesidades de los consumidores son satisfechas a través de los productos o servicios ofrecidos. Este estudio se vuelve especialmente relevante al investigar cómo las acciones de marketing digital impactan directamente en dos aspectos cruciales de la atención al cliente: la satisfacción del cliente y la rapidez de respuesta. En primer lugar, las estrategias de marketing digital juegan un papel crucial al proporcionar a las empresas herramientas efectivas para interactuar de manera más personalizada y directa con sus clientes, lo que puede mejorar significativamente la experiencia del usuario. En segundo lugar, la rapidez de respuesta es otro factor crítico que influye en la satisfacción del cliente. En un entorno altamente digitalizado y competitivo, los clientes esperan respuestas inmediatas a sus inquietudes, ya sea a través de canales como chat en vivo, redes sociales o correo electrónico.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Métodos de Investigación

Los métodos de investigación son herramientas esenciales en cualquier estrategia de mejora organizacional, ya que facilitan el análisis profundo de los procesos y permiten implementar mejoras que optimicen la eficiencia operativa. Además, en el entorno competitivo actual, la investigación también debe abordar la seguridad operativa, asegurando que los empleados y los recursos estén protegidos, lo que favorece la estabilidad y el crecimiento de la empresa. La aplicación de métodos de investigación en la mejora de la calidad y la seguridad operativa también puede incluir el uso de herramientas como encuestas, análisis de procesos, auditorías internas, estudios de mercado y simulaciones de escenarios. Estos métodos permiten a la empresa recopilar datos valiosos para tomar decisiones basadas en evidencia, implementar cambios en los procedimientos y evaluar los impactos de las mejoras implementadas (Creswell, 2014).

3.2.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se lleva a cabo en este estudio se centra en marketing digital, con el objetivo de adaptar las estrategias de marketing a las condiciones actuales del mercado. En un entorno empresarial altamente competitivo y dinámico, el marketing digital juega un papel crucial, ya que permite a las empresas llegar a un público más amplio, mejorar la comunicación con los consumidores y aumentar su visibilidad en plataformas digitales. La investigación en este ámbito busca identificar las tácticas y herramientas más efectivas que las empresas deben emplear para mantenerse competitivas y relevantes en el mercado. (Kerlinger & Lee, 2002).

3.2.2. Nivel

Este estudio se enmarca dentro de un nivel descriptivo y correlacional, lo cual permite explorar y analizar de manera detallada las diversas características y propiedades del fenómeno o situación en cuestión. La investigación tiene como objetivo principal detallar minuciosamente los aspectos relevantes que conforman el fenómeno, proporcionando una comprensión profunda de los factores involucrados.

Desde un enfoque descriptivo, se busca identificar y describir los elementos, características y condiciones que componen el fenómeno estudiado, sin intervenir o manipular las variables, sino observando y recopilando información precisa sobre su naturaleza, distribución y características. Este nivel de investigación permite

ofrecer una representación clara y detallada de la situación, proporcionando una base sólida para comprender su contexto y sus implicaciones.

Por otro lado, el enfoque correlacional busca establecer relaciones o asociaciones entre diferentes variables, identificando si existe alguna conexión significativa entre ellas. En este caso, se examina cómo ciertos factores o características del marketing digital se correlacionan con la satisfacción del cliente, el rendimiento de las campañas o la competitividad de las empresas. Sin embargo, es importante destacar que la investigación correlacional no establece causalidad, sino que simplemente observa cómo las variables se relacionan entre sí en un contexto determinado (Hernández & Fernández, 2014).

3.2.3. Método

El método de la investigación constituye el conjunto de pasos sistemáticos que permiten alcanzar el conocimiento de un fenómeno, respondiendo preguntas de interés científico o resolviendo problemas específicos. (Creswell, 2014), la investigación científica sigue una serie de etapas que incluyen la definición del problema, formular hipótesis, recopilar información, analizar los resultados y extraer conclusiones.

3.2. Ámbito de Investigación

El ámbito de la investigación se centrará en el análisis de una empresa específica en Perú, con el objetivo de explorar y evaluar sus procesos, operaciones y estrategias dentro del contexto de su actividad económica. La investigación se llevará a cabo en la empresa CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA YAFLO, que se identifica con el número RUC: 20542663325. Esta empresa tiene como razón social

CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA YAFLO y está registrada en el domicilio fiscal ubicado en JR. TUMBES NRO. 1553, en una ubicación estratégica a media cuadra del Mercado Manco Capac, en la ciudad de Juliaca, en la provincia de San Román, dentro de la región Puno.

3.3. Población y muestra

3.2.4. Población

Las personas que trabajan son 67 y clientes 10 que contempla la empresa YAFLO, teniendo un total de 77 colaboradores.

3.2.5. Muestra

Según (Hernández & Fernández, 2014) el enfoque cuantitativo requiere que la muestra, entendida como una porción representativa de la población objetivo, sea seleccionada con precisión y cuidado. Esto asegura tanto la validez como la representatividad de los datos recopilados. Es primordial definir adecuadamente esta muestra antes de iniciar el proceso de recolección de información, con el propósito de obtener resultados confiables y relevantes que puedan ser generalizados al conjunto de la población estudiada.

El grupo de usuarios y trabajadores de la asociación puede ser seleccionado como muestra representativa de la población, permitiendo así obtener resultados que sean aplicables al conjunto total. Después de realizar el proceso de selección del muestreo, se ha definido la composición específica de la muestra.

Figura 1

Calculo de la muestra para población

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z=Nivel de confianza
N=Población-Censo
p= Probabilidad a favor
q= Probabilidad en contra
e= error de estimación
n= Tamaño de la muestra

Utilizando la fórmula, se optimizan los resultados posteriores:

$$n = \frac{77 * 1.645^2 * 50 * 50}{5^2 * (77 - 1) + 1.645^2 * 50 * 50}$$

$$n = 60.1161$$

Para este proyecto el total será de 60 colaboradores de la empresa YAFLO, con los cuales se tomará encuestas y entrevistas.

3.4. Técnicas e instrumentos de la investigación

Para el desarrollo de esta investigación se emplearán herramientas como la entrevista, otorgando un mayor protagonismo a la aplicación de encuestas.

3.4.1. Encuesta

La encuesta es una herramienta clave en este estudio, ya que se utilizará para evaluar la satisfacción laboral de los empleados, así como el clima organizacional dentro de la empresa Constructora e Inmobiliaria Yaflo. Dado que ambos factores son fundamentales para entender el bienestar de los empleados y

el desempeño organizacional, se llevarán a cabo cuestionarios detallados que permitirán recoger de manera estructurada las opiniones y percepciones de los empleados sobre diferentes aspectos relacionados con su entorno de trabajo.

El cuestionario se diseñará para abordar áreas específicas de la satisfacción laboral, como las condiciones laborales, las oportunidades de crecimiento, la relación con los compañeros y supervisores, la compensación y beneficios, entre otros aspectos que influyen en el bienestar de los empleados. Además, se incluirán preguntas relacionadas con el clima organizacional, tales como la comunicación interna, la cultura organizacional, el liderazgo, la toma de decisiones y el grado de motivación en el entorno de trabajo. Esto proporcionará una visión integral sobre cómo los empleados perciben la organización y su entorno laboral.

La recolección de datos se realizará dentro de un periodo determinado, durante el cual se invitará a todos los empleados de la empresa a completar la encuesta de manera voluntaria y confidencial. La información recopilada será crucial para analizar las dinámicas internas de la empresa y entender los factores que contribuyen a la satisfacción o insatisfacción de los empleados.

Una vez recolectados los datos, se procederá con un análisis más profundo, que incluirá una prueba de correlación. Esta prueba estadística permitirá identificar si existen relaciones significativas entre las variables de satisfacción laboral y clima organizacional, lo que proporcionará una base sólida para comprender cómo estos factores influyen mutuamente en el desempeño de los empleados y en la eficacia global de la empresa.

3.4.2. Estudio de casos

El estudio de casos es un enfoque que se utiliza en este trabajo para realizar una descripción detallada de los antecedentes y contextos específicos relacionados con el tema de investigación. En este caso, el estudio se centra en analizar y reconocer modelos y prácticas relevantes que son aplicables y adecuados para la situación actual de la empresa Constructora e Inmobiliaria Yaflo. A través del estudio de casos, se busca comprender cómo los procesos y estrategias implementadas en la empresa pueden ser optimizados o mejorados con base en ejemplos previos o similares.

Este enfoque no solo se limita a la descripción de antecedentes, sino que también implica un análisis comparativo de modelos esenciales de gestión, satisfacción laboral y clima organizacional, tomados de otras organizaciones o sectores, para identificar buenas prácticas y lecciones que puedan ser aplicadas al contexto específico de la empresa estudiada.

Para llevar a cabo un análisis riguroso y detallado, se emplearán programas especializados, como el software SPSS versión 21, que ofrece una amplia gama de herramientas estadísticas y procesos de análisis. SPSS es una plataforma poderosa que permite realizar un análisis profundo de los datos recopilados, facilitando el procesamiento de grandes volúmenes de información de manera estructurada.

Este estudio en particular, el software SPSS se utilizará para analizar y comparar dos variables específicas (por ejemplo, satisfacción laboral y clima organizacional), con el fin de identificar patrones, correlaciones y posibles relaciones entre ellas. Utilizando las herramientas de SPSS, se podrán realizar

análisis estadísticos avanzados, tales como correlaciones, regresiones o análisis de varianza, que ayudarán a extraer conclusiones significativas.

Los resultados de este análisis se presentarán de manera clara y concisa, utilizando tablas informativas que resuman los datos obtenidos. Estas tablas facilitarán la comprensión de los hallazgos y permitirán que los datos sean fácilmente interpretados y utilizados para tomar decisiones informadas. Además, las tablas servirán como una herramienta visual para comparar y contrastar los resultados obtenidos de las dos variables en estudio, proporcionando una base sólida para las conclusiones del estudio.

3.5. Validación de la contrastación de hipótesis

La validación de la contrastación de hipótesis es un paso fundamental en cualquier estudio de investigación, ya que garantiza la confiabilidad y precisión de los instrumentos y metodologías utilizadas para probar las hipótesis planteadas. En este caso, la validación de los instrumentos de investigación será realizada mediante un proceso de evaluación exhaustiva llevado a cabo por tres profesionales expertos en el tema.

El proceso de validación incluirá la firma de tres expertos: el metodólogo designado y dos magísteres especializados en el área de estudio, quienes poseen amplios conocimientos en la metodología de investigación y en el campo específico relacionado con el estudio. Estos profesionales revisarán minuciosamente el instrumento de recolección de datos, como encuestas, cuestionarios u otros, con el fin de verificar su adecuación y efectividad para cumplir con los objetivos del estudio y con el propósito de la investigación.

Durante este análisis, los expertos evaluarán diversos aspectos clave del instrumento, como su claridad, relevancia y precisión en relación con las hipótesis planteadas. Además, se comprobará que las preguntas o ítems del instrumento sean apropiados para recolectar los datos necesarios y que estén alineados con los objetivos de la investigación. También se examinará la coherencia interna del instrumento, es decir, que las diferentes partes del mismo sean consistentes entre sí y contribuyan de manera efectiva a la recolección de datos válidos.

Una vez que los expertos hayan realizado un análisis detallado y se haya confirmado que el instrumento cumple con los requisitos necesarios, se otorgará su certificación de validez. Esta certificación es un respaldo formal que garantiza que el instrumento es adecuado y está listo para ser utilizado en la recolección de datos, asegurando la calidad y la fiabilidad del proceso de investigación.

3.6. Plan de Recolección de Datos

El propósito de esta investigación es compilar y presentar de manera sistemática los datos obtenidos a lo largo del estudio, con el fin de proporcionar una representación clara, organizada y accesible de la información recopilada. La correcta organización y presentación de los datos son fundamentales para asegurar que los hallazgos sean fáciles de entender, interpretar y utilizar en la toma de decisiones o en el desarrollo de conclusiones.

Para facilitar su comprensión y análisis, los resultados se organizarán cuidadosamente en una tabla informativa. Esta tabla servirá como una herramienta visual que resume de manera concisa los principales hallazgos obtenidos durante la investigación, destacando los puntos clave y las relaciones entre las variables estudiadas. La tabla estará diseñada para proporcionar una visión general clara de

la información, permitiendo a los lectores identificar rápidamente las tendencias, patrones y relaciones importantes.

La utilización de una tabla informativa también permite una presentación ordenada de los datos, lo que facilita su comparación y análisis en función de los objetivos del estudio.

Tabla 2

Programa de acopio de datos

Orden	Diligencias	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
1	Plan de trabajo.	*		
2	Formato para las consultas.	*		
3	Informe de inicio.		*	
4	Segundo reporte.		*	
5	Versión inicial de tesis		*	
6	Defensa y sustentación.			*

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Plan de implementación de herramientas web

Al analizar los procesos administrativos actuales de YAFLO para identificar áreas clave que requieran mejoras, como la gestión de documentos, la comunicación interna y el seguimiento de tareas. A partir de este análisis, seleccionar herramientas web adecuadas, tales como plataformas de gestión documental, sistemas de comunicación en línea (como Slack o Microsoft Teams) y software de automatización de tareas (como Trello o Monday.com).

Configuración y Capacitación: Configurar las herramientas seleccionadas de acuerdo con las necesidades específicas de la empresa y capacitar al personal para que pueda usarlas de manera efectiva. Esta capacitación debe incluir tanto el uso técnico de las plataformas como las mejores prácticas para su integración en el flujo de trabajo diario, asegurando que todo el equipo esté alineado con los objetivos de mejora de procesos.

Para ello se desarrollar fases para el plan de implementación:

4.1.1. Análisis de requerimientos y selección de herramientas

Identificación de Necesidades: Realizar reuniones con los responsables de cada área administrativa para identificar los puntos críticos y los procesos que requieren optimización, como la gestión de documentos, tareas repetitivas, tiempos de espera y la comunicación interna.

Definición de Objetivos Específicos: Establecer objetivos claros para la implementación de herramientas web, como la reducción de tiempo en el procesamiento de documentos, mejoras en la comunicación, y accesibilidad a información en tiempo real.

Evaluación y Selección de Herramientas: Basado en los requerimientos, evaluar herramientas disponibles como:

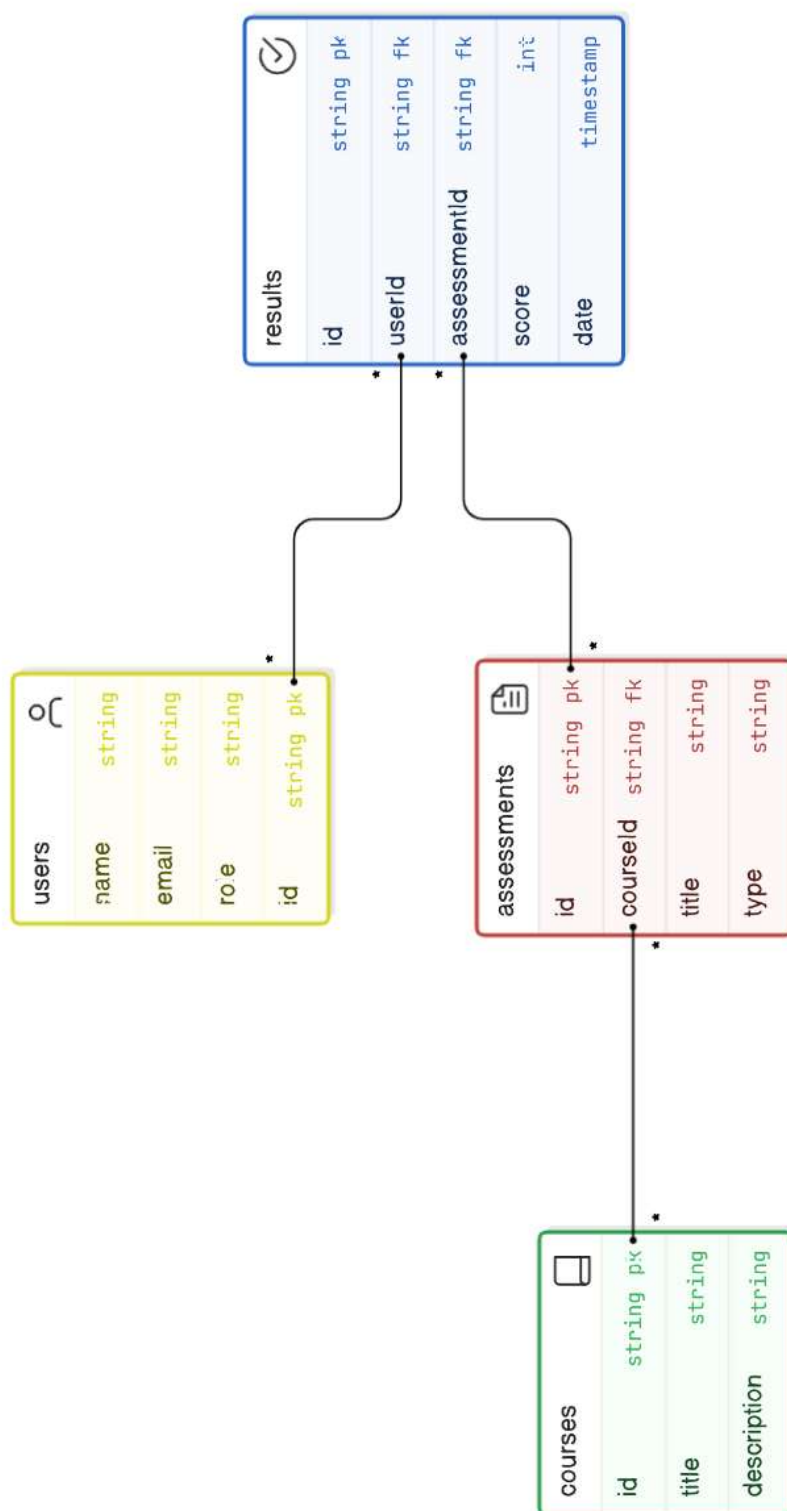
- ✓ Gestión documental y de flujo de trabajo: Google Workspace, Microsoft 365, o plataformas específicas como SharePoint.
- ✓ Automatización de tareas y seguimiento: Trello, Monday.com o Asana para la asignación y monitoreo de tareas.
- ✓ Comunicación interna y colaboración: Microsoft Teams, Slack o Google Meet para comunicación en tiempo real.

Seleccionar las herramientas que mejor se adapten a las necesidades específicas y presupuesto de YAFLO.

Figura 2

Gráfica del modelo de evaluación mediante un diagrama entidad-relación

Learning Evaluation Web Application



4.1.2. Configuración e integración de herramientas

Configuración Inicial de Herramientas: Configurar las herramientas seleccionadas, incluyendo la creación de cuentas, ajustes de seguridad, personalización de la interfaz según los flujos de trabajo de YAFLO y la integración entre las diferentes herramientas seleccionadas para asegurar una experiencia fluida.

Integración de Flujos de Trabajo: Adaptar los procesos administrativos a las nuevas herramientas, organizando el flujo de documentos y tareas de manera que puedan automatizarse. Esto incluye la creación de plantillas, asignación de permisos de usuario y establecimiento de accesos y notificaciones para la comunicación en tiempo real.

Pruebas de Integración: Realizar pruebas piloto con un equipo reducido para asegurarse de que los flujos de trabajo funcionen correctamente, que la información se procese de forma ágil y segura, y que se cumplan los objetivos de cada herramienta.

4.1.3. Capacitación y adopción del personal

Capacitación General: Realizar sesiones de capacitación para todos los empleados que usarán las herramientas web, cubriendo tanto las funciones técnicas como las mejores prácticas para la automatización y la gestión de información en tiempo real.

Asignación de Roles y Responsabilidades: Definir roles para el manejo de cada herramienta y asignar responsables por área o función, de manera que el personal tenga claro su uso y el alcance de las herramientas en sus tareas diarias.

Soporte y Resolución de Dudas: Establecer un canal de soporte interno o designar un encargado de resolver dudas y problemas técnicos durante las primeras semanas de uso. Esto asegurará una adopción adecuada y reducirá posibles barreras para el uso efectivo de las herramientas.

4.1.4. Monitoreo y evaluación de resultados

Monitoreo de Indicadores Clave de Rendimiento (KPI): Definir e implementar métricas para evaluar el impacto de las herramientas en la eficiencia, tiempos de respuesta, costos operativos y satisfacción del cliente. Ejemplos de KPIs incluyen el tiempo de procesamiento de documentos, la frecuencia de uso de herramientas, y el nivel de cumplimiento de tareas dentro de los plazos.

Evaluación de Resultados con Análisis de Correlación: Aplicar el coeficiente de correlación de Pearson entre el uso de herramientas y los indicadores de eficiencia y reducción de tiempos. Esto permitirá validar si la implementación está cumpliendo los objetivos planteados.

Ajustes y Optimización Continua: Con base en los resultados, realizar ajustes en los flujos de trabajo, configuración de herramientas o entrenamiento adicional del personal para maximizar los beneficios y optimizar la automatización.

4.1.5. Evidencias de la implementación

Figura 3

Infraestructura utilizada por la asociación para la implementación tecnológica.



4.2 Análisis e interpretación de resultados

Las preguntas se han diseñado con el fin de evaluar cómo los empleados perciben la efectividad de la integración, el uso, y la implementación de herramientas web en la mejora de los procesos administrativos. Posteriormente, los datos recolectados pueden analizarse mediante el coeficiente de correlación de Pearson para determinar la relación entre estas variables y los resultados en términos de eficiencia y reducción de tiempos y costos.

Tabla 3

Interrogantes según escala Likert

Resultados	En desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	De acuerdo
La integración de herramientas web ha mejorado significativamente la eficiencia en la gestión de documentos dentro de la empresa.	8	6	3	11	32
La integración de herramientas web ha facilitado la comunicación interna entre los equipos de trabajo.	3	8	3	9	37
La implementación de herramientas web ha permitido un acceso más rápido a la información necesaria para la toma de decisiones.	10	6	0	3	41
El uso de herramientas web ha reducido los tiempos de espera en la aprobación de documentos administrativos.	3	12	6	8	31
El uso de herramientas web ha mejorado la colaboración entre los diferentes departamentos de la empresa.	0	6	9	12	33
Las herramientas web utilizadas son intuitivas y fáciles de usar para todos los empleados.	8	6	3	3	40
El uso constante de herramientas web ha contribuido a una mejor organización y seguimiento de tareas.	3	8	3	11	35
La implementación de herramientas web ha reducido los costos operativos en los procesos administrativos.	3	8	11	0	38
La implementación de herramientas web se llevó a cabo de forma eficiente, cumpliendo con las expectativas de mejora establecidas.	0	15	12	10	23
La capacitación recibida para la implementación de herramientas web fue suficiente para utilizarlas de manera efectiva.	3	9	0	9	39
Total	41	84	50	76	349
%	6.8%	14.0%	8.3%	12.7%	58.2%

El test de normalidad de Shapiro-Wilk es una técnica estadística ampliamente utilizada para evaluar si una muestra de datos sigue una distribución normal. Este test es particularmente útil cuando se trabaja con muestras pequeñas o moderadas, ya que es más potente que otros tests de normalidad, como el de Kolmogorov-Smirnov, para detectar desviaciones de la normalidad en estos casos.

Tabla 4

Resultados del análisis de normalidad mediante el test Shapiro-Wilk

Prueba de Normalización - Shapiro - Wilk										
	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10
w	0.729	0.686	0.617	0.766	0.746	0.646	0.708	0.7	0.809	0.644
p-value	3.354	4.959	3.085	2.18	7.72	9.386	1.29	8.888	2.281	8.623

Figura 4

Prueba Normalización Shapiro

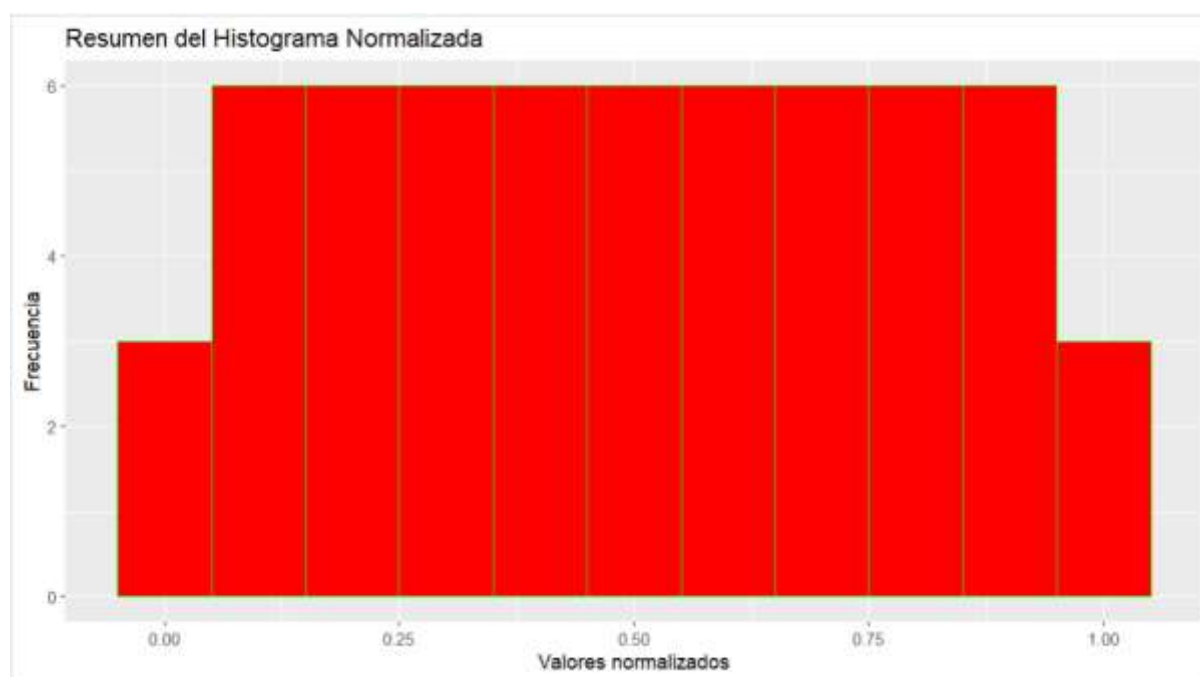


Figura 5

Grafica general likert.

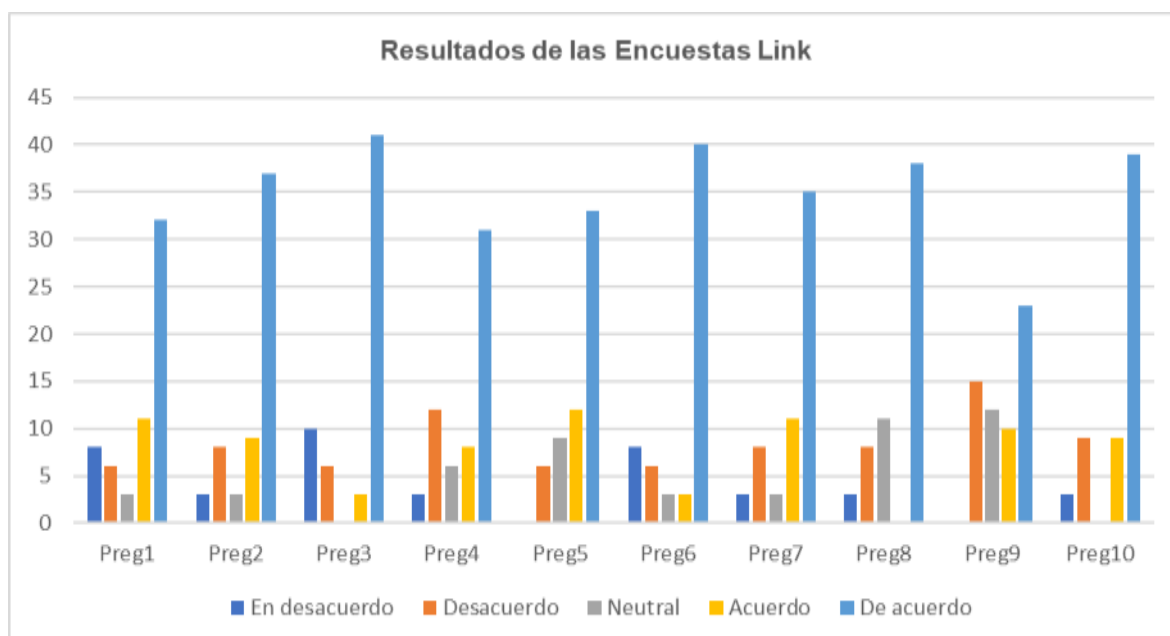
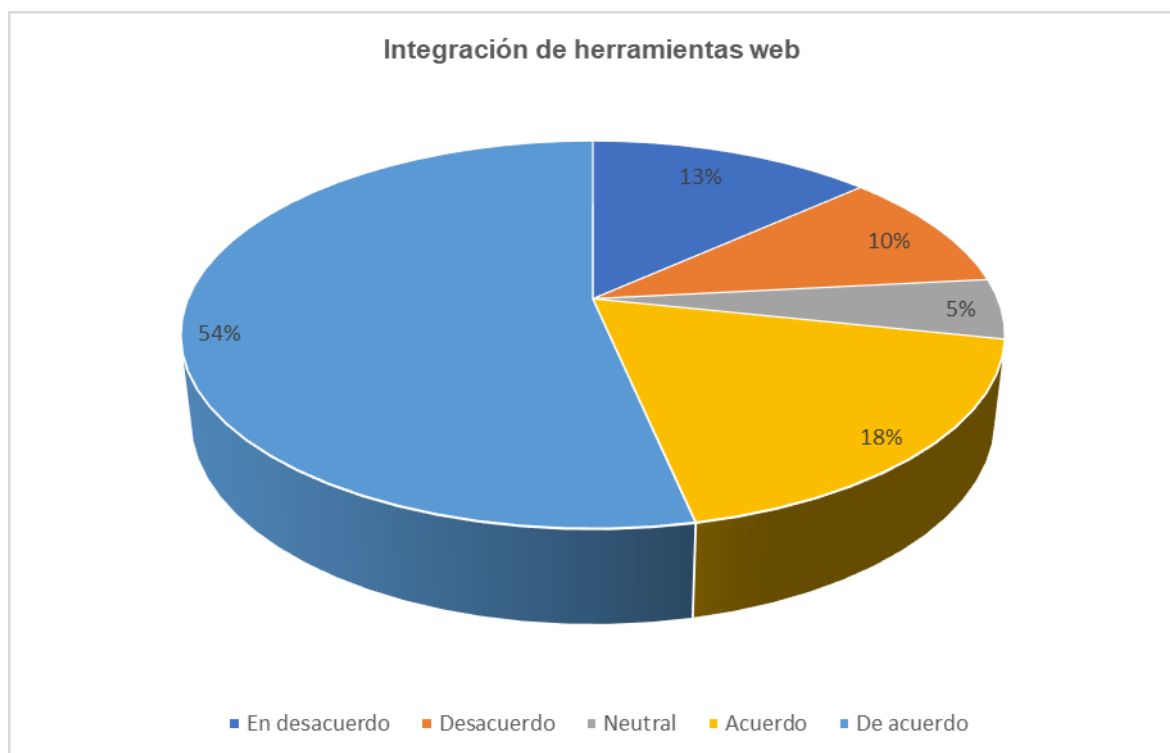


Figura 6

Los resultados distribuidos.



Integración de herramientas web:

Interrogante Nro.1: La integración de herramientas web ha mejorado significativamente la eficiencia en la gestión de documentos dentro de la empresa.

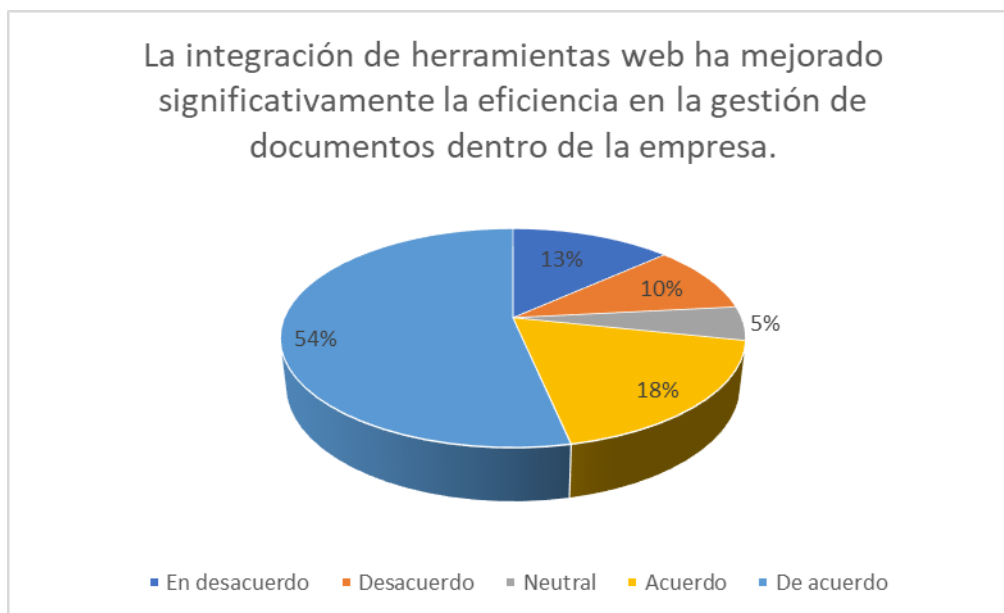
Tabla 5

Encuesta Nro. 1

Categoría	Sub Totales	%
En desacuerdo	8	13.3%
Desacuerdo	6	10.0%
Neutral	3	5.0%
Acuerdo	11	18.3%
De acuerdo	32	53.3%
Total	60	100%

Figura 7

Encuesta Nro.1



Interrogante Nro.2: La integración de herramientas web ha facilitado la comunicación interna entre los equipos de trabajo.

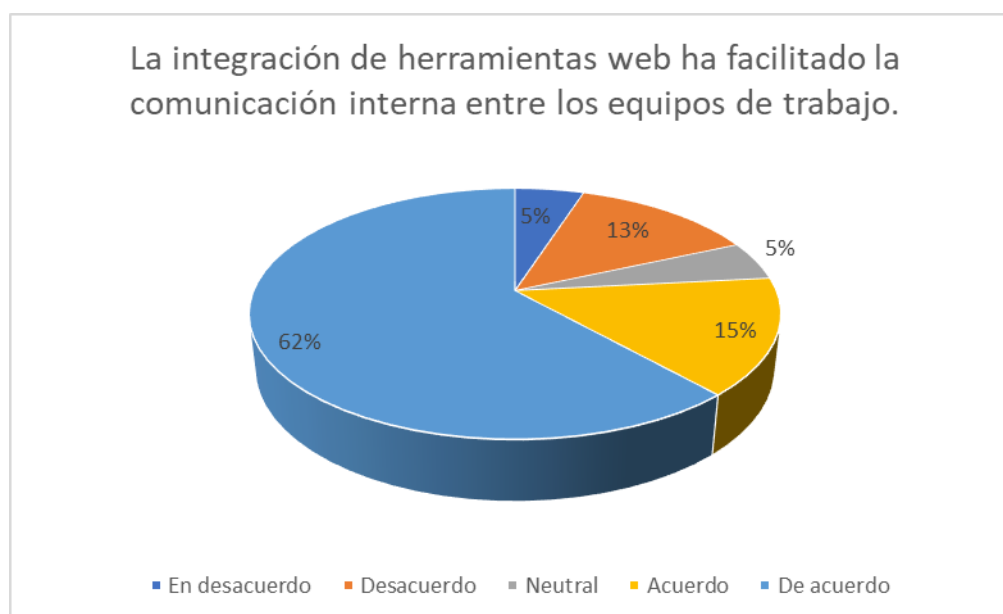
Tabla 6

Encuesta Nro.2

Categoría	Sub Totales	%
En desacuerdo	3	5.0%
Desacuerdo	8	13.3%
Neutral	3	5.0%
Acuerdo	9	15.0%
De acuerdo	37	61.7%
Total	60	100%

Figura 8

Encuesta Nro.2



Interrogante Nro.3: La implementación de herramientas web ha permitido un acceso más rápido a la información necesaria para la toma de decisiones.

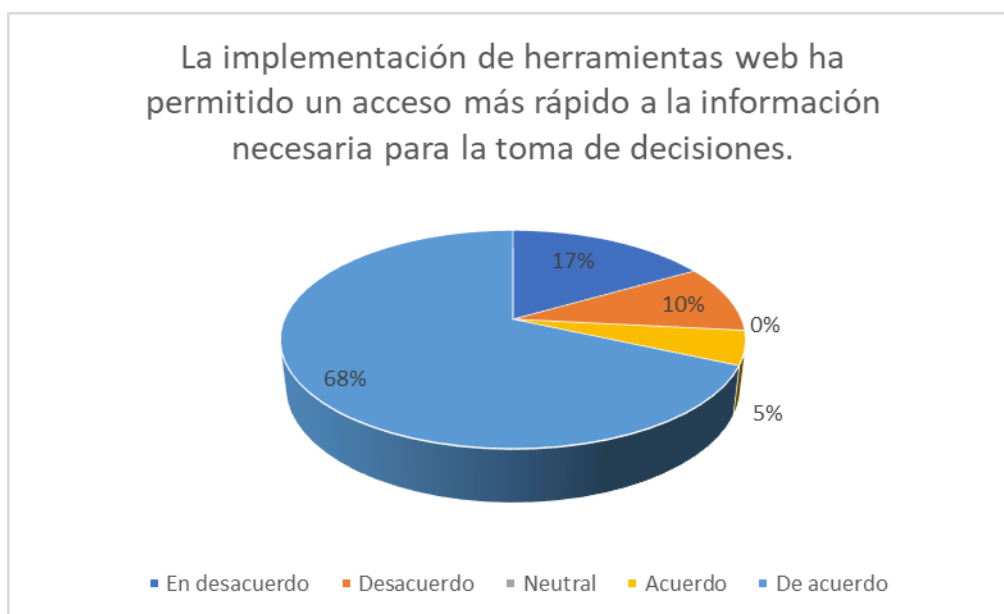
Tabla 7

Encuesta Nro.3

Categoría	Sub Totales	%
En desacuerdo	10	16.7%
Desacuerdo	6	10.0%
Neutral	0	0.0%
Acuerdo	3	5.0%
De acuerdo	41	68.3%
Total	60	100%

Figura 9

Encuesta Nro.3



Uso de herramientas web:

Interrogante Nro.4: El uso de herramientas web ha reducido los tiempos de espera en la aprobación de documentos administrativos.

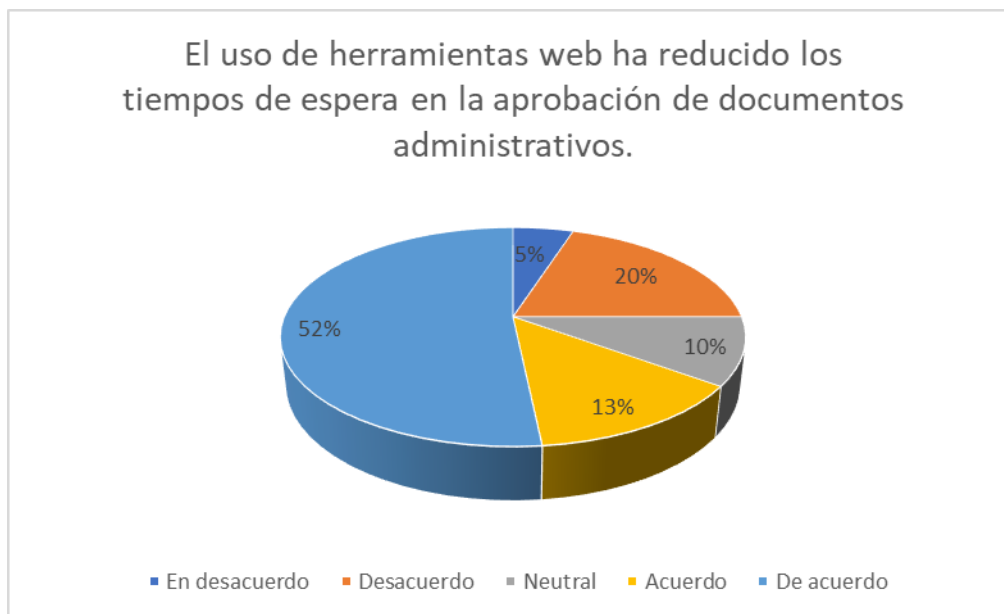
Tabla 8

Encuesta Nro. 4

Categoría	Sub Totales	%
En desacuerdo	3	5.0%
Desacuerdo	12	20.0%
Neutral	6	10.0%
Acuerdo	8	13.3%
De acuerdo	31	51.7%
Total	60	100%

Figura 10

Encuesta Nro. 4



Interrogante Nro.5: El uso de herramientas web ha mejorado la colaboración entre los diferentes departamentos de la empresa.

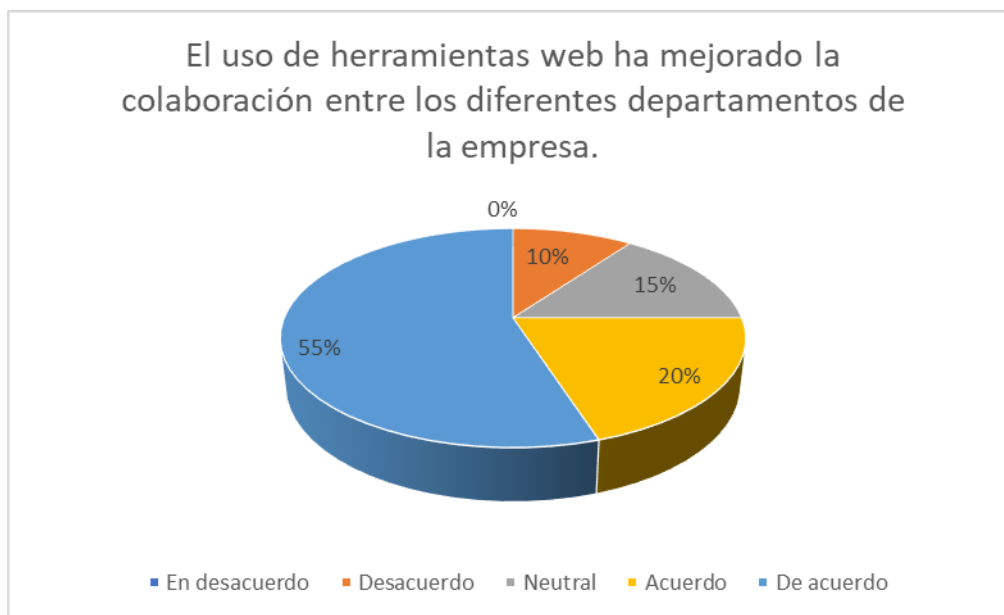
Tabla 9

Encuesta Nro.5

Categoría	Sub Totales	%
En desacuerdo	0	0.0%
Desacuerdo	6	10.0%
Neutral	9	15.0%
Acuerdo	12	20.0%
De acuerdo	33	55.0%
Total	60	100%

Figura 11

Encuesta Nro.5



Interrogante Nro.6: Las herramientas web utilizadas son intuitivas y fáciles de usar para todos los empleados.

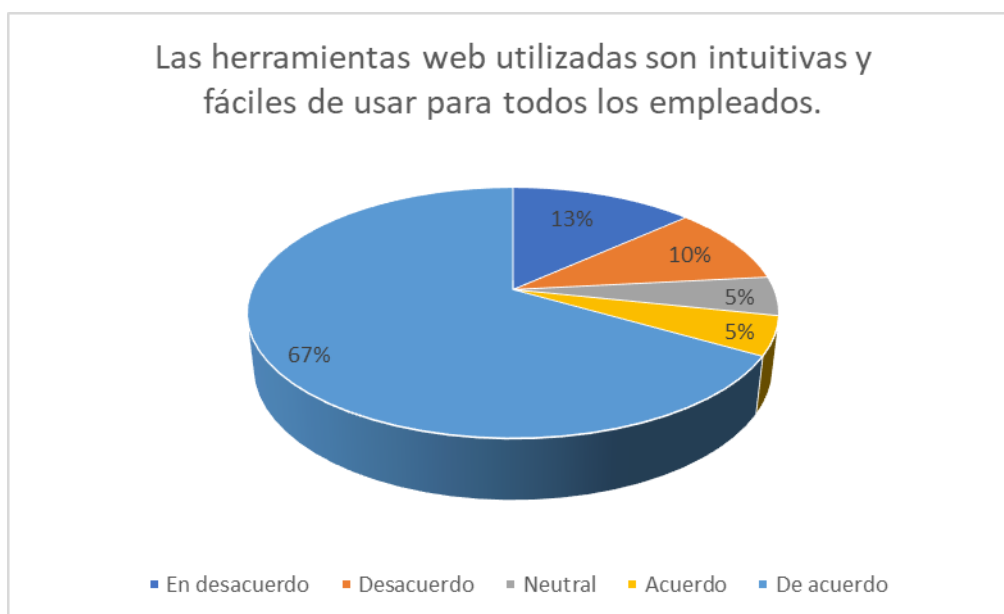
Tabla 10

Encuesta Nro. 6

Categoría	Sub Totales	%
En desacuerdo	8	13.3%
Desacuerdo	6	10.0%
Neutral	3	5.0%
Acuerdo	3	5.0%
De acuerdo	40	66.7%
Total	60	100%

Figura 12

Encuesta Nro. 6



Interrogante Nro.7: El uso constante de herramientas web ha contribuido a una mejor organización y seguimiento de tareas.

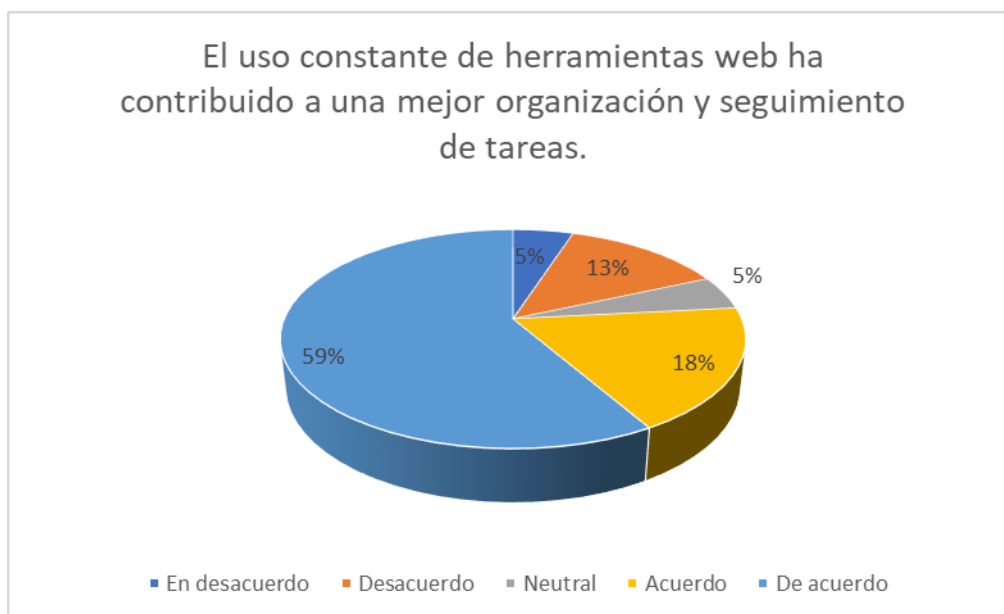
Tabla 11

Encuesta Nro.7

Categoría	Sub Totales	%
En desacuerdo	3	5.0%
Desacuerdo	8	13.3%
Neutral	3	5.0%
Acuerdo	11	18.3%
De acuerdo	35	58.3%
Total	60	100%

Figura 13

Encuesta Nro.7



Implementación de herramientas web:

Interrogante Nro.8: La implementación de herramientas web ha reducido los costos operativos en los procesos administrativos.

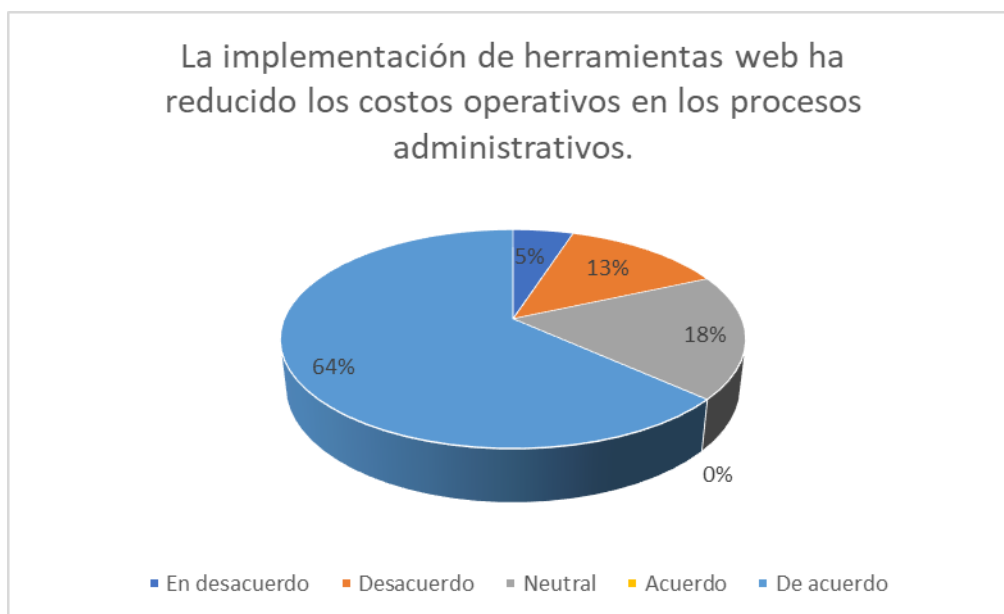
Tabla 12

Encuesta Nro.8

Categoría	Sub Totales	%
En desacuerdo	3	5.0%
Desacuerdo	8	13.3%
Neutral	11	18.3%
Acuerdo	0	0.0%
De acuerdo	38	63.3%
Total	60	100%

Figura 14

Encuesta Nro. 8



Interrogante Nro. 9: La implementación de herramientas web se llevó a cabo de forma eficiente, cumpliendo con las expectativas de mejora establecidas.

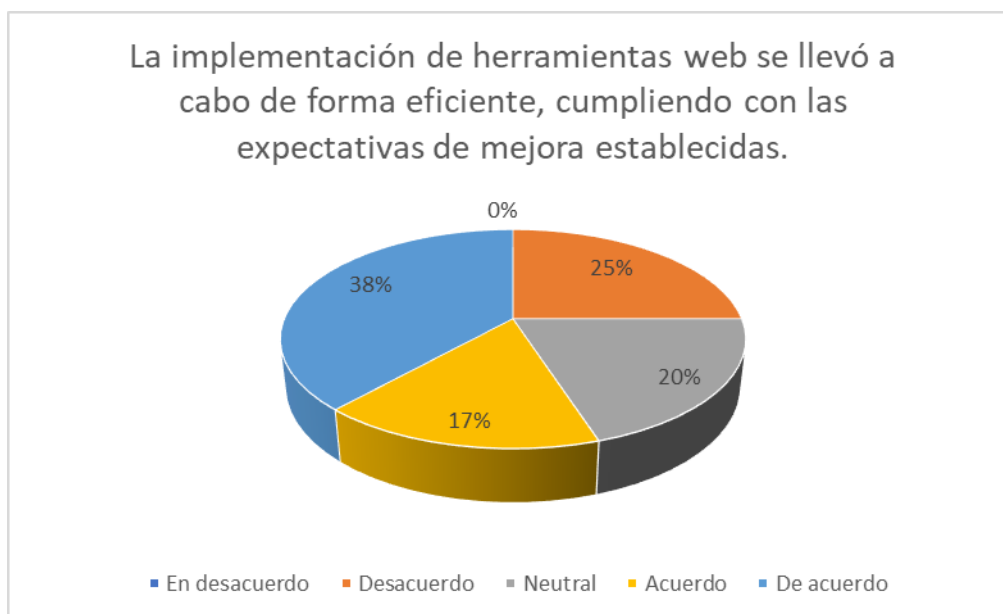
Tabla 13

Encuesta Nro. 9

Categoría	Sub Totales	%
En desacuerdo	0	0.0%
Desacuerdo	15	25.0%
Neutral	12	20.0%
Acuerdo	10	16.7%
De acuerdo	23	38.3%
Total	60	100%

Figura 15

Encuesta Nro. 9



Interrogante Nro. 10: La capacitación recibida para la implementación de herramientas web fue suficiente para utilizarlas de manera efectiva.

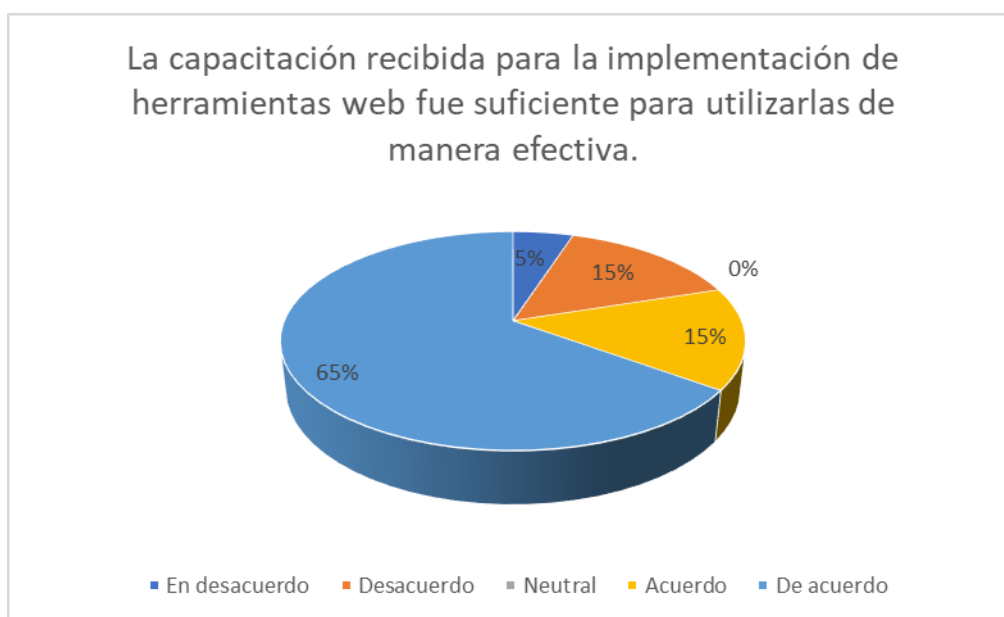
Tabla 14

Encuesta Nro. 10

Categoría	Sub Totales	%
En desacuerdo	3	5.0%
Desacuerdo	9	15.0%
Neutral	0	0.0%
Acuerdo	9	15.0%
De acuerdo	39	65.0%
Total	60	100%

Figura 16

Encuesta Nro. 10



4.3 Prueba de hipótesis

Para evaluar la hipótesis general, se aplicaron encuestas con una escala Likert a los empleados de YAFLO. Los datos obtenidos fueron procesados utilizando RStudio, y se realizó una prueba de correlación de Pearson para medir la relación entre dos variables clave:

La siguiente proposición:

H_0 (Hipótesis Nula): La integración de herramientas web **no** tiene una relación significativa positiva con la mejora de los procesos administrativos en la empresa constructora e inmobiliaria YAFLO, optimizando tiempos, costos y la gestión de información en tiempo real.

H_1 (Hipótesis Alternativa): La integración de herramientas web **si** tiene una relación significativa positiva con la mejora de los procesos administrativos en la empresa constructora e inmobiliaria YAFLO, optimizando tiempos, costos y la gestión de información en tiempo real.

Figura 17

Prueba Pearson hipótesis general.

```
Pearson's product-moment correlation  
  
data: Resul_Nilton$Preg3 and Resul_Nilton$Preg8  
t = 2.973, df = 58, p-value = 0.004289  
alternative hypothesis: true correlation is not equal to 0  
95 percent confidence interval:  
 0.1208898 0.5653699  
sample estimates:  
      cor  
0.3636516
```

Interpretación. – Además, el análisis arrojó un p-value de 0.004289, el cual es significativamente menor que el umbral común de 0.05. Este resultado indica que

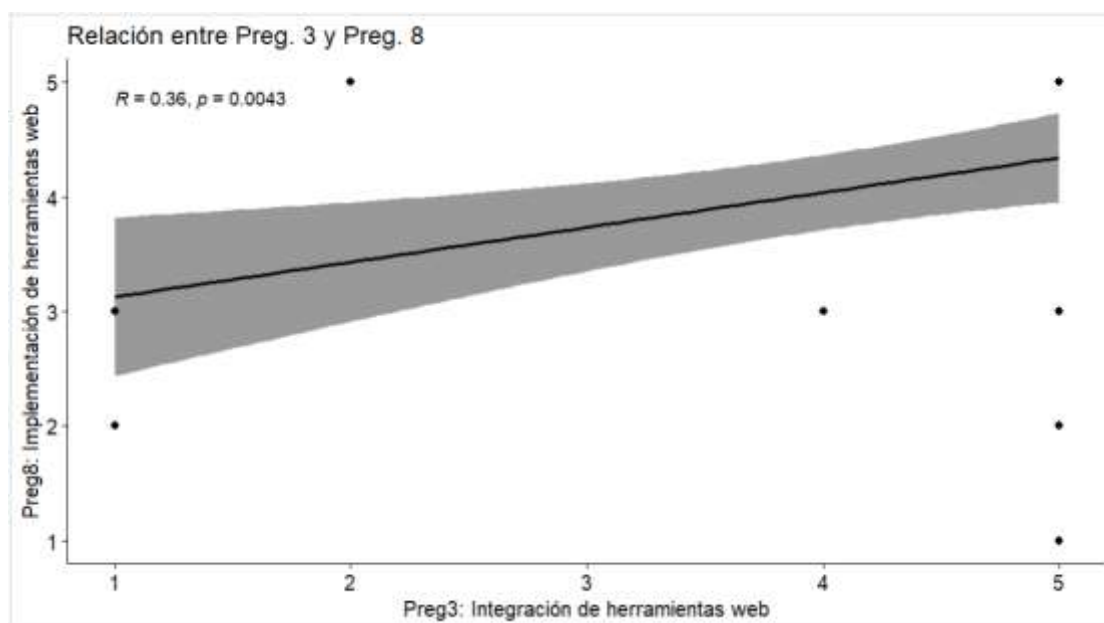
la correlación observada es estadísticamente significativa, lo que significa que existe suficiente evidencia para afirmar que la relación entre el acceso rápido a la información y la reducción de costos no es producto del azar. En términos prácticos, estos hallazgos sugieren que la adopción de herramientas web efectivamente mejora ciertos aspectos clave de los procesos administrativos en YAFLO.

El rango del intervalo de confianza del 95% para el coeficiente de correlación, que va de 0.1209 a 0.5654, refuerza aún más la validez de los resultados. Esto implica que, con un alto nivel de confianza, la verdadera correlación entre las variables estudiadas es positiva. Este hallazgo apoya la hipótesis de que la integración de herramientas web tiene un efecto beneficioso en la gestión administrativa de la empresa, optimizando tanto el tiempo de respuesta como los costos asociados a sus operaciones.

Los resultados respaldan firmemente la hipótesis general planteada en este estudio: la integración de herramientas web tiene un impacto positivo significativo en la mejora de los procesos administrativos en la empresa YAFLO. Esto sugiere que la empresa podría seguir invirtiendo en tecnologías web para optimizar aún más su eficiencia operativa y reducir costos, fortaleciendo su competitividad en el mercado. Los beneficios observados reflejan el potencial de estas herramientas para transformar los procesos administrativos, facilitando un entorno de trabajo más eficiente y rentable.

Figura 18

Relación de la interrogante 3 y la interrogante 8.



4.4 Discusión de resultados

Según, (Mamani-Jilaja et al., 2024) en el uso de herramientas web en la educación ha cobrado relevancia en pandemia, donde las diversas instituciones educativas se vieron en la necesidad de adaptarse de manera rápida y efectiva a un entorno virtual en el que pudieran garantizar la continuidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje. En el ámbito de la elaboración de propuestas de investigación, se ha constatado que la disponibilidad de información y la ejecución de tareas se ven notablemente condicionadas por la utilización de recursos en línea, con un nivel de correlación que muestra un alto grado de certeza: Pseudo R^2 de 92.2% y 87.3%, respectivamente (T2, T3). Esto sugiere que la integración de estas herramientas es crucial para la gestión eficiente de proyectos investigativos, permitiendo a los estudiantes personalizar sus actividades y mejorar su capacidad de búsqueda y análisis de datos. La implementación de tecnologías digitales en la educación superior no solo apoya el desarrollo de competencias digitales, sino que también es fundamental para la formulación efectiva de proyectos de investigación, especialmente en tiempos de crisis como la pandemia de Covid-19. El autor busca herramientas informáticas que mejoren la competitividad de la empresa, del mismo modo esta investigación plantea herramientas y soluciones prácticas para la empresa.

CONCLUSIONES

Primero. – El análisis de correlación de Pearson realizado con los datos obtenidos mediante encuestas Likert evidencia que la integración de herramientas web tiene una relación positiva y significativa con la mejora de los procesos administrativos en la empresa constructora e inmobiliaria YAFLO en Juliaca, en 2024. Los resultados muestran un coeficiente de correlación moderado (0.3637) y un p-value significativo (0.004289), lo que confirma que el uso de estas herramientas contribuye a optimizar tiempos, reducir costos operativos y mejorar la gestión de información en tiempo real. Estos hallazgos validan la hipótesis planteada y sugieren que la adopción de tecnologías web representa un factor clave para incrementar la eficiencia y productividad en los procesos administrativos de la empresa.

Segundo. – Los resultados obtenidos a través de encuestas Likert muestran que el 66.7% de los encuestados se sienten muy satisfechos con la facilidad de uso e intuitividad de las herramientas web implementadas, lo que respalda la hipótesis de que existe una correlación positiva significativa entre el uso de estas herramientas y la eficiencia en la gestión de documentos y comunicación en los procesos administrativos de YAFLO. Estos hallazgos sugieren que el uso de herramientas web no solo mejora la organización y accesibilidad de la información, sino que también optimiza la comunicación interna, contribuyendo a una mayor eficiencia administrativa en la empresa.



Tercero. – Los resultados obtenidos a partir de encuestas Likert indican que el 65.0% de los encuestados se sienten muy satisfechos con la capacitación recibida para utilizar efectivamente las herramientas web, lo que respalda la hipótesis de que la implementación de estas tecnologías se correlaciona positivamente con la reducción de tiempos de espera y costos operativos en los procesos administrativos de YAFLO. Esto sugiere que la integración de herramientas web no solo facilita una gestión de información en tiempo real, sino que también contribuye a optimizar la eficiencia operativa de la empresa, mejorando significativamente la productividad y reduciendo los costos asociados.

RECOMENDACIONES

Primero. – Se recomienda que la empresa YAFLO continúe invirtiendo en la integración de herramientas web para potenciar aún más la eficiencia administrativa, centrándose en la automatización de tareas y la optimización del flujo de información, con el objetivo de seguir reduciendo costos y tiempos operativos en sus procesos.

Segundo. – Se recomienda que YAFLO continúe invirtiendo en herramientas web y en la capacitación de su personal, para seguir mejorando la eficiencia en la gestión de documentos y la comunicación interna, lo que potenciará aún más la optimización de sus procesos administrativos.

Tercero. – Se recomienda que la empresa YAFLO continúe fortaleciendo la capacitación en el uso de herramientas web para maximizar su efectividad, con el fin de seguir reduciendo tiempos y costos operativos, optimizando así sus procesos administrativos y mejorando la gestión de información en tiempo real.

REFERENCIAS

- Choque, B., Villalobos, M., & Herrera, R. (2020). *Desarrollo de un software web para la gestión de planes de negocios*. Chile: Universidad de Tarapacá.
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-45.pdf>
- Creswell, J. (2014). *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications. <https://chatgpt.com/c/e0abbe6e-c7e1-4e0b-8f0c-d5cc403cf77c>
- Díaz de rada, V. (2001). *DISEÑO Y ELABORACION DE CUESTIONARIOS PARA LA INVESTIGACION COMERCIAL*. Madrid: ESIC Editorial.
- Gastiaburu, K., Guevara, M., & Rojas, H. (2024). *El impacto de las redes sociales en los emprendimientos digitales: una revisión en la pandemia y post pandemia*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3426/Gastiaburu%20Zevallos%20K.%20L.%20Guevara%20Mejia%20M.%20J.%20%26%20Rojas%20Calderon%20H.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
<https://doi.org/ISBN: 978-607-15-0291-9>
- Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>



Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Foundations of Behavioral Research*. Wadsworth.

<https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>

López, J. (30 de enero de 2024). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

Marin, S. (2022). *Diseño e implementación de un sistema web para mejorar la*

gestión administrativa en la oficina de junta de sanidad institucional de la

PNP, Jesús María 2019. Lima: Universidad Peruana de las Américas.

[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2604/01.%20Ejemplar%20Digital_TESIS%20Marin%20Sheyla.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2604/01.%20Ejemplar%20Digital_TESIS%20Marin%20Sheyla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

=y

Mena, T., López, E., & Silva, L. (2020). *Una nueva mirada: sistema para el trabajo*

metodológico en disciplinas docentes complejas. Universidad de Pinar del Río.

http://scielo.sld.cu/pdf/men/v18n4/en_1815-7696-men-18-04-923.pdf

Molina, E. (2021). *Importancia del proceso administrativo*. Universidad Valle del

Grijalva.

[https://www.gestiopolis.com/importancia-del-proceso-](https://www.gestiopolis.com/importancia-del-proceso-administrativo/)

[administrativo/](https://www.gestiopolis.com/importancia-del-proceso-administrativo/)

Obando, R. (08 de noviembre de 2021). *Hubspot*.

<https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>

Quiroa, M. (01 de noviembre de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Rodriguez, J. (2023). *Procesos administrativos: qué es, características y beneficios*.

[https://dimobaservicios.com/servicios/proceso-administrativo-que-es-](https://dimobaservicios.com/servicios/proceso-administrativo-que-es-caracteristicas-y-beneficios/)

[caracteristicas-y-beneficios/](https://dimobaservicios.com/servicios/proceso-administrativo-que-es-caracteristicas-y-beneficios/)



Sandoval, M. (03 de junio de 2020). *Linkedin*. <https://es.linkedin.com/pulse/los-10-beneficios-que-obtienen-las-empresas-al-sus-m%C3%ADam-sandoval>

Santos, D. (07 de noviembre de 2023). *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/website/herramientas-de-diseno-web>

Silva, L. (26 de enero de 2023). *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/website/ventajas-desventajas-aplicacion-web>

Written. (07 de julio de 2024). *Niexus*. <https://niexus.com/2024/07/07/web-2-0-que-es-caracteristicas-herramientas-y-ejemplos/>



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de Consistencia

TITULO DE TESIS: “MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024”				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Inst. de Medición
Problema General: ¿Cómo influye la integración de herramientas web en la mejora de los procesos administrativos de la empresa constructora e inmobiliaria YAFLO en Juliaca en 2024?	Objetivo General: Evaluar cómo la integración de herramientas web contribuye a la mejora de los procesos administrativos en la empresa constructora e inmobiliaria YAFLO, mediante la optimización de tiempos, costos y la gestión de información en tiempo real en Juliaca.	Hipótesis General: La integración de herramientas web tiene una relación significativa positiva con la mejora de los procesos administrativos en la empresa constructora e inmobiliaria YAFLO, optimizando tiempos, costos y la gestión de información en tiempo real.	Variable Independiente HERRAMIENTAS WEB Dimensiones: <i>Integración de herramientas web.</i> <i>Uso de herramientas web.</i> <i>Implementación de herramientas web.</i>	herramientas informáticas
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente PROCESOS ADMINISTRATIVOS Dimensiones: <i>Mejora de los procesos administrativos.</i> <i>Eficiencia en la gestión de documentos y comunicación.</i> <i>Reducción de tiempos operativos.</i>	
¿Cuál es la relación entre el uso de herramientas web y la eficiencia en la gestión de documentos y comunicación en los procesos administrativos de YAFLO?	Determinar la relación entre el uso de herramientas web y la eficiencia en la gestión de documentos y comunicación en los procesos administrativos de YAFLO.	Existe una correlación positiva significativa entre el uso de herramientas web y la eficiencia en la gestión de documentos y comunicación en los procesos administrativos de YAFLO.		
¿Qué impacto tiene la implementación de herramientas web en la reducción de tiempos y costos operativos en los procesos administrativos de la empresa YAFLO?	Analizar el impacto de la implementación de herramientas web en la reducción de tiempos de espera y costos operativos, permitiendo una gestión de información en tiempo real en los procesos administrativos de la empresa.	La implementación de herramientas web se correlaciona de manera positiva y significativa con la reducción de tiempos de espera y costos operativos, permitiendo una gestión de información en tiempo real en los procesos administrativos de la empresa.		Uso de las TICs



Anexo 2. Preguntas de encuestas con valores obtenidos según escala Likert.

Resultados	En desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	De acuerdo
La integración de herramientas web ha mejorado significativamente la eficiencia en la gestión de documentos dentro de la empresa.	8	6	3	11	32
La integración de herramientas web ha facilitado la comunicación interna entre los equipos de trabajo.	3	8	3	9	37
La implementación de herramientas web ha permitido un acceso más rápido a la información necesaria para la toma de decisiones.	10	6	0	3	41
El uso de herramientas web ha reducido los tiempos de espera en la aprobación de documentos administrativos.	3	12	6	8	31
El uso de herramientas web ha mejorado la colaboración entre los diferentes departamentos de la empresa.	0	6	9	12	33
Las herramientas web utilizadas son intuitivas y fáciles de usar para todos los empleados.	8	6	3	3	40
El uso constante de herramientas web ha contribuido a una mejor organización y seguimiento de tareas.	3	8	3	11	35
La implementación de herramientas web ha reducido los costos operativos en los procesos administrativos.	3	8	11	0	38
La implementación de herramientas web se llevó a cabo de forma eficiente, cumpliendo con las expectativas de mejora establecidas.	0	15	12	10	23
La capacitación recibida para la implementación de herramientas web fue suficiente para utilizarlas de manera efectiva.	3	9	0	9	39
Total	41	84	50	76	349
%	6.8%	14.0%	8.3%	12.7%	58.2%



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

Anexo. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : Jackeline Flores Apaza
b. ESPECIALIDAD : Pedagogía
c. CARGO ACTUAL : Contadora Pública Colegiada
d. GRADO ACADÉMICO : Magister en Contabilidad y Finanzas

II: TEST DE LIKERT DE "MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: NILTON TURPO HUAMAN

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 =$

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado ($C > 75\% = 0.75$) ☒

Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$) ☐

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	LUGAR Y FECHA
41369602		18/09/2024



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

Anexo. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : Richard Conderi Cruz
b. ESPECIALIDAD : Ingeniero de Sistemas
c. CARGO ACTUAL : Docente Universitario
d. GRADO ACADÉMICO : Doctor

II: TEST DE LIKERT DE "MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: NILTON TURPO HUAMAN

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 =$

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado ($C > 75\% = 0.75$) ☒

Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$) ☐

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	LUGAR Y FECHA
02442917		04 - 09 - 2024



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 28-04-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: NILTON TURPO HUAMAN

Dirección: Jr. YUNGAY I-1B

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 43067266

Teléfono: 980 972 111 email: nilthon.th@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Título o Grado Académico a optar: TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

Asesor: Dr. JUAN BENITES NORIEGA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA

E INMOBILIARIA YAFLO MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE

HERRAMIENTAS WEB JULIACA 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☒ Internacional

☐ Nacional

Línea de investigación: CIENCIA DE LOS ORDENADORES - P24


Firma de Autor


huella digital

28-04-2015

Fecha