



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Beneficios de la implementación de la aplicación Trello
para el mejoramiento de la gestión de actividades del
equipo de trabajo de una empresa de transportes en la
ciudad de Piura**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Virginia Estefanía Rodríguez Villar

Revisor(es):
Mgtr. Renzo Eduardo García Farfán

Piura, agosto de 2023

Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Virginia Estefanía Rodríguez Villar, egresado del Programa Académico de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI 72704067

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo final titulado:
“ Beneficios de la implementación de la aplicación Trello para el mejoramiento de la gestión de actividades del equipo de trabajo de una empresa de transportes en la ciudad de Piura ”
El mismo que presento bajo la modalidad de **Trabajo de suficiencia profesional**¹ para optar el **Título Profesional**² de Licenciado en Administración de empresas.
2. La asesoría del trabajo estuvo a cargo de:
 - Mgtr. Renzo Eduardo García Farfán, identificado con DNI N° 72859303
3. El texto de mi trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros o de ser el caso derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para la cual he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.
4. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.
5. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.
6. Declaro que mi trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad de Piura.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad de Piura 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.

Fecha: 25/09/2023.



Firma del autor³

¹ Indicar si es tesis, trabajo de investigación, trabajo académico o trabajo de suficiencia profesional.

² Grado de Bachiller, Título profesional, Grado de Maestro o Grado de Doctor.

³ Idéntica a DNI, no se admite digital salvo certificado.

En memoria de los seres queridos que perdí, a aquellos que aún están presentes y a cada persona
que siempre confió en mí, acompañando cada uno de mis logros.
Esto es un homenaje a su apoyo incondicional en esta etapa crucial de mi desarrollo profesional.
Con estima para ustedes.



Resumen

El presente estudio aborda el tema de la implementación de la aplicación Trello como una herramienta para mejorar la gestión de actividades del equipo de trabajo en una empresa de transportes. El objetivo principal de esta investigación fue optimizar la organización interna y la comunicación en la empresa, con el fin de aumentar la eficiencia y la productividad.

Inicialmente, se identificaron los desafíos y problemas existentes en la empresa, tales como la desorganización, la falta de comunicación efectiva y la dificultad para mantener actualizadas las tareas del equipo. Luego, se realizó un exhaustivo análisis de la situación y se determinó que la implementación de la aplicación Trello podría ser una solución adecuada.

La implementación de la aplicación permitió mantener actualizadas las tareas del equipo, responder de manera oportuna a cotizaciones, enviar comprobantes de pago a tiempo y realizar un seguimiento efectivo de los servicios. Además, la aplicación facilitó el trabajo tanto en modalidad presencial como remota, brindando flexibilidad al equipo.

Como resultado de la implementación de Trello, se observó una mejora significativa en la gestión de actividades y en la comunicación interna de la empresa. Se logró una mayor eficiencia y productividad, lo que contribuyó a la satisfacción de los clientes y al éxito general de la organización.

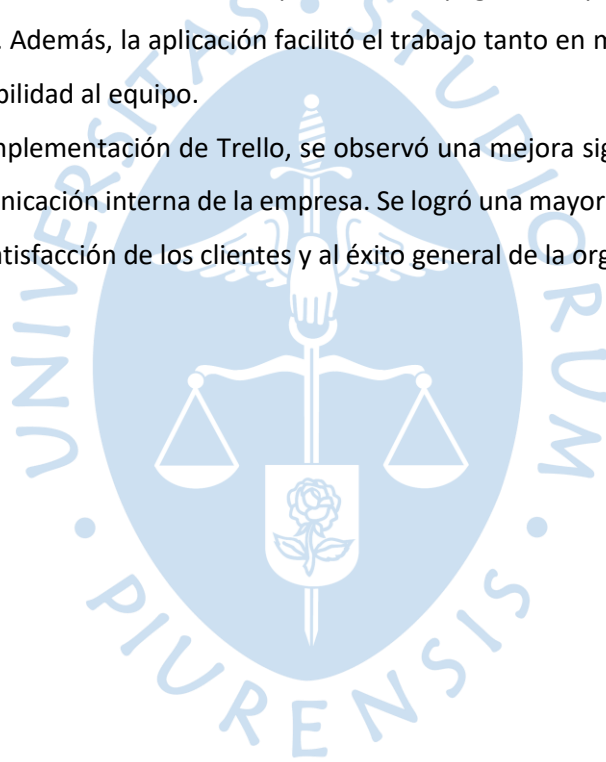


Tabla de contenido

Introducción	7
Capítulo 1. Datos generales de la empresa	8
1.1 Descripción de la empresa	8
1.1.1 Ubicación	8
1.1.2 Misión	8
1.1.3 Visión	8
1.1.4 Valores	8
1.1.5 Actividad	8
1.1.6 Estructura organizacional	8
1.2 Descripción general de la experiencia profesional	9
1.2.1 Actividad profesional desempeñada	9
1.2.2 Propósito del puesto	10
1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe	10
1.2.4 Resultados concretos logrados	10
Capítulo 2. Fundamentación	11
2.1 Bases teóricas	11
2.1.1 <i>Sistemas de control estratégico</i>	11
2.1.2 <i>Control estratégico en las organizaciones</i>	11
2.1.3 <i>Herramientas de control</i>	12
2.1.4 <i>Control por actividades</i>	18
2.2 Descripción de la situación antes de la mejora	18
2.2.1 <i>Diagnóstico de la situación</i>	14
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de la experiencia	15
3.1 Aportes	15
3.2 Desarrollo de la experiencia	16
Conclusiones	19
Recomendaciones	20
Referencias	21
Apéndices	22
Apéndice A. Encuesta de satisfacción	22
Apéndice B. Resultados de la encuesta de satisfacción	23

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama propuesto.....9



Introducción

En el entorno empresarial actual, la eficiencia y la organización son elementos fundamentales para el éxito de cualquier organización. Con el avance de la tecnología, han surgido diversas herramientas y aplicaciones que buscan optimizar la gestión y mejorar la productividad de los equipos de trabajo. Una de estas herramientas es la aplicación Trello, la cual ha demostrado ser una solución efectiva para la gestión de actividades y proyectos en diferentes sectores.

En el contexto específico de la empresa de transporte en la ciudad de Piura, se han identificado desafíos en la organización y seguimiento de las actividades diarias, lo que ha generado demoras, falta de comunicación y dificultades en la toma de decisiones. Para abordar estas problemáticas, la implementación de la aplicación Trello se presenta como una opción prometedora.

El objetivo de este trabajo es analizar los beneficios de la implementación de la aplicación Trello en el mejoramiento de la gestión de actividades del equipo de trabajo de una empresa de transportes en la ciudad de Piura. Se busca evaluar cómo esta herramienta contribuye a la optimización de los procesos internos, la comunicación entre los miembros del equipo y la eficiencia en la realización de tareas.

A lo largo de este informe, se realizará una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre la gestión de actividades en empresas de transporte, así como el uso de herramientas tecnológicas para su mejora. Además, se llevará a cabo una investigación empírica que incluirá encuestas y entrevistas con los miembros del equipo de trabajo de una empresa de transporte en Piura que ha implementado la aplicación Trello.

Los resultados de esta investigación proporcionarán una visión clara de los beneficios que la implementación de Trello puede aportar a la gestión de actividades en el contexto específico de una empresa de transporte. Esto permitirá a las organizaciones del sector tomar decisiones informadas sobre la adopción de esta herramienta y aprovechar al máximo sus funcionalidades para mejorar la eficiencia, la comunicación y el rendimiento general del equipo de trabajo.

Capítulo 1. Datos generales de la empresa

1.1 Descripción de la empresa

Esta empresa de transportes trabaja para servir al turista extranjero, nacional y local, para que su experiencia de traslado durante su estadía en Piura sea la mejor. Buscando brindar un servicio de transporte confiable, basado en los principios de puntualidad, responsabilidad y compromiso con sus usuarios y clientes. Es una empresa con amplia experiencia en el sector y su principal satisfacción es proporcionarle la tranquilidad necesaria para que disfrute su visita en la ciudad y los distintos destinos que ésta le ofrece.

1.1.1 Ubicación

La empresa se ubica en la Av. Juan Velasco Alvarado 40, A.H. Nueva Esperanza, III Sector, Mza. F3 Lote 40.

1.1.2 Misión

La empresa no cuenta con una misión y visión formal, por lo que la autora propone lo siguiente: La misión de la empresa es ser la elección preferida en transporte turístico para huéspedes de hoteles y corporativo en la ciudad de Piura. Están comprometidos en ofrecer servicios seguros, confiables y personalizados, enfocados en brindar experiencias de viaje cómodas y memorables. Su experiencia y valores de integridad guían su dedicación para superar expectativas y fidelizar clientes.

1.1.3 Visión

Su visión es posicionarse como la empresa líder de transporte en la región norte del país, destacando por su excelencia en servicios y habilidad para adaptarse ágilmente a las cambiantes demandas del mercado. Con siete años de experiencia sólida, se encuentran comprometidos con el crecimiento y la diversificación de ofertas para satisfacer aún más las necesidades de los clientes.

1.1.4 Valores

Lealtad a sus clientes, compromiso, búsqueda de la excelencia y desarrollo humano.

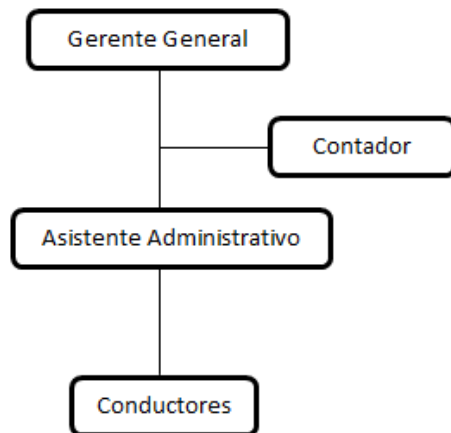
1.1.5 Actividad

La empresa se dedica a ofrecer servicios de traslado ejecutivo, corporativo, turístico, excursiones, alquiler de autos, camionetas, minivan, y carga express.

1.1.6 Estructura organizacional

La estructura de la empresa se caracteriza por tener un organigrama vertical que incluye al gerente general en el nivel más alto de la jerarquía, seguido de una asistente administrativa, los colaboradores (operarios de los vehículos en servicio), y un contador externo.

La figura 1 muestra el organigrama diseñado acorde a la estructura de la empresa.

Figura 1*Organigrama propuesto*

Nota. El organigrama sugerido es de tipo vertical, ya que muestra la disposición jerárquica de la estructura organizativa, comenzando desde el puesto de mayor autoridad y descendiendo hacia los niveles inferiores. Elaboración propia para fines de la investigación.

1.2 Descripción general de la experiencia profesional

1.2.1 Actividad profesional desempeñada

La redactora trabaja en el área de administración, ocupando el puesto de Asistente administrativo, donde realiza una variedad de tareas y responsabilidades como:

- Apoyo en la elaboración y gestión de documentos, como cotizaciones, cartas de presentación, registro de servicios realizados en Excel, etc.
- Emisión de comprobantes de pago (facturas y boletas electrónicas).
- Gestionar el correo corporativo para brindar respuestas oportunas a cotizaciones y dudas de los clientes, envío de comprobantes electrónicos.
- Administrar y organizar las reuniones de gerencia con las empresas asociadas en convenio.
- Asistencia y respaldo con la gestión administrativa de información a los colaboradores para cubrir sus necesidades.
- Programación del trabajo, teniendo en cuenta las prioridades, la estrategia y los requisitos específicos de lo solicitado.
- Respaldo en supervisión de los traslados.
- Realizar reservas y demás preparativos para viajes y manteniendo actualizada la lista de contactos de clientes y proveedores.

1.2.2 Propósito del puesto

El objetivo principal del puesto es brindar apoyo integral en las labores administrativas para garantizar el correcto funcionamiento de la organización. Esto implica llevar a cabo tareas como la gestión de documentos, la organización de agendas, la atención a clientes y proveedores, el control de inventario y suministros, así como el seguimiento de las operaciones diarias. Además, el Asistente Administrativo contribuye a mantener una comunicación fluida y eficiente entre las diferentes áreas y los colaboradores, asegurando un ambiente de trabajo eficaz y facilitando el cumplimiento de los objetivos empresariales.

1.2.3 Producto o proceso que es objeto del informe

El objetivo de este informe es describir los beneficios de la implementación de la aplicación Trello para el mejoramiento de la gestión de actividades del equipo de trabajo de una empresa de transportes en la ciudad de Piura. Con el fin de comprender el contexto, se proporciona una explicación de la situación previa a la implementación y se describe la situación actual.

En las pequeñas empresas de transporte es común encontrar una falta de coordinación y comunicación durante la gestión de actividades, cuando especialmente el propietario/gerente asume la mayoría de las tareas sin delegar responsabilidades debido a limitaciones presupuestarias o falta de conocimiento, creyendo erróneamente que puede hacerlo todo por sí mismo.

La empresa enfrentó dificultades en la gestión de actividades y organización de servicios, donde el gerente llevaba toda la responsabilidad, confiando únicamente en su memoria para recordar las tareas programadas. Sin embargo, esta estrategia resultó poco efectiva debido a la fragilidad de la memoria y a las múltiples funciones que debían realizarse simultáneamente. Como resultado, la gestión se vio perjudicada, manifestándose en retrasos, superposición de tareas y fallas en la prestación de servicios. Además, se identificó una falta de comunicación entre los colaboradores y la gerencia.

1.2.4 Resultados concretos logrados

Con los nuevos métodos se ha logrado:

- Una mejora significativa en la gestión de actividades y organización del trabajo en la empresa.
- Mayor beneficio para los colaboradores al estar informados y participar activamente en la aplicación.
- Mejora notable en la comunicación de actividades y la actualización de tareas en tiempo real.
- Eficiencia en las labores e incremento notable en la productividad de la empresa.
- Mejoramiento de la carga y clima laboral de los colaboradores.
- Los colaboradores demuestran una mayor conexión y compromiso con la organización.

Capítulo 2. Fundamentación

2.1 Bases teóricas

2.1.1 *Sistemas de control estratégico*

En el año 2011, Bohórquez describió de manera general, que el sistema de control estratégico (SCE), se orienta a la búsqueda de estabilidad y equilibrio, los cuales son considerados elementos clave, ya que proporcionan un marco de referencia estable para que los miembros de la organización tomen decisiones y realicen sus tareas de manera coherente, promoviendo la coordinación y el control dentro de la organización, al establecer reglas y procedimientos claros (Bohórquez, L 2011).

Destacando también el aporte de Barnard, quien aporta que los SCE se refieren a las prácticas y procesos establecidos por gerencia para mantener o modificar las pautas de actividad dentro de una organización. Se basan en información y se utilizan para guiar a la organización desde su estado actual hacia un estado futuro deseado, componiéndose por rutinas y procedimientos formales que ayudan a monitorear, evaluar y ajustar el desempeño de la organización en función de los objetivos estratégicos establecidos, destacándose la conexión entre la inversión y la rentabilidad (Barnard, C. 1968, como se citó en Bohórquez, L 2011).

Señalando, a su vez, que Simons clasifica el SCE en cuatro categorías relacionadas con la estrategia y su uso por parte de la alta dirección (Simons, R. 1994, como se citó en Bohórquez, L 2011). Estas categorías son las siguientes:

1. Sistemas de creencias: se utilizan para establecer y comunicar los valores, propósitos y directrices de la organización, como los credos, la misión y la visión.
2. Sistemas de límites: establecen y explican las reglas y normas a seguir en la organización.
3. Sistemas de control diagnóstico: son sistemas formales de retroalimentación utilizados para monitorear y corregir desviaciones entre lo planeado y lo ejecutado, como los presupuestos.
4. Sistema de control interactivo: utilizado por la alta dirección para participar en las decisiones de los subordinados, con el objetivo de enfocar la atención, fomentar el diálogo y el aprendizaje en la organización, a través de agendas de discusión y reuniones para promover la participación y colaboración en la toma de decisiones.

2.1.2 *Control estratégico en las organizaciones*

Gold lo define como los estándares para una actuación estratégica exitosa, que motiva a los directivos a lograr resultados acordes a esos estándares, facilitando la detección temprana de desviaciones en las estrategias planificadas y, cuando es necesario, permite iniciar el proceso de formulación de una nueva estrategia o la identificación de mejores formas de implementación (Gold, M. 1991, como se citó en Durán et al., 1999).

En las organizaciones, el control estratégico busca generar un impacto en el comportamiento de las personas tanto en su actuar individual como en su colaboración en equipo. No se trata solo de

monitorear indicadores y resultados, sino de guiar y orientar a los individuos para que contribuyan de manera efectiva al logro de los objetivos estratégicos. Teniendo como objetivo, influir en el comportamiento de las personas, asegurando que todas las acciones estén alineadas con la estrategia establecida. Su importancia radica en que, en lugar de limitarse a supervisar tareas, este enfoque implica establecer una conexión significativa con todos los miembros de la organización (Naranjo et al., 2005).

2.1.3 Herramientas de control

El control estratégico desempeña un papel fundamental al proporcionar las herramientas necesarias para convertir las estrategias de la organización en acciones concretas que cada miembro pueda llevar a cabo. Esto se logra mediante una cuidadosa selección de reglas y normas que guíen y orienten el comportamiento en línea con los objetivos estratégicos establecidos.

Las herramientas de control utilizadas en el control estratégico pueden variar según las necesidades y características de cada organización. Algunas de las herramientas más utilizadas son las siguientes:

- Balance Scorecard: según la descripción de Kaplan y Norton (2000), el cuadro de mando integral (The balanced scorecard) es una herramienta que destaca la transformación de la visión y estrategia de una empresa en metas e indicadores estratégicos. Para lograrlo, se adoptan cuatro perspectivas clave: financiera, cliente, procesos operativos internos y aprendizaje y crecimiento. Estas perspectivas proporcionan una visión integral de la organización y permiten evaluar su desempeño desde diversos ángulos.
- Los Indicadores Clave de Desempeño (KPIs), tal como lo define Parmenter (2020) son métricas utilizadas para medir y evaluar los aspectos más importantes del rendimiento de una organización que son cruciales para su éxito presente y futuro. Existe una falta de comprensión generalizada sobre los KPIs, ya que a menudo no son nuevos para la organización. Puede suceder que no hayan sido reconocidos previamente o que se hayan dejado en el olvido en algún lugar desconocido para el equipo directivo actual.
- Los objetivos estratégicos, como lo define Andía (2016), son metas de mediano y largo plazo que se enfocan en alcanzar la misión de la organización. Estos objetivos representan los resultados más relevantes y de mayor nivel que la institución busca lograr para cumplir con su misión, teniendo siempre que ser, cuantificables, realizables, comprensibles y motivadores.
- Los sistemas de información, se describen como un conjunto de partes conectadas entre sí que tienen la función de recopilar, procesar, almacenar y distribuir información para respaldar los procesos de toma de decisiones y control dentro de una organización, tal como lo definen Laudon y Laudon (2012) citados en el artículo de Cortes et al. (2016).

La elección de las herramientas dependerá de la naturaleza de la organización y de los objetivos estratégicos que se persigan.

2.1.4 Control por actividades

Para implementar con éxito un sistema de gestión por actividades, es fundamental comenzar identificando las actividades relevantes, ya que los resultados obtenidos de ellas serán la base para estructurar la información de gestión y realizar análisis empresariales a lo largo de un período considerable, por consiguiente, se establece la tipología según su naturaleza:

- Las actividades de diseño pueden abarcar la creación de un producto, un servicio, un proceso de producción o una organización. Dentro de esta categoría se incluyen las actividades de estudio, desarrollo, industrialización, ingeniería y organización. Estas actúan como una conexión entre las actividades de diseño y las actividades de realización (Duran et al., 1999).
- Las actividades de mantenimiento se enfocan en preservar los recursos duraderos de la empresa, como equipos, tecnología informática, capacitación del personal, investigación tecnológica, entre otros. Estas actividades pueden involucrar procedimientos repetitivos y también enfoques no repetitivos que se asemejan a las actividades de diseño (Duran et al., 1999).
- Las actividades discrecionales son aquellas que no se repiten de manera frecuente, son eventos puntuales y se toman decisiones rápidas sobre ellas. Ejemplos de estas actividades pueden incluir el lanzamiento de una campaña publicitaria o la adquisición de una patente (Lorino, P. 1993, como se citó en Durán et al., 1999).
- Las actividades de realización implican llevar a cabo tareas operativas recurrentes, que van desde diferentes etapas de fabricación industrial hasta la emisión de facturas a los clientes, incluyendo visitas a clientes y prospecciones. Estas actividades tienden a ser repetitivas y sus resultados pueden ser medidos más fácilmente que los resultados del diseño, lo que las hace adecuadas para las técnicas de gestión operativa (Duran et al., 1999).

2.2 Descripción de la situación antes de la mejora

Se determinó que **la gestión de las actividades de la empresa se llevaba a cabo de manera incorrecta**. Para llegar a esta conclusión, se analizaron los procedimientos que el gerente llevaba a cabo hasta ese momento, los cuales se describen a continuación.

Cada mañana, el gerente salía a cubrir algún servicio debido a la falta de organización que existía en la empresa. Esto provocaba que los colaboradores tardaran más tiempo en completar sus tareas, lo que les impedía cumplir con los plazos establecidos.

Ante esta situación, el gerente dejaba la oficina sin asignar a alguien responsable de responder cotizaciones, emitir comprobantes, gestionar correos, dar seguimiento a las unidades, organizar las

tareas pendientes en la oficina, agendar y programar servicios ejecutivos, enviar informes de servicios a las empresas con convenio, entre otras responsabilidades.

2.2.1 Diagnóstico de la situación

Después de identificar la grave falta de organización en la gestión interna de la empresa en sus actividades diarias y programadas, se tomó la decisión de implementar una herramienta que brindara apoyo tanto en el ámbito administrativo como operativo. Se buscaba una solución rápida, fácil de usar tanto para el gerente como para los colaboradores, y que mantuviera a todos informados en tiempo real sobre las actividades y servicios pendientes o ya completados.

Esta aplicación llamada Trello es una aplicación en línea que brinda una solución eficiente para la gestión de proyectos. Su enfoque visual, mediante el uso de tableros, listas y tarjetas, permite una organización clara y colaborativa de tareas y proyectos. Esta herramienta es ampliamente adoptada en entornos profesionales y proyectos personales debido a su naturaleza intuitiva y flexible, posibilitando crear listas de tareas, asignar responsabilidades, realizar un seguimiento del progreso y facilitar la comunicación entre los miembros del equipo (Trello, s.f.).

La estructura visual proporcionada por los tableros y tarjetas simplifica la administración y organización de proyectos, permitiendo a los usuarios visualizar de manera clara y concisa el estado y las etapas de cada tarea.

En resumen, Trello se ha convertido en una opción popular para la gestión de proyectos debido a su funcionalidad práctica y su capacidad para mejorar la colaboración y la productividad en el trabajo en equipo (Falcones, 2018).

Capítulo 3. Aportes y desarrollo de la experiencia

3.1 Aportes

La autora se enfocó en reorganizar la operación interna de la empresa. Para lograrlo, introdujo la aplicación Trello como una nueva forma de gestionar las tareas de los colaboradores, el área administrativa y la agenda del gerente. Mediante esta herramienta, se aseguró el cumplimiento de los servicios, la programación y planificación de nuevas actividades, la atención de reuniones con empresas asociadas, y la respuesta oportuna a cotizaciones. El objetivo principal fue fidelizar a los clientes y proporcionar un servicio de calidad, asegurando que todo se realice dentro de los plazos establecidos.

Se tomó la iniciativa de implementar dicha aplicación para evitar las incidencias que ya se venían experimentando dentro de la empresa, tales como: tardanza en servicios de recojo, falta de unidades disponibles para servicios programados, cruce de colaboradores en tareas asignadas, retraso en respuesta de cotizaciones y correos, demora en emisión de comprobantes de pago, y falta de comunicación entre los mismos colaboradores y la gerencia.

Durante su paso por la Facultad de Administración de Empresas en la Universidad de Piura, la autora tuvo la oportunidad de adquirir una amplia gama de conocimientos en múltiples áreas que le ayudaron a formar el pensamiento crítico y habilidades clave como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, y la iniciativa, esenciales para el éxito en entornos laborales.

Después de un período determinado, la empresa experimentó una notable mejora en la gestión de actividades y la organización del trabajo. Esta se evidenció en la encuesta realizada a todos los miembros de la empresa (Apéndice A y B), lo cual tuvo un impacto significativo en los colaboradores. Ahora podían conocer de antemano los servicios diarios, lo que les permitía planificar rutas más eficientes y reducir el consumo de combustible. Además, al estar mejor informados sobre nuevos servicios, cancelaciones o cambios de último momento, pudieron optimizar sus tiempos y realizar una mayor cantidad de servicios durante el día. Los colaboradores participaron activamente en la aplicación, lo que facilitó una comunicación más efectiva de las actividades y una actualización en tiempo real de las tareas.

Como resultado, se observó una mayor conexión y compromiso con la organización, así como una mejora en la carga laboral y en el ambiente de trabajo. Estos aspectos se reflejaron en un incremento sustancial de la productividad general de la empresa.

La autora desempeñó diversas responsabilidades en la empresa, las cuales incluían la gestión del correo corporativo, la asistencia en la creación y administración de documentos, la organización de reuniones de gerencia, la programación del trabajo, el apoyo en tareas administrativas, y el mantenimiento actualizado de la lista de contactos de clientes y proveedores, revolucionando la forma en que se gestionaban las tareas del área, además de permitir desempeñarse de manera

efectiva, se encargó de realizar reservas, preparativos para viajes, además de realizar las tareas asignadas por gerencia.

3.2 Desarrollo de la experiencia

Cuando la empresa se encontraba en pleno proceso de reactivación de actividades durante la pandemia y atravesaban por una desorganización interna tanto en el ámbito administrativo como operativo, la investigadora asume el rol de asistente administrativo y se propone buscar una solución que aborde estos problemas y restablezca su funcionamiento eficiente, dado que los clientes corporativos también estaban retomando sus actividades habituales, situación que estaba causándoles conflictos debido a la alta demanda de servicios que estaban experimentando, la necesidad de establecer un control estratégico en la empresa de transporte durante el proceso de reactivación de actividades durante este período era primordial, pues como se sabe la desorganización interna en los ámbitos administrativo y operativo indicaban la falta de un sistema efectivo de control que garantice el orden y la comunicación adecuada.

Después de un exhaustivo análisis y reflexión sobre la situación de la empresa, se consideró la búsqueda de una herramienta que fuera fácil de implementar y que brindara resultados notables en poco tiempo para abordar los problemas mencionados anteriormente. Tras evaluar diversas opciones, se optó por trabajar con Trello, una aplicación intuitiva y de manejo sencillo, que permitiría una rápida familiarización tanto para los colaboradores como para el gerente. La elección de esta aplicación demuestra la implementación de un control de actividades específico, enfocado en mejorar la eficiencia y la productividad de la empresa.

Trello es una herramienta completa que ofrece una amplia gama de funciones para la gestión de proyectos y flujos de trabajo. Además de su facilidad de uso, permite supervisar tareas, incorporar archivos, crear listas de verificación e incluso automatizar ciertas acciones. La versatilidad de Trello se refleja en su capacidad de adaptarse a las necesidades del equipo, brindando flexibilidad en tiempo real. La sincronización con los correos de los colaboradores, la autora y el gerente facilita su acceso y control desde diferentes dispositivos móviles como laptops, celulares y tablets.

La implementación de Trello busca establecer un control adecuado sobre las actividades diarias, las tareas y el seguimiento tanto interno como externo o de campo. Al sincronizar la información en tiempo real, se promueve una comunicación más fluida y una mayor colaboración entre los miembros del equipo. Trello se convierte así en una herramienta fundamental para optimizar la gestión de proyectos, mejorar la organización del trabajo y fortalecer la eficiencia operativa en la empresa. Su implementación demuestra la voluntad de la asistente de mejorar la productividad y alcanzar los objetivos de manera más eficaz.

Inicialmente, la autora fue la primera en descubrir y utilizar esta herramienta como una forma de organizar su trabajo dentro de la empresa. Al darse cuenta de los beneficios que podría aportar si

se implementaba en toda la organización, decidió presentarla al gerente. Sin embargo, este último mostró escepticismo y resistencia al pensar que una aplicación desconocida hasta el momento pudiera brindar tantos beneficios a su empresa. Para él, aprender a utilizar una aplicación diferente a las habituales, como el bloc de notas o las alarmas, resultaba tedioso. A pesar de ello, se le proporcionó evidencia de lo intuitiva y útil que era la aplicación Trello, es así como poco a poco el gerente comenzó a cambiar gradualmente su percepción y se mostró cada vez más convencido de los beneficios de la aplicación.

Con el tiempo, se logró una transformación significativa en la perspectiva del gerente, al comprender plenamente la facilidad de uso y los múltiples beneficios que la herramienta ofrecía durante las sesiones de capacitación brindadas por su asistente. Esto lo llevó a adoptarla sin reservas como la herramienta que le permitía de forma sencilla y eficiente contar con el apoyo remoto de su asistente administrativa en más de una ocasión. Finalmente, como resultado, aprobó su implementación en un corto período de tiempo.

Posteriormente, se extendió la capacitación a todos los colaboradores, quienes también se mostraron incrédulos inicialmente debido a la percepción de que la aplicación sería difícil de manejar. Sin embargo, a través de la capacitación continua, se les demostró que Trello se convertiría en su principal medio de comunicación, creándoles tableros personalizados con sus nombres y actividades pendientes, lo que les permitió marcar fácilmente las tareas como completadas, tan luego lo estuvieran. De esta manera, comprendieron en corto tiempo, los beneficios de su uso y su potencial para mejorar su trabajo. Esta implementación fue primordial para obtener el orden y comunicación deseados, evidenciándose la intención de tener un control de actividades accesible, lo cual es vital para un control eficiente en el contexto de una empresa de transporte.

Todo esto demostró que el uso de un control estratégico para promover el mejoramiento de la gestión de actividades de la empresa era fundamental, siendo la elección de la herramienta de control de actividades específico, Trello, el método adecuado para optimizar el funcionamiento de la misma.

Dentro de los cambios más notorios que pudieron observarse se encontraron:

- En el ámbito administrativo, el gerente tenía la capacidad de tener una visión detallada de su agenda gracias a las listas de tareas disponibles en las tarjetas de la aplicación, así como las notificaciones por correo de cada actividad por vencer. Esta funcionalidad le permitía cumplir con todas sus responsabilidades diarias sin dejar pasar ningún asunto importante, al mismo tiempo que disponía de tiempo para sus actividades personales. Anteriormente, esto no era posible, ya que dependía únicamente del block de notas, de alarmas y muchas veces de su memoria para recordar las tareas tanto personales como relacionadas con la empresa.

- En el ámbito operativo, los colaboradores, tenían un mejor seguimiento por parte del área administrativa, la cual asignaba en simultaneo servicios y les mantenía informados por si surgía algún imprevisto tanto de cancelación o cambio de horario.

La utilización de esta aplicación permitió a la asistente mantener actualizadas las tareas del área, responder a las cotizaciones de manera oportuna, enviar los comprobantes de pago a tiempo y realizar un seguimiento efectivo de los servicios. Además, esta herramienta posibilitó que la autora pudiera llevar a cabo su trabajo tanto de forma presencial como remota. Gracias a esta aplicación, se optimizó la gestión y se garantizó una mayor eficiencia en las tareas desempeñadas por la autora y su equipo.



Conclusiones

- La implementación de la aplicación Trello fue un paso fundamental que generó un impacto significativo en la empresa, mejorando tanto la gestión de actividades como la organización del trabajo. Esta mejora quedó claramente evidenciada a través de una encuesta realizada a los colaboradores (Apéndice B), quienes no solo demostraron un uso constante de la herramienta, sino que también pudieron planificar rutas más eficientes, reducir el consumo de combustible y optimizar su tiempo para realizar una mayor cantidad de servicios diarios.
- Se observó una mayor conexión y compromiso de los colaboradores con la organización, así como una mejora en la carga laboral y en el ambiente de trabajo.
- La aplicación también fue clave en la optimización de la gestión de tareas y en la obtención de respuestas oportunas, lo que permitió trabajar tanto de forma presencial como remota, brindando flexibilidad en el trabajo y mejoras en la eficiencia general de la empresa.



Recomendaciones

- Es importante seguir apostando por la tecnología, ya que esto permite mantener la información actualizada, facilitando así la toma de decisiones y mejorando la planificación y control de las operaciones. Es fundamental tener un control riguroso sobre las actividades planificadas en línea con la estrategia de la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos.
- Aunque los resultados de la encuesta de satisfacción evidenciaron que la aplicación Trello cumplió su propósito al restablecer el orden y la comunicación interna de la empresa (Apéndice B), es importante destacar que el aspecto más bajo calificado por los colaboradores indica su preferencia por un sistema de alarma adicional que proporcione notificaciones más prolongadas sobre los plazos de las actividades próximas a vencer, además de las notificaciones y correos existentes.
- Para asegurar que Trello siga siendo efectivo y se aproveche al máximo, se sugiere establecer un seguimiento y evaluación periódica de su uso. Esto puede implicar la revisión de los tableros y tareas, la identificación de áreas de mejora y la retroalimentación constante por parte de los colaboradores y la gerencia. A través de esta evaluación continua, se pueden implementar ajustes y mejoras para optimizar el funcionamiento de la herramienta y mantener su relevancia a lo largo del tiempo.
- Es fundamental reconocer y recompensar el compromiso y la contribución de los colaboradores en la mejora de la gestión de actividades. Esto puede incluir incentivos, reconocimientos individuales o en equipo, y oportunidades de crecimiento y desarrollo. Reconocer el esfuerzo y los logros alcanzados ayudará a mantener la motivación y el compromiso de los colaboradores en el largo plazo.

Lista de referencias

- Andía, W. (2016). *Enfoque metodológico para los objetivos estratégicos en la planificación del sector público Industrial Data*. Lima, Perú. Universidad Mayor de San Marcos.
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062004.pdf>
- Andres Falcones. (2018, February 16). Testimonio Gestión de Proyecto [Video]. YouTube.
https://www.youtube.com/watch?v=-bu_jmoSEv0
- Bohórquez, L. (2011). *Sistemas de control estratégico y organizacional. Críticas y desafíos*. Medellín, Colombia. Universidad Pontificia Bolivariana. Revista Ciencias Estratégicas.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151322415012>
- Cortes, G; Vazquez, L; Valdez, A y Rivas, A. (2016). *Sistema de información como apoyo al departamento de control escolar en una institución de educación básica secundaria*. Barranquilla, Colombia. Revista Administración y finanzas.
https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol3num7/Revista_de_Administracion_y_Finanzas_V3_N7_7.pdf
- Durán, D; Llopart, X y Redondo, R. (1999). *La dirección y el control estratégico su aplicación en los recursos humanos*. Barcelona, España.
- Kaplan, R; Norton, D. (2000). *El cuadro de mando integral. The balanced Scorecard*. Barcelona, España. Gestión 2000. <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/02/balance-scorecard.pdf>
- Qué es Trello: Learn Features, Uses & More | Trello. (s. f.). <https://trello.com/tour>
- Naranjo, R; Mesa, M; Solera, J. (2005). *El control estratégico Lo que no debemos obviar*. Costa Rica. Revista Tecnología En Marcha.
https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/7
- Parmenter, D. (2020). *Key Performance Indicators. Developing, Implementing, and Using Winning KPIs*. Fourth Edition. New Jersey, United States of America.
<https://digilibdprdsumselprov.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=53&bid=44>

Apéndices

Apéndice A. Encuesta de satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	
1. ¿Qué cargo ocupas en la empresa de transporte?	
2. ¿Cuál es tu edad?	
3. ¿Cuál es tu género?	
4. ¿Con qué frecuencia utilizas la aplicación Trello en tu trabajo diario?	
5. ¿En qué momentos del día utilizas la aplicación Trello?	
6. ¿Qué nivel de satisfacción tienes con la funcionalidad de la aplicación Trello?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy insatisfecho • Insatisfecho • Ni satisfecho, ni insatisfecho • Satisfecho • Muy satisfecho
7. ¿Consideras que la aplicación Trello ha mejorado la organización y gestión de tus tareas en la empresa de transporte?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy en desacuerdo • En desacuerdo • Ni en acuerdo, ni en desacuerdo • De acuerdo • Muy de acuerdo
8. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "muy poco" y 5 significa "mucho", ¿en qué medida la aplicación Trello ha facilitado la colaboración y comunicación con tus compañeros de trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy poco • Poco • Moderado • Bastante • Mucho
9. ¿Qué nivel de satisfacción tienes con la capacitación y el soporte brindado por la empresa para utilizar la aplicación Trello de manera efectiva?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy insatisfecho • Insatisfecho • Ni satisfecho, ni insatisfecho • Satisfecho • Muy satisfecho
10. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "muy poco" y 5 significa "mucho", ¿cómo evaluarías el impacto de la aplicación Trello en la mejora de la eficiencia de tus tareas y proyectos en la empresa de transporte?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy poco • Poco • Moderado • Bastante • Mucho
11. ¿Recomendarías la aplicación Trello a otros colegas del rubro transporte?	<ul style="list-style-type: none"> • Sí • No
12. ¿Qué tipo de problemas le ayudo a solucionar esta aplicación?	

Nota. Elaboración propia (2023).

Apéndice B. Resultados de la encuesta de satisfacción

N° DE ENCUESTADO	Cargo	Edad	Genero	¿Con qué frecuencia utilizas la aplicación Trello en tu trabajo diario?	¿En qué momentos del día utilizas la aplicación Trello?	Calificación de la manejabilidad	¿Trello ha mejorado la organización y gestión de tus tareas en la empresa de transporte? 1. Totalmente en desacuerdo... 5. Totalmente de acuerdo.	En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "muy poco" y 5 significa "mucho", ¿en qué medida la aplicación Trello ha facilitado la colaboración y comunicación con tus compañeros de trabajo?	¿Qué nivel de satisfacción tienes con la capacitación y el soporte brindado por la empresa para utilizar la aplicación Trello de manera efectiva?	En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "muy poco" y 5 significa "mucho", ¿cómo evaluarías el impacto de la aplicación Trello en la mejora de la eficiencia de tus tareas y proyectos en la empresa de transporte?	¿Recomendarías la aplicación Trello a otros colegas del rubro transporte?	¿Qué tipo de problemas le ayudo a solucionar esta aplicación?
1	0	48	1	Constantemente, sin Trello no trabajo.	Lo reviso prácticamente todo el día, sobre todo cuando me llega un correo.	4	5	5	5	5	Sí	El desorden de la programación de los servicios, y a actuar de forma coordinada.
2	1	54	1	Mucha, durante todo el día.	Desde que empezaba mi jornada laboral y después de terminar cada servicio.	4	5	5	5	5	Sí	Gastar un poco menos dinero en combustible, porque establecía rutas y horarios.
3	1	53	1	Frecuentemente para ver los servicios.	Antes de irme a dormir, al levantarme y cuando llega alguna notificación.	5	5	5	5	5	Sí	Dejé de ver el cruce de actividades y unidades por la falta de comunicación a tiempo.
4	1	55	1	Solo cuando escucho las notificaciones, porque casi siempre estoy conduciendo.	Cuando voy de salida a cumplir los servicios del día y durante el almuerzo.	4	4	4	5	5	Sí	El saber con anticipación que servicio me tocaba cubrir, para llegar a tiempo o si había algún cambio.
5	1	57	1	A cada rato, por el trabajo.	Cada hora desde que me levanto, hasta que terminan mis servicios y antes de ir a dormir.	5	5	5	4	5	Sí	Me ayudó a medir mejor mis tiempos para poder realizar mas servicios.
6	1	45	1	Muy seguido, casi todo el día.	Todo el día, estoy pendiente de mi teléfono por si me agendan un servicio.	4	4	5	4	5	Sí	A tener mis servicios más ordenados y llevar la cuenta de todos.
Promedio						4.33	4.67	4.83	4.67	5.00	100%	

Nota. Elaboración propia (2023)