



Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

Trabajo fin de estudio presentado por:	Diego Esteban Reyes Parra Damián Vidal Pérez
Tipo de trabajo:	Proyecto de aplicación (Investigación–Acción)
Director/a:	Fabricio Echeverría Briones
Fecha:	Marzo de 2026

- Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

Índice

1	Resumen.....	3
2	Abstract.....	3
3	Introducción.....	4
3.1	Objetivo General	4
3.2	Objetivos Específicos	4
3.3	Metodología	5
3.3.1	Identificación y Análisis del Problema	5
3.3.2	Planificación de la Solución	5
4	Identificación y descripción de un problema al interior de la organización.....	7
4.1	Descripción de la empresa a intervenir	7
4.1.1	Misión.....	7
4.1.2	Visión.....	7
4.1.3	Mapa de procesos.....	7
4.1.4	Descripción del proceso a intervenir	8
4.1.5	Descripción del problema que presenta el proceso	9
5	Establecimiento de planes de acción para la solución del problema	10
5.1	Establecimiento de objetivos.....	10
5.2	Descripción de la solución	11
5.3	Secuencia de actividades para ejecución de la solución	11
5.4	Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución	12
6	Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.....	14
6.1	Alcance final de la solución.....	14
6.2	Identificación de responsables de las actividades para ejecución	15
6.3	Cronograma de ejecución.....	16
6.4	Presupuesto.....	17
7	Referencias bibliográficas.....	18

- Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

1 Resumen

El presente proyecto de aplicación, desarrollado bajo la metodología de investigación-acción, tiene como objetivo diseñar e implementar un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas en una pequeña y mediana empresa del sector tecnológico denominada SmartFlow Technologies S.L. El diagnóstico organizacional permitió identificar deficiencias en el proceso de gestión de tareas, caracterizadas por la ausencia de criterios formales de priorización, el uso de herramientas dispersas y la falta de visibilidad del estado de los proyectos.

A partir del análisis del proceso, se propone la implementación de un sistema de gestión de tareas basado en criterios objetivos de priorización y apoyado en una herramienta digital colaborativa. La solución busca mejorar la coordinación del equipo, optimizar la distribución de la carga de trabajo y fortalecer el control del avance de las actividades.

La propuesta incluye la definición de objetivos de intervención, la descripción de la solución tecnológica, la secuencia de actividades necesarias para su implementación y los recursos requeridos para su ejecución. Se espera que la implementación del sistema contribuya a mejorar la eficiencia operativa, reducir los retrasos en la entrega de proyectos y fortalecer la capacidad organizacional de la empresa para gestionar su crecimiento.

Palabras clave: gestión de tareas, priorización de actividades, eficiencia operativa, herramienta digital colaborativa, PYME tecnológica, investigación-acción.

2 Abstract

This applied research project, developed under the action research methodology, aims to design and implement a structured task prioritization and tracking system in a small and medium-sized technology company called SmartFlow Technologies S.L. The organizational diagnosis identified deficiencies in the current task management process, mainly related to the absence of formal prioritization criteria, the use of scattered tools and the lack of visibility regarding project progress.

Based on the analysis of the process, a solution is proposed consisting of a structured task management system supported by a collaborative digital tool. The proposed model introduces objective prioritization criteria and a centralized platform to register, assign and monitor tasks.

The proposal includes the definition of intervention objectives, a description of the technological solution, the sequence of activities required for implementation and the resources necessary for its execution. The implementation of this system is expected to improve operational efficiency, reduce project delays and strengthen the organizational capacity of the company to manage its internal processes.

Keywords: task management, task prioritization, operational efficiency, collaborative digital tool, technology SME, action research.

- Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

3 Introducción

El presente proyecto de aplicación se desarrolla bajo la metodología de investigación-acción y tiene como objetivo diagnosticar e intervenir un problema organizacional identificado en una pequeña y mediana empresa (PYME) del sector tecnológico denominada SmartFlow Technologies S.L.

SmartFlow Technologies S.L. se dedica al desarrollo de software a medida, mantenimiento de plataformas digitales y consultoría tecnológica para pequeñas empresas. En el análisis preliminar del funcionamiento interno de la organización se identificó una problemática asociada al proceso de gestión y seguimiento de tareas, particularmente en la priorización, asignación y control del avance de proyectos.

La ausencia de un sistema estructurado de priorización genera retrasos en la ejecución de actividades, descoordinación entre equipos y falta de visibilidad sobre el estado real de los compromisos adquiridos con los clientes. Esta situación impacta directamente en la eficiencia operativa y en la calidad del servicio ofrecido.

El proyecto tiene como finalidad diseñar e implementar una solución viable y ejecutable en un mes que permita optimizar el proceso de gestión de tareas mediante la estructuración de criterios de priorización y el uso de una herramienta digital colaborativa que garantice trazabilidad y control.

3.1 Objetivo General

Diseñar e implementar un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en SmartFlow Technologies S.L. mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

3.2 Objetivos Específicos

Para cumplir con el objetivo general, se establecieron tres objetivos específicos:

1. Diagnosticar las causas que generan ineficiencia en el proceso actual de gestión y seguimiento de tareas dentro de SmartFlow Technologies S.L.
2. Diseñar un sistema de priorización basado en criterios objetivos como urgencia, impacto y carga de trabajo que permita una asignación más equilibrada de actividades.
3. Proponer la implementación de una herramienta digital colaborativa que mejore la trazabilidad, el control del avance y el cumplimiento de plazos en los proyectos desarrollados.

- Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

3.3 Metodología

El proyecto se desarrolla bajo la metodología de investigación-acción, la cual integra el análisis del problema con la aplicación práctica de una solución dentro del contexto organizacional. Este enfoque resulta pertinente porque permite intervenir directamente en un proceso operativo realista, ajustando la propuesta conforme se valida el diagnóstico y se diseñan acciones de mejora.

El ciclo aplicado se compone de cuatro fases:

1. Diagnóstico del problema organizacional.
2. Planificación de la solución.
3. Implementación del sistema propuesto.
4. Evaluación de resultados.

En esta primera entrega se aborda la fase de diagnóstico, que constituye la base para estructurar una intervención coherente y viable en el tiempo establecido.

3.3.1 Identificación y Análisis del Problema

En esta etapa se realizó un análisis del flujo actual de gestión de tareas dentro de SmartFlow Technologies S.L., identificando puntos críticos relacionados con la asignación, priorización y seguimiento de actividades.

El diagnóstico se fundamentó en:

- Revisión del proceso actual de gestión de tareas.
- Identificación de brechas organizativas.
- Análisis causa-efecto del problema.
- Evaluación de impactos operativos (retrasos, reprocesos, sobrecarga desigual).

Este análisis permitió establecer que la principal causa del problema es la inexistencia de un sistema estructurado de priorización apoyado en criterios objetivos y una herramienta centralizada de seguimiento.

3.3.2 Planificación de la Solución

Con base en el diagnóstico realizado, en la siguiente etapa se diseñará un plan de acción estructurado que incluirá objetivos medibles, actividades secuenciales y recursos definidos para mitigar el problema identificado.

La solución se orientará a estructurar la priorización mediante criterios definidos y a implementar una herramienta digital colaborativa que facilite el control, la coordinación y la visibilidad del trabajo.

- Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

3.3.2.1 Definición de Alcance y Recursos

En la tercera etapa se delimitará el alcance de la intervención y los recursos necesarios. Se establecerán responsables para cada actividad, se elaborará un cronograma de ejecución y se construirá un presupuesto estimado por rubros, con el fin de asegurar viabilidad y control del proyecto.

Instituto Europeo de Posgrado ©

- Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

4 Identificación y descripción de un problema al interior de la organización

En esta sección se analiza el problema identificado dentro del proceso de gestión interna de proyectos y tareas de SmartFlow Technologies S.L., describiendo su contexto organizacional, causas y efectos operativos.

4.1 Descripción de la empresa a intervenir

SmartFlow Technologies S.L. es una PYME del sector tecnológico especializada en el desarrollo de software a medida, implementación de soluciones digitales y mantenimiento de sistemas informáticos para pequeñas empresas.

La organización cuenta con un equipo reducido compuesto por desarrolladores, personal de soporte técnico, un responsable de proyectos y un área administrativa. Debido a su tamaño, la coordinación interna es un elemento clave para garantizar la eficiencia operativa y el cumplimiento de plazos.

4.1.1 Misión

Desarrollar soluciones tecnológicas personalizadas que optimicen los procesos digitales de pequeñas empresas, garantizando calidad, cumplimiento y mejora continua en cada proyecto ejecutado.

4.1.2 Visión

Ser una empresa tecnológica reconocida por su eficiencia operativa, organización interna y capacidad de entrega oportuna, consolidándose como un referente en soluciones digitales para PYMEs.

4.1.3 Mapa de procesos

SmartFlow Technologies S.L. organiza sus procesos en tres categorías principales: estratégicos, misionales y de apoyo, los cuales permiten estructurar la operación y garantizar la entrega eficiente de servicios tecnológicos.

- **Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.**

Procesos estratégicos

Los procesos estratégicos se enfocan en la dirección y planificación de la organización. Incluyen la definición de objetivos empresariales, la toma de decisiones estratégicas, la gestión comercial y la relación con clientes. Estos procesos orientan el rumbo de la empresa y establecen las prioridades organizacionales.

Procesos misionales

Los procesos misionales corresponden a las actividades principales mediante las cuales la empresa genera valor para sus clientes. En el caso de SmartFlow Technologies S.L., incluyen el análisis de requerimientos, el desarrollo de software, la implementación de soluciones tecnológicas y el soporte técnico posterior a la entrega del producto.

Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo facilitan el funcionamiento de los procesos estratégicos y misionales. Incluyen la gestión administrativa y financiera, la gestión del talento humano y la gestión interna de proyectos y tareas, la cual permite coordinar las actividades del equipo y garantizar el cumplimiento de plazos.

4.1.4 Descripción del proceso a intervenir

El proceso de gestión interna de proyectos y tareas en SmartFlow Technologies S.L. tiene como objetivo organizar y coordinar las actividades necesarias para el desarrollo de soluciones tecnológicas solicitadas por los clientes.

Entradas del proceso

Las principales entradas del proceso son los requerimientos de clientes, solicitudes de soporte técnico, tareas derivadas de proyectos en desarrollo y actividades internas de mantenimiento o mejora de sistemas.

Actividades del proceso

El proceso incluye las siguientes actividades principales:

1. Recepción y registro de requerimientos o tareas.
2. Análisis del requerimiento y definición de actividades específicas.
3. Priorización de tareas según urgencia e impacto.
4. Asignación de tareas a los miembros del equipo de desarrollo o soporte.
5. Seguimiento del progreso de las actividades.
6. Verificación del cumplimiento de la tarea y cierre de la actividad.

- **Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.**

Actualmente estas actividades se gestionan mediante herramientas dispersas como correos electrónicos y hojas de cálculo, lo que dificulta la coordinación del trabajo.

Salidas del proceso

Las salidas del proceso corresponden a tareas completadas, proyectos entregados a los clientes y reportes internos de avance del trabajo.

No obstante, la falta de un sistema estructurado de priorización y seguimiento genera retrasos y dificultades para mantener visibilidad del estado de las actividades.

Desde el análisis organizacional se observa que SmartFlow Technologies S.L. dispone de fortalezas relevantes para intervenir este proceso, como un equipo técnico cualificado, una estructura organizativa reducida y la disponibilidad de recursos tecnológicos básicos para adoptar herramientas colaborativas. No obstante, también presenta debilidades importantes, entre ellas la ausencia de criterios objetivos de priorización, el uso de herramientas dispersas y la falta de indicadores formales para el seguimiento del desempeño del proceso.

4.1.5 Descripción del problema que presenta el proceso

El problema identificado consiste en la ausencia de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas, lo que genera:

- Priorización subjetiva basada en urgencias inmediatas.
- Falta de visibilidad del estado de los proyectos.
- Sobrecarga desigual de trabajo entre miembros del equipo.
- Retrasos en entregas.
- Dificultad para evaluar el rendimiento operativo.

Esta situación afecta la eficiencia organizacional y limita la capacidad de SmartFlow Technologies S.L. para mantener estándares de desempeño sostenibles en el tiempo.

Adicionalmente, el contexto externo muestra oportunidades favorables para la mejora, como la disponibilidad de herramientas digitales colaborativas de bajo costo y la creciente adopción de metodologías ágiles en las PYMEs tecnológicas. Sin embargo, también existen amenazas relevantes, como el aumento de la competencia, el riesgo de pérdida de clientes por incumplimientos y la sobrecarga del equipo ante el crecimiento del volumen de trabajo. En conjunto, estos elementos refuerzan la necesidad de intervenir el proceso mediante una solución estructurada y viable.

- Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

5 Establecimiento de planes de acción para la solución del problema

Con base en el diagnóstico realizado en las secciones anteriores, se plantea un plan de acción orientado a intervenir el proceso de gestión interna de proyectos y tareas dentro de SmartFlow Technologies S.L. La propuesta busca abordar las causas estructurales del problema identificado mediante la implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de actividades apoyado en una herramienta digital colaborativa.

El plan de acción se fundamenta en principios de mejora continua y gestión de procesos, con el objetivo de optimizar la coordinación interna del equipo, mejorar la visibilidad del avance de las tareas y reducir los retrasos en la ejecución de proyectos. Para ello, se establecen objetivos específicos de intervención, se describe la solución propuesta, se define una secuencia de actividades para su implementación y se identifican los recursos necesarios para su ejecución.

5.1 Establecimiento de objetivos

El plan de acción tiene como propósito mejorar la eficiencia operativa del proceso de gestión interna de proyectos y tareas mediante la implementación de mecanismos formales de priorización y seguimiento.

En este contexto, se establecen los siguientes objetivos de intervención:

1. Estandarizar el proceso de priorización de tareas.

Definir criterios objetivos de priorización basados en variables como urgencia, impacto en el cliente y carga de trabajo del equipo, con el fin de reducir la toma de decisiones subjetivas y mejorar la asignación de actividades.

2. Implementar una herramienta digital colaborativa para la gestión de tareas.

Adoptar una plataforma tecnológica que permita registrar, asignar, priorizar y monitorear el avance de las actividades de forma centralizada y accesible para todos los miembros del equipo.

3. Mejorar la visibilidad del estado de los proyectos.

Establecer mecanismos de seguimiento que permitan conocer en tiempo real el progreso de las tareas, facilitando la coordinación del equipo y la toma de decisiones operativas.

4. Optimizar la distribución de la carga de trabajo.

Promover una asignación más equilibrada de tareas entre los miembros del equipo, evitando situaciones de sobrecarga y mejorando la eficiencia del proceso.

- Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

5.2 Descripción de la solución

La solución propuesta consiste en el diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas basado en el uso de una herramienta digital colaborativa.

Este sistema permitirá centralizar la gestión de actividades relacionadas con los proyectos desarrollados por SmartFlow Technologies S.L., facilitando la planificación, asignación y control del trabajo del equipo.

El modelo de priorización se apoyará en tres criterios principales:

- Urgencia: plazo disponible para la ejecución de la tarea.
- Impacto: nivel de importancia de la tarea para el cliente o el proyecto.
- Carga de trabajo: disponibilidad del equipo o del responsable asignado.

Estos criterios permitirán clasificar las tareas y establecer prioridades de ejecución más objetivas.

Para la gestión operativa se propone la implementación de una herramienta digital colaborativa, como Trello, Asana o ClickUp, que permita estructurar el trabajo mediante tableros visuales, listas de tareas y seguimiento del progreso.

La herramienta permitirá:

- Registrar todas las tareas de manera centralizada.
- Asignar responsables para cada actividad.
- Definir fechas límite de ejecución.
- Visualizar el estado de las tareas (pendiente, en progreso, finalizada).
- Facilitar la coordinación entre los miembros del equipo.

De esta manera, la solución busca transformar el proceso actual, caracterizado por herramientas dispersas y falta de trazabilidad, en un sistema organizado y visible que mejore la eficiencia operativa de la empresa.

5.3 Secuencia de actividades para ejecución de la solución

Para la implementación del sistema propuesto se establece la siguiente secuencia de actividades:

- **Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.**

1. Diagnóstico detallado del flujo actual de tareas.

Se realizará una revisión del proceso actual de gestión de tareas para identificar cómo se reciben, asignan y ejecutan las actividades dentro del equipo.

2. Definición de criterios de priorización.

Se establecerán criterios objetivos que permitan clasificar las tareas según su nivel de urgencia, impacto y complejidad, con el fin de mejorar la toma de decisiones operativas.

3. Selección de la herramienta digital colaborativa.

Se evaluarán distintas plataformas de gestión de tareas y se seleccionará la herramienta que mejor se adapte a las necesidades de la organización.

4. Configuración del sistema de gestión de tareas.

Se diseñará la estructura del tablero de trabajo dentro de la herramienta seleccionada, definiendo listas de tareas, estados de avance y campos de información relevantes.

5. Capacitación del equipo de trabajo.

Se realizará una breve capacitación a los miembros del equipo para asegurar el uso adecuado de la herramienta y la correcta aplicación de los criterios de priorización.

6. Implementación piloto del sistema.

Se aplicará el nuevo sistema de gestión de tareas en un proyecto o conjunto de actividades para evaluar su funcionamiento inicial.

7. Evaluación y ajustes del sistema.

Finalmente, se revisarán los resultados obtenidos durante la fase piloto y se realizarán ajustes necesarios para optimizar el funcionamiento del sistema.

5.4 Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución

La implementación del sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas requiere la disponibilidad de diversos recursos organizacionales, tecnológicos y humanos que permitan garantizar la correcta ejecución del plan de acción.

Recursos humanos

Responsable de proyectos:

Profesional encargado de coordinar la implementación del sistema de gestión de tareas, supervisar el cumplimiento de las actividades definidas en el plan de acción y asegurar que el equipo adopte los nuevos criterios de priorización establecidos.

Equipo de desarrollo de software:

Grupo de profesionales responsables de ejecutar las tareas técnicas relacionadas con los proyectos de la empresa. Este equipo utilizará la herramienta digital colaborativa para registrar, actualizar y dar seguimiento al estado de las actividades asignadas.

- **Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.**

Personal de soporte técnico:

Profesionales encargados de atender solicitudes de mantenimiento, incidencias técnicas y requerimientos de soporte. Su participación en el sistema permitirá mejorar la trazabilidad de las actividades y facilitar la priorización de tareas de atención a clientes.

Recursos tecnológicos**Herramienta digital colaborativa de gestión de tareas:**

Plataforma tecnológica basada en la nube (como Trello, Asana o ClickUp) que permitirá registrar, asignar y monitorear las tareas del equipo de trabajo. Esta herramienta facilitará la visualización del estado de las actividades, la coordinación entre los miembros del equipo y el control del cumplimiento de plazos.

Equipos informáticos con acceso a internet:

Computadores utilizados por el equipo de trabajo para acceder a la plataforma digital, registrar tareas, actualizar el progreso de las actividades y mantener comunicación interna durante la ejecución de los proyectos.

Recursos materiales**Documentación operativa y guías de uso:**

Material de apoyo que incluirá instrucciones para el uso de la herramienta digital, criterios de priorización de tareas y procedimientos básicos para el seguimiento de las actividades dentro del sistema implementado.

Recursos financieros**Costo de implementación del sistema:**

El costo asociado a la implementación es reducido, ya que muchas herramientas de gestión de tareas cuentan con versiones gratuitas o de bajo costo para pequeñas organizaciones. La principal inversión corresponde al tiempo dedicado por el equipo para la configuración del sistema, la capacitación inicial y el seguimiento del proceso de adopción.

- Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

6 Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.

La implementación de la solución propuesta requiere delimitar con claridad el alcance de la intervención, identificar a los responsables de cada actividad, establecer un cronograma realista y definir un presupuesto coherente con los recursos requeridos. Estos elementos permiten transformar el plan de acción en una propuesta operativa viable, medible y alineada con las capacidades de SmartFlow Technologies S.L.

6.1 Alcance final de la solución

El alcance de la solución comprende el diseño, configuración e implementación piloto de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas dentro del proceso de gestión interna de proyectos de SmartFlow Technologies S.L.

La intervención se enfoca en mejorar la eficiencia operativa mediante la estandarización de la gestión de tareas y la incorporación de herramientas que permitan una mayor trazabilidad, control y visibilidad del trabajo.

En este sentido, el alcance incluye:

- La definición e implementación de criterios objetivos de priorización basados en urgencia, impacto y carga de trabajo.
- La selección e implantación de una herramienta digital colaborativa adaptada a las necesidades de la organización.
- La configuración inicial del sistema de gestión de tareas, incluyendo estructura de tableros, estados de seguimiento y campos de información relevantes.
- La capacitación básica del equipo para garantizar la correcta adopción del sistema.
- La ejecución de una prueba piloto en un entorno controlado (proyecto o conjunto de tareas específico).
- La evaluación inicial del funcionamiento del sistema y la identificación de oportunidades de mejora.

Por otro lado, con el fin de delimitar adecuadamente la intervención, se establecen los siguientes elementos fuera de alcance:

- El desarrollo de una solución tecnológica propia o a medida.
- La automatización avanzada del sistema mediante inteligencia artificial o algoritmos predictivos.
- La implementación completa del sistema en todos los procesos de la organización desde la fase inicial.
- La adquisición de infraestructura tecnológica adicional de alto coste.

- Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

Asimismo, para evaluar la efectividad de la solución, se definirán indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitan medir el impacto de la intervención. Entre los principales indicadores se consideran:

- Porcentaje de cumplimiento de tareas dentro de los plazos establecidos.
- Tiempo promedio de ejecución de tareas.
- Nivel de equilibrio en la distribución de la carga de trabajo.
- Número de incidencias o retrasos registrados durante la ejecución de proyectos.

La medición de estos indicadores permitirá determinar si la implementación del sistema contribuye a mejorar la eficiencia operativa, optimizar la coordinación del equipo y reducir los retrasos en la entrega de proyectos, proporcionando una base objetiva para la toma de decisiones futuras.

6.2 Identificación de responsables de las actividades para ejecución

Para garantizar una ejecución organizada de la solución propuesta, se identifican los responsables principales de cada actividad del plan de acción:

Responsable de proyectos:

Será el encargado de coordinar la intervención, supervisar el cumplimiento del cronograma, validar la aplicación de los criterios de priorización y liderar la implementación piloto del sistema.

Equipo de desarrollo de software:

Tendrá la responsabilidad de participar en la definición operativa de tareas, utilizar la herramienta colaborativa seleccionada y actualizar el estado de las actividades bajo el nuevo sistema de seguimiento.

Personal de soporte técnico:

Participará en el registro y seguimiento de tareas relacionadas con incidencias, mantenimiento y solicitudes operativas, garantizando la integración de sus actividades al sistema propuesto.

Equipo directivo o gerencia:

Cumplirá una función de validación general de la propuesta, aprobación de la herramienta seleccionada y acompañamiento en la adopción del nuevo esquema de trabajo.

- Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

Tabla 1. Responsables de ejecución

Actividad	Responsable principal	Apoyo
Diagnóstico detallado del flujo de tareas	Responsable de proyectos	Equipo de desarrollo
Definición de criterios de priorización	Responsable de proyectos	Equipo de desarrollo y soporte
Selección de herramienta colaborativa	Responsable de proyectos	Gerencia
Configuración del sistema	Equipo de desarrollo	Responsable de proyectos
Capacitación del equipo	Responsable de proyectos	Equipo de desarrollo
Implementación piloto	Responsable de proyectos	Todo el equipo
Evaluación y ajustes	Responsable de proyectos	Gerencia y equipo técnico

6.3 Cronograma de ejecución

El cronograma de ejecución se ha estructurado para un periodo de un mes, en coherencia con la naturaleza del proyecto de aplicación y con los tiempos establecidos por el módulo. La distribución temporal de actividades permite desarrollar de forma secuencial el diagnóstico detallado, la configuración de la solución, la implementación piloto y la evaluación inicial.

Tabla 2. Cronograma de actividades

Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Diagnóstico detallado del flujo actual de tareas	X			
Definición de criterios de priorización	X	X		
Selección de la herramienta digital colaborativa		X		
Configuración del sistema de gestión de tareas		X	X	
Capacitación del equipo de trabajo			X	
Implementación piloto del sistema			X	X
Evaluación y ajustes del sistema				X

- Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

6.4 Presupuesto

La propuesta presenta un costo reducido, ya que se basa principalmente en la reorganización del trabajo interno y en el uso de herramientas digitales accesibles. El presupuesto estimado contempla costos asociados a tiempo de dedicación, capacitación y posible suscripción a la herramienta colaborativa seleccionada.

Tabla 3. Presupuesto estimado

Rubro	Valor estimado
Configuración inicial de la herramienta digital	USD 150
Capacitación básica del equipo	USD 100
Suscripción mensual de herramienta colaborativa	USD 50
Documentación operativa y guías de uso	USD 30
Seguimiento y ajuste del sistema piloto	USD 120
Total estimado	USD 450

El presupuesto estimado es coherente con el alcance del proyecto, ya que se trata de una intervención piloto orientada a optimizar un proceso interno sin requerir inversiones elevadas en infraestructura o desarrollo tecnológico propio. La mayor parte del costo se concentra en la dedicación del equipo, la configuración inicial del sistema y la capacitación para asegurar una adopción adecuada de la herramienta.

- Diseño e implementación de un sistema estructurado de priorización y seguimiento de tareas para mejorar la eficiencia operativa en una PYME tecnológica mediante el uso de una herramienta digital colaborativa.

7 Referencias bibliográficas

Davenport, T. H. (1993). *Process innovation: Reengineering work through information technology*. Harvard Business School Press.

Kemmis, S., McTaggart, R., & Nixon, R. (2014). *The action research planner: Doing critical participatory action research*. Springer.

Project Management Institute (PMI). (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide)* (7th ed.). PMI.

Reason, P., & Bradbury, H. (Eds.). (2008). *The SAGE handbook of action research: Participative inquiry and practice* (2nd ed.). SAGE Publications.