

# IMPLEMENTACIÓN DE INTRANET CORPORATIVO EN LA EMPRESA PORTO COMERCIO DEL CANTÓN PORTOVIEJO

## IMPLEMENTATION OF CORPORATE INTRANET IN THE COMPANY PORTO COMERCIO OF THE PORTOVIEJO CANTON

Leonardo Alejandro Armijo Castro <sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Instituto Superior Tecnológico Portoviejo. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-9487-1276>.  
Correo: [leonardo.armijo@itsup.edu.ec](mailto:leonardo.armijo@itsup.edu.ec)

Kenny Orlando Suasti Alcivar <sup>2</sup>

<sup>2</sup> Instituto Superior Tecnológico Portoviejo. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0169-920X>.  
Correo: [orlando.suasti@itsup.edu.ec](mailto:orlando.suasti@itsup.edu.ec)

\* Autor para correspondencia: [leonardo.armijo@itsup.edu.ec](mailto:leonardo.armijo@itsup.edu.ec)

### Resumen

La comunicación interna en las empresas es un factor vital para su funcionamiento, dato relacionado con el amplio desarrollo de las Tecnologías de Información, dicha comunicación es vital basarla en medios y herramientas informáticas que contribuyan a un control coherente y auditable de las acciones generadas por las comunicaciones internas. Por ello este trabajo se planteó como objetivo de implementar una intranet corporativa en Porto Comercio para desarrollar transformación y optimización de la comunicación interna dentro de la empresa. La propuesta de solución fue evaluada por un grupo de trabajadores para priorizar las salidas de mayor impacto para la organización. Esta solución integral facilita la interacción entre empleados, que mejoró la colaboración y reduciendo la dependencia de métodos de comunicación tradicionales como el correo electrónico y las reuniones. La implementación también incluye capacitación para garantizar que todos los empleados puedan utilizar la intranet de manera efectiva, junto con soporte técnico para resolver cualquier inconveniente. La intranet corporativa de Porto Comercio está diseñada para optimizar la comunicación interna, aumentar la productividad y mejorar la cohesión del equipo.

**Palabras clave:** comunicación interna; intranet corporativa; transformación digital

### Abstract

*Internal communication in companies is a vital factor for their operation. Given the wide development of Information Technologies, such communication is vital to base it on means and computer tools that contribute to a coherent and auditable control of the actions generated by internal communications. Therefore, our work*

*aims to implement a corporate intranet in Porto Comercio with the objective of transforming and optimizing internal communication within the company. The proposed solution was evaluated by a group of workers to prioritize the outputs with the greatest impact for the organization. This end-to-end solution facilitates interaction between employees, improving collaboration and reducing reliance on traditional communication methods such as email and meetings. The implementation also includes training to ensure that all employees can use the intranet effectively, along with technical support to resolve any issues. Porto Comercio's corporate intranet is designed to optimize internal communication, increase productivity and improve team cohesion.*

**Keywords:** *corporate intranet; digital transformation; internal communication*

**Fecha de recibido:** 12/07/2024

**Fecha de aceptado:** 22/09/2024

**Fecha de publicado:** 02/10/2024

## Introducción

Una intranet corporativa es una red privada interna utilizada por una organización para facilitar la comunicación, colaboración y acceso a información dentro de la empresa. A diferencia de Internet, que es pública y accesible por cualquiera, la intranet está restringida a los empleados u otras personas autorizadas, (Sadiku & Akujuobi, 2022).

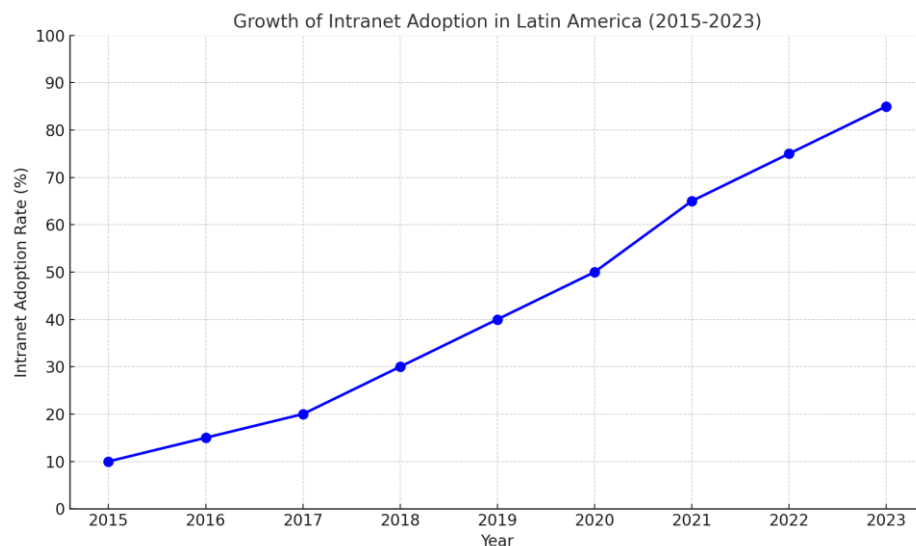
Las intranets corporativas surgieron como respuesta a la necesidad de las organizaciones de mejorar la comunicación interna, gestión de la información y colaboración en un entorno cada vez más dependiente de la tecnología digital. Los principales factores que impulsaron su desarrollo fueron (White, 2011):

- Crecimiento del uso de redes informáticas: con la expansión de las redes de computadoras en las empresas durante las décadas de 1980 y 1990, las organizaciones empezaron a usar tecnologías como redes locales (LAN) para conectar computadoras dentro de la oficina. Esto permitió compartir archivos y recursos de manera más eficiente.
- Desarrollo de Internet: a medida que Internet creció las empresas vieron el potencial de usar las tecnologías de la web para mejorar sus sistemas internos. Las tecnologías utilizadas en Internet, como los navegadores web, protocolos HTTP y servidores web, inspiraron a las organizaciones a crear intranets, que aplicaban los mismos principios de la web, pero de manera privada dentro de la empresa.
- Necesidad de mejorar la gestión de la información: con el aumento de la cantidad de datos e información que las empresas manejaban, era necesario un sistema para organizar y facilitar el acceso a documentos, políticas y procedimientos internos. Las intranets ofrecieron una solución centralizada donde los empleados podían acceder a la información clave en cualquier momento.
- Colaboración y trabajo en equipo: a medida que las organizaciones crecían en tamaño y complejidad, también aumentó la necesidad de mejorar la colaboración entre los empleados y equipos,

especialmente en empresas con múltiples ubicaciones. Las intranets corporativas ofrecieron plataformas para la colaboración en línea, donde los empleados podían compartir ideas, participar en proyectos conjuntos y comunicarse de manera eficiente, eliminando la necesidad de depender únicamente del correo electrónico.

- Automatización de procesos internos: las empresas comenzaron a buscar formas de automatizar procesos rutinarios como la gestión de recursos humanos, solicitudes de vacaciones, informes financieros, etc. Las intranets facilitaron la integración de aplicaciones internas que permitieron realizar estos procesos de manera digital y más eficiente.
- Seguridad de la información: a diferencia de Internet, las intranets ofrecieron una solución segura para compartir información sensible. Con firewalls y sistemas de autenticación, las empresas podían controlar quién accedía a ciertos datos y evitar riesgos de seguridad.
- Transformación digital y la nube: con la transformación digital en la última década, las intranets se han integrado con soluciones en la nube, permitiendo el acceso desde cualquier lugar y en cualquier momento, sin la necesidad de estar físicamente en las oficinas de la empresa.

Particularmente en América Latina y Ecuador se han desarrollado diversos estudios experimentales que demuestran que la implantación de intranets corporativas eleva múltiples índices de la gestión empresarial, algunos casos se exponen en lo adelante (Valdiviezo et al., 2022). Relativo a la mejora de la eficiencia y productividad un estudio (Bandeira et al., 2020), encontró que el uso de plataformas colaborativas y tecnologías de comunicación contribuye a una mejora significativa en la eficiencia operativa y la satisfacción de los empleados. La figura 1 muestra el crecimiento en la adopción de soluciones de intranets corporativas en América Latina, demostrando su tendencia al alza en los últimos años.



**Figura 1.** Crecimiento en la adopción de soluciones de intranets corporativas en América Latina.

**Fuente:** Elaboración asistida por IA.

En Ecuador, empresas que han adoptado tecnologías de comunicación interna reportan mejoras en la colaboración y la resolución de problemas, lo cual se refleja en estudios de casos y encuestas realizadas por

organizaciones locales. La implementación de sistemas de gestión de proyectos y plataformas de mensajería ha mostrado una reducción significativa en errores operativos y tiempos de respuesta en empresas de diversos sectores (Fernández Riesco, 2022; Molotsky, 2021; Pentikäinen, 2021).

La *Encuesta de Satisfacción Laboral en Ecuador 2023* por Universidad de los Hemisferios (Tumbaco Martínez et al., 2023) mostró que el 70% de los empleados en empresas que implementaron herramientas de comunicación y colaboración digital reportaron una mayor satisfacción en el trabajo, y un 40% de los encuestados notaron una mejora significativa en la comunicación interna y la reducción de conflictos laborales. Indican además que la adopción de tecnologías de comunicación interna ha llevado a un aumento en la satisfacción y el compromiso de los empleados, mejorando la retención y la moral.

Por su parte la *Encuesta Nacional de Tecnología de la Información* realizada por la Cámara de Comercio de Quito mostró que el 55% de las empresas locales habían implementado plataformas de mensajería y colaboración para mejorar la comunicación interna. Estas empresas reportaron una mejora en la eficiencia operativa en un promedio del 20% y una reducción del 15% en el tiempo de resolución de problemas.

El estudio de *Transformación Digital en Ecuador 2022* por IDC (International Data Corporation) mostró que el 68% de las empresas en Ecuador estaban en proceso de adoptar tecnologías digitales para mejorar su eficiencia operativa. Las herramientas de comunicación y colaboración se destacaron como una prioridad para mejorar la gestión interna y la coordinación entre equipos, cuestión que se proyecta en el plan de transformación digital ecuatoriano para los próximos años (*Agenda de Transformación Digital Del Ecuador 2022-2025*, n.d.).

Los beneficios financieros son incentivo en empresas como Porto Comercio, al respecto estudios globales realizados por McKinsey & Company reportan que las empresas que implementan herramientas digitales efectivas pueden ver un aumento en los ingresos y una reducción en los costos operativos, con un retorno de inversión positivo en la tecnología de comunicación. Las empresas en Ecuador que han invertido en tecnología para la comunicación interna han reportado mejoras en los márgenes de rentabilidad y reducción de costos operativos debido a la mayor eficiencia y productividad.

Particularmente en una empresa como Porto Comercio es relevante profundizar en una intranet diseñada para una institución de comercio local en Ecuador, como Porto Comercio, tendría ciertas particularidades que responden a las necesidades y características de este tipo de negocio. Algunas de ellas son:

1. Gestión de clientes y proveedores: La intranet puede facilitar la gestión de relaciones con clientes locales y proveedores. Esto incluye un registro de clientes frecuentes, historial de compras, sistemas de fidelización, y la posibilidad de coordinar con proveedores locales, asegurando una cadena de suministro eficiente dentro de la comunidad comercial.
2. Comunicación interna: Dado que en instituciones de comercio locales como Porto Comercio es común que los empleados están distribuidos en distintas áreas, la intranet puede ofrecer herramientas de comunicación interna, como foros, chats o tableros de anuncios, para facilitar la coordinación entre las diferentes sucursales o puntos de venta.
3. Capacitación del personal: en el comercio local, la rotación de personal puede ser un desafío. Una intranet podría incluir un área para la capacitación de los empleados, con manuales, videos instructivos

- y procedimientos operativos. Esto ayudaría a estandarizar procesos, mejorar el servicio al cliente y reducir errores en la operación.
4. Seguridad y acceso controlado: Es crucial que una intranet en un entorno comercial local cuente con medidas de seguridad estrictas para proteger los datos de la empresa, clientes y proveedores. Esto incluye control de acceso por roles, asegurando que solo ciertos empleados puedan acceder a información sensible o realizar cambios en el sistema.
  5. Adaptación a las particularidades culturales y económicas del mercado local: Finalmente, la intranet debe estar adaptada al contexto cultural y económico de Ecuador, como la fluctuación de precios debido a factores económicos locales o festividades importante.

En la presente investigación se identificó como problema científico: ¿Cómo mejorar la comunicación interna en la empresa Porto Comercio a partir de la introducción de aplicaciones informáticas? Fue definido como objetivo general: Desarrollar una propuesta de intranet corporativa con las capacidades funcionales para mejorar la comunicación interna de Porto Comercio.

### Materiales y métodos

La investigación utiliza un diseño experimental, que se corresponde con un pre-experimento. Se utilizó un grupo realizando dos mediciones, una medición inicial y una medición post implantación. El estudio es mayormente cuantitativo, con preguntas estructuradas y valores medibles para comprender las percepciones y experiencias de los empleados en la definición de la solución apropiada para la implementación de una intranet corporativa adecuada a la empresa.

La encuesta realizada post-implantación, que permite comprender la satisfacción de los empleados con la propuesta de solución y cuenta con preguntas abiertas para la mejora continua de la intranet. La muestra fue seleccionada utilizando la técnica de muestreo estratificado, que la integran 20 empleados con edades que oscilan entre 20 y 50 años que representan las diversas áreas de la empresa (La tabla 1 muestra detalles de su composición). Dado que el objetivo es comprender la influencia de la implantación de la intranet en sus empleados y procesos, es vital la participación de empleados de varios departamentos con diferente nivel de habilidades en el uso de las Tecnologías de la Información (TI). Para complementar se organizaron grupos focales con representantes de diferentes departamentos para discutir en detalle los temas de comunicación interna y el impacto de la solución.

**Tabla 1.** Detalles de la composición de la muestra.

| Rango de edad | Número de empleados | Área de trabajo                  |
|---------------|---------------------|----------------------------------|
| 20-30 años    | 5                   | Marketing, Atención al Cliente   |
| 31-40 años    | 8                   | Ventas, Operaciones              |
| 41-50 años    | 7                   | Recursos Humanos, Administración |

**Nota:** Técnica de muestreo estratificado de empleados que participaron en el estudio.

### Resultados y discusión

Para evaluar la efectividad de las herramientas de comunicación interna en una empresa, es fundamental formular preguntas que abordan diferentes aspectos de la comunicación y su impacto en la organización.

Primeramente, los grupos focales arrojaron una lista de funcionalidades enfocadas en la comunicación para valorar las prioritarias a desarrollar como parte de la solución. Las funcionalidades comunes relevantes para una institución de comercio según los resultados de los grupos focales se muestran en la tabla 1.

De acuerdo a la muestra seleccionada de los empleados de los diversos departamentos se aplicó una encuesta para que los 20 empleados evaluaran cada funcionalidad en términos de su importancia. Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "poco importante" y 5 es "muy importante" emitieron una evaluación de la lista de funcionalidades elaborada por el trabajo de los grupos focales. La tabla 2 muestra el valor promedio obtenido para cada funcionalidad.

**Tabla 2.** Evaluación promedio de la encuesta sobre las funcionalidades a desarrollar.

| Funcionalidad                         | Puntuación Promedio (1-5) |
|---------------------------------------|---------------------------|
| Mensajería en tiempo real             | 4.6                       |
| Videoconferencias y llamadas          | 4.5                       |
| Biblioteca de documentos              | 4.3                       |
| Herramientas de edición colaborativa  | 4.2                       |
| Tableros de proyectos                 | 4.1                       |
| Listas de tareas y recordatorios      | 3.9                       |
| Autenticación y autorización          | 4.4                       |
| Protección de datos                   | 4.6                       |
| Integración con herramientas externas | 4.0                       |
| Compatibilidad multidispositivo       | 4.1                       |
| Guías y tutoriales                    | 3.7                       |
| Soporte técnico                       | 4.2                       |
| Encuestas y formularios de feedback   | 3.6                       |
| Sistema de retroalimentación          | 3.8                       |
| Wikis internos                        | 3.5                       |
| FAQs internos                         | 3.4                       |
| Panel de administración               | 4.0                       |
| Informes y análisis                   | 3.9                       |
| Interfaz intuitiva                    | 4.3                       |
| Personalización                       | 4.1                       |

**Nota:** resultados de análisis de encuesta a empleados.

Basada en estas prioridades se realizó la planeación del proyecto para su ejecución y en esta propuesta se incluyeron las funcionalidades evaluadas con valores mayores a 4.

Luego de un periodo de capacitación y soporte al usuario se le aplicó una encuesta al mismo grupo para evaluar los resultados del experimento. La encuesta arrojó resultados satisfactorios con respecto a la mejora de la comunicación interna, siendo detallados a continuación:

- Efectividad de Herramientas: la mayoría de los empleados (60%) considera que las herramientas son efectivas o muy efectivas, pero el 15% piensa que son poco efectivas o muy poco efectivas.

- **Mejora en Productividad:** el 70% de los empleados siente que las herramientas han mejorado su productividad, aunque un 30% no ha notado mejoras significativas.
- **Facilidad de Colaboración:** el 75% de los empleados encuentra que la colaboración a través de las herramientas es fácil o muy fácil.
- **Capacitación:** el 75% de los empleados se siente bien capacitado para usar las herramientas, pero el 25% considera que la capacitación ha sido insuficiente.

Como parte de la encuesta se realizaron 2 preguntas abiertas dirigidas a la mejora de la implementación de la solución:

1. ¿Qué sugerencias tienes para mejorar las herramientas de comunicación interna en la empresa?
2. ¿Hay alguna herramienta o funcionalidad que te gustaría ver implementada en el futuro?

Obteniendo varias sugerencias enfocadas a mejorar el soporte y la mejora de la solución, algunas de ellas fueron:

**Pregunta 1:** ¿Qué sugerencias tienes para mejorar las herramientas de comunicación interna en la empresa?

1. Respuesta 1: Sería útil contar con notificaciones automáticas en tiempo real para evitar perder información importante en correos o mensajes atrasados.
2. Respuesta 2: Mejorar la integración entre las distintas plataformas de la empresa, como el correo, el chat, y la intranet, para tener todo en un solo lugar.
3. Respuesta 3: Incluir más capacitaciones sobre cómo aprovechar mejor las herramientas actuales, ya que no todos conocemos todas las funciones.
4. Respuesta 4: Sería útil tener un espacio dedicado en la intranet para anunciar cambios o actualizaciones importantes en los proyectos.
5. Respuesta 5: Fomentar más la comunicación entre áreas mediante foros de discusión o canales temáticos dentro de la intranet.

Los empleados sugieren varias mejoras para las herramientas de comunicación interna en la empresa. Destacan la necesidad de notificaciones automáticas en tiempo real para no perder información importante y mejorar la integración entre las distintas plataformas de la empresa, como el correo, el chat y la intranet, para centralizar la información. También proponen más capacitaciones sobre el uso de las herramientas actuales, ya que no todos conocen todas las funciones disponibles. Además, consideran útil tener un espacio dedicado en la intranet para anunciar cambios o actualizaciones importantes en los proyectos y fomentar la comunicación entre áreas mediante foros de discusión o canales temáticos dentro de la intranet. Estas sugerencias apuntan a mejorar la eficiencia, accesibilidad y colaboración en la comunicación interna de la empresa.

**Pregunta 2:** ¿Hay alguna herramienta o funcionalidad que te gustaría ver implementada en el futuro?

1. Respuesta 1: Me gustaría ver una herramienta de videoconferencia integrada directamente en la intranet para facilitar las reuniones rápidas.

2. Respuesta 2: Implementar una funcionalidad de encuestas para recibir retroalimentación inmediata de los empleados sobre temas internos.
3. Respuesta 3: Un sistema de reconocimiento y recompensas dentro de la plataforma, donde podamos destacar el buen trabajo de los compañeros.
4. Respuesta 4: Tener una app móvil que nos permita acceder a la intranet y recibir notificaciones directamente en nuestros teléfonos.
5. Respuesta 5: Una sección para realizar preguntas y recibir respuestas rápidas de los responsables de cada área, como un espacio de resolución de dudas.

En general la adopción de la intranet ha mostrado resultados positivos y compromiso en su mejora por parte de los trabajadores. La participación activa en el pre-experimento y sus aportes han sido cruciales para el resultado positivo obtenido. Los resultados de la encuesta indican que los empleados buscan herramientas y funcionalidades que mejoren la comunicación, la retroalimentación, el reconocimiento, la accesibilidad y la resolución de dudas. Implementar estas sugerencias podría llevar a una mayor eficiencia, satisfacción y compromiso de los empleados, contribuyendo a un ambiente de trabajo más productivo y positivo.

### Conclusiones

La implementación de una intranet corporativa en Porto Comercio ha demostrado ser una solución efectiva para mejorar la comunicación interna y la colaboración entre empleados. Según los resultados cuantitativos de las encuestas realizadas, la intranet ha tenido un impacto positivo significativo en varios aspectos clave de la empresa.

En primer lugar, la calidad de la comunicación interna ha mejorado de forma notable. Las herramientas de mensajería instantánea y videoconferencias han facilitado una interacción más fluida y directa, reduciendo malentendidos y acelerando la resolución de problemas. Este avance ha permitido a los empleados contactar rápidamente a sus colegas y compartir información en tiempo real, lo que ha reducido la dependencia de correos electrónicos y reuniones presenciales.

La intranet también ha demostrado ser efectiva para resolver problemas y responder preguntas de manera más rápida que los métodos anteriores. Esto ha sido posible gracias a la centralización de la información y la capacidad de colaboración directa que ofrece la plataforma. Los empleados han notado una mejora considerable en su capacidad para completar tareas y proyectos, lo que ha incrementado su productividad general.

El acceso a información y documentos necesarios para el trabajo ha sido facilitado por la intranet, con un repositorio centralizado que ha simplificado la búsqueda y el manejo de recursos. Esta mejora en la accesibilidad ha permitido a los empleados trabajar de manera más autónoma y eficiente.

La satisfacción general con la intranet es alta, con la mayoría de los empleados calificándola como una herramienta muy útil y eficaz. La capacitación inicial y el soporte técnico proporcionado han sido bien recibidos, aunque algunos empleados han sugerido la necesidad de recursos adicionales para resolver dudas específicas.

En conclusión, la intranet ha sido un recurso valioso para Porto Comercio, que contribuyó a una comunicación más eficiente, una mayor productividad y una mejor colaboración entre equipos. La implementación continua y la adaptación de la intranet serán cruciales para mantener y ampliar estos beneficios en el futuro.

### Referencias

- Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025. (n.d.). <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>
- Bandeira, M. L., Espinoza-Santeli, G., & Parra, F. L. (2020). Regional Review: Latin America. In D. Crowther & S. Seifi (Eds.), *The Palgrave Handbook of Corporate Social Responsibility* (pp. 1–36). Springer International Publishing.
- Fernández Riesco, G. (2022). *Diseño de una web corporativa de productos y soluciones digitales para impulsar el crecimiento empresarial*. <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/145788>
- Molotsky, B. (2021). Intranets: Notes vs. the Internet. *Data Management*. <https://doi.org/10.1201/9780429114878-64>
- Pentikäinen, I. (2021). *Implementation of the Intranet from a Knowledge Management Perspective - A Case Study*. <https://www.doria.fi/handle/10024/181317>
- Sadiku, M. N. O., & Akujuobi, C. M. (2022). Intranets and Extranets. In *Fundamentals of Computer Networks* (pp. 71–77). Springer International Publishing.
- Tumbaco Martínez, A. A., Moran Burgos, A. B., Tumbaco Martínez, E. J., & Zamora Donoso, M. D. (2023). Análisis del Clima Laboral y la Satisfacción de los Empleados en una Empresa de Consultoría en Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 4601–4619.
- Valdiviezo, G. T., Alegre, L. R., & Ayala, D. M. (2022). Transformación digital en América Latina: una revisión sistemática. *Revista Venezolana de*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890768>
- White, M. S. (2011). *The Intranet Management Handbook*. Facet Publishing.