



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TEMA:**  
**ESTRATEGIAS DIGITALES COMO APOYO ADMINISTRATIVO PARA LA**  
**ASOCIACIÓN “FORMANDO MUJERES ARTESANAS”, CANTÓN SANTA ELENA,**  
**AÑO 2025**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**  
Allisson Maribel Montenegro Tigrero

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

## **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“Estrategias digitales como apoyo administrativo para la asociación “Formando Mujeres Artesanas”, cantón Santa Elena, año 2025.”**, elaborado por la **Srta. Allisson Maribel Montenegro Tigrero**, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente,**

---

**Econ. William Caiche Rosales, MSc.**  
**Profesor tutor**

## **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado **“Estrategias digitales como apoyo administrativo para la asociación “Formando Mujeres Artesanas”, cantón Santa Elena, año 2025.”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Allisson Maribel Montenegro Tigrero**, con cédula de identidad número **0928019561**, declaro que la presente investigación es absolutamente original, auténtica y de mi exclusiva autoría. El patrimonio intelectual pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

**Atentamente,**



---

**Allisson Maribel Montenegro Tigrero**

**C.C. No: 0928019561**

## **Dedicatoria**

A Dios por ser mi guía en esta etapa académica. A mis padres Sandra Tigrero y Fabian Montenegro, por el amor incondicional, y el apoyo constante durante este proceso, por ser siempre el motor para seguir adelante y por siempre recordarme que rendirse no era ni será la mejor opción. A mi abuelita Antonia Rodríguez, por las palabras llenas de sabiduría, el cariño el ejemplo, por enseñarme que con fe y esfuerzo todo es posible. A mis hermanos que con su respaldo emocional y confianza en mí fueron fundamentales para alcanzar este logro. A mis familiares por cada uno de sus consejos y puesta de confianza que fueron el impulso para culminar este proceso con éxito, a mis amigos que con cada acción de motivación me recordaron que siempre existen motivos para seguir, incluso cuando el camino se vuelve duro. Por ser la alegría en medio de las dificultades, por el cariño y el apoyo constante que hicieron de esta experiencia mucho más significativa. Aun cuando no pudimos culminar juntos, agradezco por ser parte de la inspiración que contribuyeron al logro de esta meta. A una persona en especial, Melanie Vega que con su apoyo moral, risas, acompañamiento hizo que el camino se torne mucho más fácil. Finalmente agradecer a cada una de las personas presentes e importantes que hicieron de este camino un proceso lleno de aprendizaje y crecimiento.

*Allisson Maribel Montenegro Tigrero*

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios en primer lugar por brindarme la sabiduría necesaria para culminar esta etapa, a la Universidad por permitirme ser parte de sus instalaciones y poder formarme profesionalmente, a mis docentes Econ. William Caiche e Ing. Arturo Benavides por ser parte esencial de este proceso que hoy culmina.

*Allisson Maribel Montenegro Tigrero*

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA

---

Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PhD.  
PROFESOR ESPECIALISTA

---

Econ. William Caiche Rosales, MSc.  
PROFESOR TUTOR

---

Ing. Renzo Gutiérrez Contreras, MBA.  
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

---

Lic. Julissa González González  
SECRETARIA DE LA CARRERA

## Índice de contenidos

<b>Resumen</b> .....	11
<b>Abstract</b> .....	12
<b>Introducción</b> .....	13
<b>Planteamiento del problema</b> .....	16
Formulación del problema .....	17
Sistematización del problema.....	17
Objetivo general .....	17
Objetivos específicos .....	17
Justificación teórica .....	17
Justificación práctica.....	18
Idea a defender .....	19
Mapeo .....	19
<b>Capítulo I</b> .....	20
Marco referencial.....	20
Revisión de la literatura .....	20
Desarrollo de teorías y conceptos.....	23
Fundamentos legales.....	34
<b>Capítulo II</b> .....	36
Metodología .....	36
Diseño de la investigación .....	36
Métodos de la investigación.....	36
Población y muestra .....	37
Recolección y procesamiento de datos .....	37
Técnicas de investigación .....	37
Validación de instrumentos .....	38
<b>Capítulo III</b> .....	39
Resultados y Discusión.....	39
Análisis de ficha de observación .....	39
Análisis de los resultados de las entrevistas 1 .....	40
Análisis de los resultados de las entrevistas 2 .....	42
Análisis de resultados de las encuestas .....	44
Análisis de tablas y gráficos de los resultados de las encuestas a trabajadoras .....	44
Discusión .....	57
Propuesta.....	59
Conclusiones .....	64

Recomendaciones .....	8
<b>Bibliografía</b> .....	65
	66

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Género- Trabajadores .....	44
<b>Figura 2:</b> Edad - Trabajadores.....	45
<b>Figura 3:</b> Nivel de estudio- Trabajadores.....	46
<b>Figura 4:</b> Percepción sobre la disponibilidad de herramientas digitales .....	47
<b>Figura 5:</b> Conocimientos básicos sobre el uso de herramientas digitales .....	48
<b>Figura 6:</b> Interés en capacitarse ante la implementación de herramientas di- giales .....	49
<b>Figura 7:</b> Inversión en herramientas digitales para el mejoramiento de activi- dades .....	50
<b>Figura 8:</b> Preferencia de trabajadores frente a herramienta digital.....	51
<b>Figura 9:</b> Eficiencia operativa generada por uso de herramientas digitales- Trabajadores .....	52
<b>Figura 10:</b> Percepción de trabajadores respecto a la planificación adecuada .	53
<b>Figura 11:</b> Adecuada distribución de funciones .....	54
<b>Figura 12:</b> Toma de decisiones- directora.....	55
<b>Figura 13:</b> Percepción de trabajadores respecto al monitoreo.....	56
<b>Figura 14:</b> Códigos QR- Control de asistencia- Propuesta .....	61
<b>Figura 15:</b> AppSheet- Asistencia.....	62
<b>Figura 16:</b> Control de Asistencia.....	62

## Índice de Apéndices

<b>Apéndice 1:</b> Matriz de Consistencia .....	76
<b>Apéndice 2:</b> Matriz de Vester.....	78
<b>Apéndice 3:</b> Árbol de problema.....	79
<b>Apéndice 4:</b> Cuestionario de entrevista.....	80
<b>Apéndice 5:</b> Cuestionario de entrevista - Especialistas .....	82
<b>Apéndice 6:</b> Cuestionario de encuesta .....	84
<b>Apéndice 7:</b> Certificado de análisis compilatio .....	87
<b>Apéndice 8:</b> Cronograma .....	88
<b>Apéndice 9:</b> Carta Aval.....	89
<b>Apéndice 10:</b> Ficha de informe de opinión expertos - entrevista.....	90
<b>Apéndice 11:</b> Ficha opinión de Expertos – Cuestionario de encuesta .....	91
<b>Apéndice 12:</b> Guía de entrevista directora .....	92
<b>Apéndice 13:</b> Aprobación del tema de investigación.....	93
<b>Apéndice 14:</b> Base de datos SPSS .....	94
<b>Apéndice 15:</b> Tutorías.....	95
<b>Apéndice 16:</b> Ficha de Tutorías.....	96
<b>Apéndice 17:</b> Observación de Instituciones .....	96
<b>Apéndice 18:</b> Entrevistas a especialistas .....	97
<b>Apéndice 19:</b> Ficha de Observación .....	98



## **ESTRATEGIAS DIGITALES COMO APOYO ADMINISTRATIVO PARA LA ASOCIACIÓN “FORMANDO MUJERES ARTESANAS”, CANTÓN SANTA ELENA, 2025**

Autor: Allisson Maribel Montenegro Tigrero

Tutor: Econ. William Caiche Rosales, MSc.

### **Resumen**

La presente investigación demuestra como las herramientas digitales han permitido optimizar diversos procesos administrativos facilitando la eficiencia operativa dentro del ámbito empresarial, el objetivo general se basa en determinar de qué manera las estrategias digitales contribuyen como apoyo al fortalecimiento de la gestión administrativa para la asociación “Formando Mujeres Artesanas, utilizando un enfoque mixto, con un alcance deductivo, inductivo, analítico y de síntesis. Seguidamente se aplicó la ficha de observación que permitió identificar de manera directa el problema central, así como las causas y efectos, proporcionando información para comprender la situación real, posterior a aquello se realizaron entrevistas a 2 especialistas con conocimientos del área estudiada con el propósito de recabar información relevante frente a las problemáticas observadas. Se elaboró un cuestionario el cual fue realizado a los 22 trabajadores de la asociación, con el objetivo de conocer la percepción respecto a la disponibilidad y conocimientos sobre herramientas digitales dentro de su área de trabajo. Los resultados arrojados del cuestionario manifiestan con un 40.91 % que no se dispone con herramientas digitales suficientes para el desarrollo de actividades dentro de la asociación, donde se interpreta que existen diversos factores que limitan la disponibilidad de este tipo de herramientas, del mismo modo un 68,18 % demuestra que en caso de que se implementen herramientas digitales están interesados en capacitarse y de acuerdo con un 36,36 % queda en evidencia que la asociación debe recurrir a estas herramientas, puesto que sirven de contribución para mejorar ciertos procesos.

**Palabras claves:** Estrategias digitales, procesos administrativos, asociación.



**Digital strategies as administrative support for the association “Training Women Artisans”,  
Santa Elena canton, 2025.**

Autor: Allisson Maribel Montenegro Tigrero

Tutor: Econ. William Caiche Rosales, MSc.

**Abstract**

This research demonstrates how digital tools have made it possible to optimize various administrative processes, facilitating operational efficiency within the business environment. The overall objective is to determine how digital strategies contribute to strengthening administrative management for the association “Training Women Artisans”, using a mixed approach with a deductive, inductive, analytical, and synthetic scope. Next, an observation form was applied to directly identify the central problem, as well as its causes and effects, providing information to understand the real situation. Subsequently, interviews were conducted with two specialists with knowledge of the area studied in order to gather relevant information on the problems observed. A questionnaire was developed and administered to the 22 workers of the association, with the aim of understanding their perception of the availability and knowledge of digital tools within their area of work. The results of the questionnaire show that 40.91 % do not have sufficient digital tools to carry out activities within the association, which is interpreted as meaning that there are various factors limiting the availability of this type of tool. Similarly, 68.18 % indicate that if digital tools are implemented, they are interested in receiving training. According to 36.36 %, it is clear that the association should resort to these tools, as they contribute to improving certain processes.

**Keywords:** Digital strategies, administrative processes, association.

## Introducción

En el contexto actual la estrategia digital se ha convertido como recurso estratégico para construir modelos de negocios digitales desarrollando mercados actuales y ayudando a identificar otros mercados potenciales, es así que el contacto y el conocimiento del cliente y su experiencia se han consolidado como dos bases de una estrategia digital puesto que los datos y servicios basados en estos han tomado gran relevancia en nuevos modelos digitales, esto implica que lo importante no solo es fijarse en vender productos u ofrecer servicios, sino usar la información de los clientes para crear nuevas oportunidades de negocios (Zvirgzdina et al., 2023) por tal motivo es importante destacar que las empresas de servicios no solo deben de ver a la tecnología como una herramienta de uso sino también como un referente para lograr transformar maneras de hacer negocios volviendo a las empresas operar de forma mucho más rápida y eficientes(Shostak et al., 2024).

Asimismo, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son una parte importante para generar empleo y crecimiento económico de un país. Para mantenerse activas en el mercado necesitan obligadamente crear estrategias que permitan superar obstáculos e impulsar la innovación en el mercado. Esencialmente <sup>o</sup>1 una de las estrategias es el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), que son de gran aporte puesto que mejoran la productividad, la competitividad, facilitando el acceso a productos y servicios (Arguello et al., 2021).

Por otra parte, Garafonova et al. (2025), indican que “la digitalización dentro de la gestión empresarial está siendo un eje clave para promover cambios significativos dado que, con la llegada de las nuevas tecnologías, los enfoques tradicionales dentro de la gestión empresarial están sobrellevando reestructuraciones muy profundas”.

La orientación digital es la clave para ayudar de manera objetiva a las empresas ya que ayudan a equilibrar tanto el conocimiento adquirido del hoy con una proyección hacia el futuro donde se busca de manera constante a que las empresas opten por buscar nuevas tecnologías y modelos de negocio, dando la oportunidad no solo de explorar nuevos dominios sino de experimentar nuevas posibilidades (Pan et al., 2025).

Del mismo modo Muñiz (2023) destaca que “la tecnología ha sido el principal impulso en un mundo tan cambiante, generando avances en relaciones tanto nacionales como internacionales de tal manera que ha impactado la forma en que interactuamos y creamos contenido”.

La administración de las personas ha logrado que las organizaciones se destaquen y logren altos niveles de excelencia aportando el conocimiento intelectual que resalta la trascendencia de las personas en la era de la tecnología. En el contexto actual caracterizado por la globalización en el ámbito empresarial, los avances tecnológicos, la transformación digital, los procesos continuos de transformación y búsqueda de calidad y productividad, resulta evidente que el elemento que resalta la diferencia y que concede la ventaja competitiva de las organizaciones son las personas

que la conforman (Chiavenato , 2009).

A nivel internacional, los directivos de las organizaciones encargados de la gestión toman las decisiones en base a diferentes aspectos temporales de corto y largo plazo donde el actuar a largo plazo frecuentemente se lo determina como el actuar de manera estratégica, puesto que la idea central es que las estrategias sirvan como guías para el funcionamiento de la organización (Cöster et al., 2023).

A su vez, en el ámbito de América latina y el Caribe ha quedado demostrado los avances de la digitalización. Según Banco Mundial (2023), Colombia se posiciona entre los países de la región de América Latina y Caribe con mayor progreso en la ruta de la digitalización. Durante el año 2020 más de dos tercios de la población manejaron internet por medios fijos y móviles además el comercio electrónico, los servicios financieros digitales y el sector Fintech han sido ejemplos claros donde se ve reflejada una rápida integración de la digitalización en el país desde el inicio de la pandemia del COVID-19. El adoptar tecnología por parte de las empresas en Colombia representa un paso clave para el crecimiento económico ya que brinda productividad y competitividad, los Startups digitales empresas ya establecidas desempeñan actualmente un papel fundamental al promover la digitalización de negocios que antes operaban de manera tradicional.

A nivel local en Ecuador se ha hecho evidente que la transformación digital ha presentado oportunidades tanto para empresas expertas como para la economía en general de tal modo que la implementación de tecnologías digitales, como el uso del software contable y la inteligencia artificial, están desempeñando un papel crucial para las Pymes dentro de la provincia de El Oro, donde se reflejan avances significativos en relación a la reducción de tiempo en tareas contables (González Feijoó et al., 2024).

En términos generales se evidencia que la tecnología es un componente esencial para las empresas dado a que ha permitido a las empresas adoptar nuevos entornos, optimizar procesos y fortalecerse en un mercado de constantes cambios.

No obstante, pese a los beneficios de la digitalización se mantiene una brecha en cuanto a la adopción, la asociación “Formando Mujeres Artesanas” misma que actualmente gestiona el control de asistencia a trabajadores de manera manual, con base a esta necesidad identificada dentro de esta entidad el presente trabajo se centra en proponer el uso de una aplicación diseñada específicamente para optimizar dichas actividades buscando fortalecer al proceso administrativo de la asociación.

## Planteamiento del problema

El uso de tecnologías digitales puede ofrecer múltiples beneficios como el brindar información importante, reducir costos en cuanto a la búsqueda de información, sin embargo existen ciertos conflictos que dificultan la transformación digital de las empresas, como el adaptarse a estas tecnologías, dado a que pueden traer consigo riesgos en la gestión, especialmente en la forma de no ver reflejados dichos beneficios dentro de sus objetivos estratégicos afectando la toma de decisiones (Wang et al., 2023).

Del mismo la necesidad de realizar cambios dentro de las organizaciones suele conllevar a efectos extensos que los métodos tradicionales ya no bastan. Por ello es de gran importancia que se tomen en consideración aquellas iniciativas de transformación dentro de las organizaciones para manejar de manera eficaz tanto cambios internos como externos y de esta manera lograr enfrentar nuevos retos de cambios tecnológicos (Kringelum et al., 2024).

Tras la aplicación de la técnica de observación se analizaron dos asociaciones del mismo sector, donde se reflejó que presentan problemáticas donde se demuestra que la situación no es abandonada sino un desafío común dentro del entorno empresarial. La problemática principal que presenta la Asociación actualmente es el manejo de control de asistencia manual dentro de la gestión de la asociación.

De acuerdo con el problema planteado se desprenden las causas y efectos que se manifiestan en el desarrollo de la situación. Particularmente, los pocos recursos económicos, el limitado apoyo por parte de los Gad locales impiden que esta entidad invierta en tecnología, lo que se ha visto agravado por la fuerte resistencia al cambio dificultando la toma de decisiones. Por consiguiente, los efectos detectados por el problema es que se cuenta con una limitada formación de capacitadoras de mayor edad quienes no conocen de este tipo de estrategias y se limitan a seguir procesos innovadores, además cuenta con un limitado conocimiento de plataformas digitales, lo que hace que el trabajo de manera manual sea constante provocando el poco seguimiento de control de procesos internos, dificultando la gestión y la toma de decisiones. Además, existe la dependencia de un solo medio de comunicación con los trabajadores lo que limita la agilidad, la efectividad de la comunicación interna, afectando el desarrollo eficiente de las actividades.

Frente a esta situación es importante que se adopten estrategias digitales que permitan integrarse a un mundo más globalizado, considerando que es posible optimizar procesos internos, mejorar la comunicación, la productividad y llevar una buena gestión. Tomando en consideración lo mencionado anteriormente se formula el problema sobre cuales deberían ser las estrategias digitales que se deben de utilizar como apoyo administrativo dentro de la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025.

## **Formulación del problema**

De qué manera las estrategias digitales contribuyen como apoyo al fortalecimiento de la gestión administrativa en la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025.

## **Sistematización del problema**

¿Cuál es la situación actual sobre el uso de herramientas digitales en la gestión administrativa de la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025?

¿Cuáles son los factores que obstaculizan la implementación de estrategias digitales en la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025?

¿De qué manera la implementación de estrategias digitales fortalecen el proceso administrativo para la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025?

## **Objetivo general**

Determinar de qué manera las estrategias digitales contribuyen como apoyo al fortalecimiento de la gestión administrativa en la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025

## **Objetivos específicos**

Diagnosticar cuál es la situación actual sobre el uso de herramientas digitales en la gestión administrativa de la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025.

Identificar cuáles son los factores que obstaculizan la implementación de estrategias digitales en la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025.

Proponer la implementación de estrategias digitales para fortalecer el proceso administrativo en la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025.

## **Justificación teórica**

El trabajo de investigación se fundamenta en la aplicación de estrategias digitales encaminadas al apoyo administrativo particularmente en el control de asistencia de los trabajadores dentro del área de la gestión del talento humano de la asociación.

Por consiguiente, se ofrecen nuevas perspectivas del como las estrategias digitales pueden ayudar en el control interno y mejorar la eficiencia del personal.

Cruz et al. (2024) mencionan que “la estrategia digital permite establecer asociaciones con firmas de tecnología dando acceso a nuevas tecnologías y mejora la eficiencia en sus operaciones”. De acuerdo con Herrera et al. (2024) expresan que la tecnología nos ha permitido llevar procesos mucho más rápido dentro de la administración a tal punto que la implementación de dispositivos y aplicaciones han permitido automatizar todo y lograr mayor eficiencia en menor tiempo”.

Por tal motivo esta teoría nos permite comprender el contexto de las estrategias digitales dentro de las empresas y expandir la importancia de las mismas puesto que contribuirán de manera significativa en los procesos administrativos internos en el ahorro de tiempo y costos operativos fortaleciendo su productividad y crecimiento.

## **Justificación práctica**

La Asociación “Formando Mujeres Artesanas” del cantón Santa Elena posee un problema muy notorio en relación con la gestión, la asociación maneja los procesos de manera manual tales como el control de asistencia y pagos a trabajadores el depender de aquellas hojas, ha generado varias ineficiencias como la pérdida de información, los errores humanos, entre otros dando base para la formulación de una propuesta que busque proporcionar una solución para digitalizar aquellos procedimientos evitando el uso de papel, esta iniciativa contribuye a reducir costos, disminuir el impacto ambiental y mejorar la eficiencia operativa de la asociación, dando una vez más la oportunidad a la tecnología como aquella herramienta fundamental para el crecimiento. Aportando beneficios a la organización en cuanto a la reducción de costos y tiempo del mismo modo promoverá practicas sostenibles eliminando el uso del papel.

Este trabajo de investigación será de gran aporte para futuros investigadores brindando nuevos conocimientos y enfoques.

## **Idea a defender**

Las estrategias digitales como apoyo administrativo contribuyen al fortalecimiento de la asociación "Formando Mujeres Artesanas", mejorando la eficiencia operativa, ahorrar costos, ahorrar tiempo, mejorar prácticas de desarrollo sostenible mediante herramientas digitales como Apsheet, Jibble entre otros.

## **Mapeo**

**Capítulo I.** Corresponde al marco referencial en el cual se desarrolla el marco teórico donde se reúne aquellas teorías y conceptos relacionados con el tema propuesto. Este apartado permite fundamentar de manera teórica la investigación a través de bases conceptuales.

**Capítulo II.** Corresponde a la metodología en esta sección se detalla el enfoque, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y el análisis de información, este apartado representa la guía dentro de la investigación.

**Capítulo III.** Corresponde a los resultados y discusión donde se definen los principales datos obtenidos durante la investigación y se lo analizan de acuerdo con los objetivos, en este apartado de la misma manera se detalla la propuesta.

# Capítulo I

## Marco referencial

### Revisión de la literatura

En la tesis de masterado realizado por Betancourt (2025) denominado “transformación digital y su incidencia en la gestión operativa del Shopping Center de Quevedo, elaborado en Quevedo cuyo objetivo fue evaluar la incidencia de la transformación digital en la gestión operativa de Quevedo Shopping Center con un enfoque metodológico mixto, combinando tanto métodos cualitativos como cuantitativos de alcance descriptivo y de tipo experimental, tuvo como resultado una percepción sobre el desempeño operativo mayoritariamente positiva sobre la transformación digital en la gestión operativa. El 88.3 % considera que las herramientas tecnológicas ayudan en su desempeño laboral, y el 67 % afirma que han mejorado la eficiencia de los procesos operativos, concluyendo que las tecnologías digitales implementadas en Quevedo Shopping Center han optimizado la eficiencia operativa teniendo así un impacto positivo en los procesos administrativos, mejorando su desempeño operativo gracias al uso eficiente de herramientas tecnológicas.

El trabajo de investigación previo a la obtención de título de magister elaborado por Bustamante(2021) denominado “Diseño e implementación de un sistema de información para gestionar el control de asistencia a clases de los estudiantes de la facultad de ingeniería en electricidad y computación con el uso de una herramienta BMP (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT)” elaborado en Guayaquil-Ecuador tuvo como objetivo automatizar el proceso de control de asistencia a clases de los alumnos de la Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación bajo el estándar BPM utilizando la herramienta Bizagi Modeler con una metodología de enfoque descriptiva se emplearon fuentes principales de información como los sitios académicos, libros, artículos entre tesis nacionales e internacionales dentro de los resultados se obtuvo que las pruebas realizadas de la aplicación web para el control de asistencia demostraron una reducción en los tiempos de ejecución, de hasta la mitad del proceso manual asimismo los docentes lograron realizar las funciones en un tiempo de 6 a 7 minutos evidenciando mejoras en eficiencia, automatización y cumplimiento de los objetivos. Como conclusión el proyecto permitió evidenciar las deficiencias del proceso manual de control de asistencia y, mediante la aplicación de los modelos AS- IS y TO BE, se logró diseñar un sistema automatizado que optimiza tanto el tiempo y los recursos empleados.

Por otra parte el trabajo de investigación de masterado elaborado por Cordova (2025) realizado en Quevedo denominado “Impacto de la Automatización en los procesos Administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado La Maná, 2023”, tuvo como objetivo evaluar el impacto de la automatización en los procesos administrativos de la gestión pública del Gobierno Autónomo

Descentralizado de la Maná tomando como caso de estudio el Registro de la Propiedad y Mercantil, mediante un análisis de datos y la implementación de encuestas, con el fin de optimizar la eficiencia y efectividad administrativa. Tuvo una metodología de alcance descriptivo de tipo exploratoria con método de análisis sintético inductivo y deductivo, con una población de estudio compuesta por el personal administrativo que opera en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón La Maná y los usuarios, como resultados de la investigación se identificó que la automatización en el registro de la propiedad del Gad de Maná llegó a un impacto moderado con un porcentaje de 65.15 % , donde se lograron agilizar trámites y mejorar la eficiencia mediante herramientas de ECM Y Proxmox como conclusión se obtuvo que el nivel de automatización en los procesos administrativos del Registro de la Propiedad del GAD es del 65,15 % lo cual refleja que la plataforma del ECM ha mejorado la eficiencia y ha reducido los tiempos de respuesta. Asimismo, se evidenció que existe poca capacitación en el uso de las herramientas digitales y una insuficiente información para los usuarios externos lo que impide el aprovechamiento de los servicios automatizados.

La tesis de maestría elaborado por Hörhager (2023) en Graz, Austria titulado “Utilizando People Analytics en la Adquisición de talento para cerrar la brecha de talento en Austria” tuvo como objetivo obtener una comprensión profunda de cómo opera People Analytics en la adquisición de talento y los efectos, tuvo una metodología de enfoque cualitativo basado en entrevistas semiestructuradas con expertos en recursos humanos el cual obtuvo como resultado que la implementación de People Analytics permite automatizar la recolección de datos de asistencia y vincularlos con el cálculo de nómina mejorando así la eficiencia y los pagos de manera precisa, de la misma manera la integración de estos sistemas HRIS ayuda en la toma de decisiones basado en información presente lo cual es valiosa para la gestión de recursos humanos, esta aplicación facilita dentro de la identificación y atracción a los candidatos adecuados, abordando de manera eficaz la brecha de talento humano en las organizaciones, el trabajo concluye que People Analytics mejora la adquisición de Talento, optimiza la gestión del personal y reduce aquellos sesgos ofreciendo de esta manera una ventaja competitiva a las organizaciones austriacas mediante decisiones basadas en datos.

El trabajo de investigación previo a la obtención de título doctoral realizado por Soriano (2021) elaborado en España denominado “El transito desde la administración papel hacia la administración electrónica” tuvo como objetivo conseguir que la electrónica sea la forma habitual de trabajo de las Administraciones, adaptándose así a la nueva realidad, se desarrolló a través de una metodología analítica y obtuvo como resultados que la administración electrónica ha supuesto una convulsión para la administración, modificando las pautas de actuación tanto internas como externas dando lugar a una profesionalización de lo público por tanto se concluye que se ha avanzado en mayor proporción sin embargo es necesario tomar en conciencia que la utilización de estos nuevos medios aporta importantes beneficios a la sociedad en su relación con las administraciones puesto

que les permite interactuar y simplificar los procedimientos.

Por otra parte el trabajo de investigación elaborado por Chavez (2023 ) en Perú titulado “digitalización documentaria para mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022” tuvo como objetivo determinar como la digitalización contribuirá a mejorar la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, con una metodología de tipo básico, con un diseño fenomenológico, las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos fueron la entrevista y el análisis documental, los resultados de la entrevista indican que la implementación de la digitalización documentaría ayudaría a realizar trámites con mayor rapidez. Finalmente, se concluyó que la digitalización documentaría contribuyo de manera positiva ya que mejoro la eficiencia de los procedimientos administrativos en la entidad pública dando opciones de respuesta de manera más rápida.

## Desarrollo de teorías y conceptos

### Estrategias digitales

La estrategia digital es aquella que marca la dirección que una organización debe de alcanzar para lograr una ventaja competitiva en cuanto a lo tecnológico a su vez delimita los planes necesarios para dicho progreso (Cristache et al., 2024).

De la misma manera Cruz Martínez et al. (2024) menciona que “contar siempre con una estrategia clara y precisa va a ayudar a las organizaciones a formar nuevas asociaciones con empresas dedicadas a la tecnología, brindando el acceso a nuevas tecnologías consiguiendo mejorar la eficiencia dentro de sus operaciones”.

Las estrategias digitales son acciones que marcan una dirección que define la organización haciendo uso de herramientas, plataformas y tecnologías, permitiendo formar nuevas alianzas con empresas desarrolladas consiguiendo de esta manera que las empresas cumplan sus objetivos estratégicos.

### Herramientas digitales

Las herramientas digitales ofrecen varias ventajas dentro del marco empresarial ya que proporcionan una optimización de los procesos tanto contables, analíticos y de gestión principalmente en varios aspectos como el garantizar la información exacta sobre lo contable así mismo para la administración interna en cuanto a la presentación de reportes, el integrar tareas y organizar de forma eficiente las operaciones de dicha organización (Prodanchuk et al., 2023).

Según Al-Hargusi Al-Zaidi. (2023) indican que “las herramientas digitales son el conjunto de tecnologías que aportan a una organización ayudando a la elaboración de sus planes estratégicos, detectar sus oportunidades y brechas para afrontar desafíos dentro de un mercado global”.

Las herramientas digitales son aquellos recursos que permiten automatizar, comunicar, organizar y optimizar actividades humanas a través de plataformas ayudando a detectar oportunidades y brechas para lograr confrontar retos a futuro.

### Disponibilidad de herramientas digitales

El uso disponible de herramientas digitales ayuda a las pymes a optimizar procesos internos, como la gestión de inventarios el seguimiento de pagos y la organización de horarios. Puesto que con software desarrollados permiten que las actividades se vuelvan muchas eficientes susceptibles a errores ahorrando, tiempo y costos operativos (Ullari Vargas, 2024).

La disponibilidad de herramientas digitales es aquel grado donde se ve el acceso oportuno que tiene una empresa en relación con tecnologías ya sean dispositivos, software para el desarrollo de sus actividades.

## **Conocimiento**

Narotzky (2021), indica que “el conocimiento no es indiscutible por sí solo, siempre es una lucha sobre la evidencia, lo que cuenta y lo que no cuenta. El conocimiento forma parte de la evidencia”.

Por otra parte, Umer et al. (2023) expresan que “el conocimiento ha sido base para fomentar el desempeño organizacional, la innovación y la productividad de los trabajadores”.

El conocimiento es un concepto extenso que se refiere a la comprensión que se adquiere a través del aprendizaje, la experiencia y la reflexión para lograr actuar con fundamento, permite comprender la realidad, aclarar información constituyendo esta como la resolución de problemas.

## **Interés en Adopción tecnológica**

Según Sánchez et al. (2013), señalan que para que la adopción sea exitosa la tecnología que se desea transferir debe ser acompañada del paquete correspondiente de acciones complementarias.

Xu et al. (2024) expresan que “son métricas que se utiliza para medir el nivel en que las empresas aprovechan eficazmente internet y las tecnologías para lograr sus objetivos”.

La adopción tecnológica es aquel proceso mediante el cual una persona u organización accede a nuevas tecnologías dentro del desarrollo de sus actividades para mejorar la eficiencia operativa de las mismas y conllevar al logro de los objetivos predispuestos.

## **Recursos financieros**

Huong et al. (2024), indican que “los recursos financieros de una institución están compuestos por varios elementos donde se compone el capital que representa el dinero utilizado para desarrollar las actividades productivas y de negocios de la institución”.

Pérez Badajoz (2022), mencionan que “el recurso financiero bajo el sector público es aquella cantidad que se utiliza para el aumento de la producción en bienes o servicios”.

El recurso financiero es aquel dinero que tiene una empresa para cubrir cualquier tipo de gasto como la inversión de los mismos para mantener en funcionamiento la empresa, son esenciales para desarrollar cualquier tipo de proyectos.

## **Presupuesto**

Moreno (2022), menciona que los presupuestos dentro de una organización son fundamentales dado a que sirve como guía para planificar, organizar y controlar aquellos recursos con los que cuenta la empresa, es decir nos establece una proyección de posibles gastos e ingresos que esta puede realizar.

Rincón y Narváez (2017), El presupuesto es crucial porque permite anticipar posibles dificultades y plantear soluciones anticipadas de conflictos. De igual manera, ayuda al análisis de problemas financieros, áreas donde se requiere de financiación y determinación de pago.

El presupuesto es una herramienta fundamental dentro de las empresas puesto que permite planificar el uso del dinero dentro de las empresas, mediante este se puede lograr prever ingresos y gastos asegurando el equilibrio entre lo que se gana y lo que se gasta y de la misma manera prevenir problemas económicos.

### **Apoyo financiero**

Según Fiveable (2024), el apoyo financiero hace referencia a la provisión de recursos para ayudar a individuos para que estos puedan lograr con sus objetivos establecidos, este apoyo puede ser por parte del sector público como privado es fundamental para mantener el crecimiento y la estabilidad económica.

El apoyo financiero es aquel apoyo que recibe una empresa económicamente para que pueda crecer, se lo denomina respaldo que ayuda a poner en proceso ideas, cubrir necesidades y fortalecer proyectos.

### **Acceso a financiamiento**

Álvarez et al. (2021), Indican que “el financiamiento bancario en empresa de acuerdo con su tamaño y edad parece depender del uso del crédito”.

Rojas (2017) menciona “el financiamiento para el crecimiento empresarial tiene como objetivo satisfacer las necesidades de inversión siendo diferente del financiamiento utilizado como capital de trabajo cual se emplea para cubrir aquellas necesidades operativas”.

El acceso financiero es aquella posibilidad que tiene una persona o institución de obtener servicios como créditos, cuentas de ahorro, inversiones o cualquier producto financiero con la finalidad de apoyar sus actividades, el contar con dicho acceso facilita el crecimiento tanto empresarial como productivo.

### **Plataforma Digital**

Hoang y Tan (2023), mencionan que “las plataformas digitales están desempeñando un papel clave en el proceso de la transformación digital ya que aporta en gran mayoría a que las empresas obtengan una ventaja competitiva y logren sus objetivos propuestos”.

Fu et al. (2023), Indican que “la apertura de plataformas digitales hace referencia a la libertad y limitación que estas asignan a la participación de distintos usuarios en relación con el uso, creación y la distribución comercial”.

Las plataformas digitales permiten la interacción, la comunicación a través de internet, estas herramientas componen varios servicios y funciones, juega como papel importante dentro de las organizaciones puesto que permiten que estas obtengan una ventaja competitiva.

## **Accesibilidad**

Lara y Martínez (2016) expresan que la accesibilidad implica que cualquier persona sin importar las condiciones desde como las accede, pueda utilizar aquellos servicios y contenidos de una página web. Donde este tipo de sitio debe ser accesible, brindar información fácil de entender y manipular asimismo con claridad, lenguaje claro y sencillo.

Hilera y Timbi (2016), mencionan que la accesibilidad se refiere a las posibilidades que tiene una persona al ingresar o utilizar cualquier tipo de recurso ya sea educativo desde cualquier lugar a través de tecnologías web, permitiendo compartir con otros usuarios.

## **Facilidad**

Delgado (2021) indica que “la facilidad es el nivel que una persona considera que una tecnología es sencilla de manejar o aprender a usar”.

La facilidad hace referencia a la cualidad de una persona al comprender a usar algo o realizar algo sencillo donde no se requiere de esfuerzo.

## **Eficiencia operativa**

Carrion y Mendoza (2024), la eficiencia operativa se entiende como al nivel de logro que alcanza una organización usando de manera correcta sus recursos para cumplir sus objetivos.

Sharabati et al. (2024), mencionan “la eficiencia operativa se consigue al aprovechar de manera adecuada y planificada el personal, tecnología, el tiempo y los recursos disponibles con el fin de realizar las actividades de forma más productiva y económica, evitando al máximo el desperdicio”.

La eficiencia operativa se refiere a la capacidad con la que cuenta una empresa para llevar a cabo sus actividades siempre y cuando se realicen con los recursos que esta disponga, tales como recursos materiales, tiempo o dinero asimismo es importante dado a que fortalece la competitividad contribuyendo el crecimiento de las empresas

## **Gestión administrativa**

Según Moreno et al. (2025) “la gestión administrativa es un procedimiento estratégico y útil mediante el cual las instituciones coordinan sus recursos humanos, materiales y financieros para conseguir los objetivos propuestos de forma eficaz y eficiente”.

Saldaña y Molina (2023 ), mencionan que la gestión administrativa toma las funciones convenientes de la administración añadiendo elementos significativos como valores y principios propios de cada organización además se considera el trabajo en equipo para el alcance de las metas y objetivos por tanto se reconoce a la gestión como aquella forma de delegar situaciones y procesos en diferentes etapas.

La gestión administrativa es un conjunto de procedimientos que realiza una organización

para lograr sus objetivos de manera eficiente y eficaz donde toman en consideración sus recursos humanos, materiales y financieros, asegurando de esta manera el cumplimiento de metas basándose en una estrategia.

### **Planificación**

Planificar es un elemento fundamental dentro de la gestión dado a que permite establecer puntos de referencia para aplicarlos en el futuro, este significa alinear de manera correcta y de forma clara las acciones tanto individuales y empresariales (Perez , 2025).

Según Nuñez (2025) menciona que “la planificación es una actividad de preparación, este es un acto que conlleva necesariamente a imaginar un posible escenario futuro, a partir de esto se determinan objetivos para lograr alcanzar ese escenario”.

La planificación es el proceso mediante el cual se delimitan los objetivos, estrategias y acciones para alcanzar resultados en un tiempo determinado, la planificación proporciona una visión clara del futuro dado a que orienta las acciones hacia las metas garantizando una gestión ordenada y encaminada al éxito.

### **Planes de gestión**

González et al. (2006) indican que “el plan de gestión tiene como objetivo principal la creación de valor donde la organización debe mantener buenas relaciones con las partes interesadas”.

Cardona (2021) indica que un plan de gestión sin importar el sector en que opere la empresa resulta esencial para cumplir los objetivos planteados dado a que permite definir y organizar áreas de trabajo y las actividades para optimizar el tiempo, mejorar la especialización del personal y asegurar que la empresa funcione correctamente buscando sostenibilidad y crecimiento.

Los planes de gestión son una guía de estrategias que permite planificar, coordinar y controlar las actividades definiendo responsabilidades, propósitos para que el trabajo se realice de manera ordenada mejorando la eficiencia y el crecimiento empresarial.

### **Objetivos**

Según Carvajal (2023) indica que “un objetivo es aquella intención clara de un investigador de alcanzar un resultado a lo largo de una investigación, constituyen el eje en torno al cual se diseña la estructura del estudio”.

Por otra parte, Samayoa (2022) indica que “los objetivos son metas que las organizaciones desean alcanzar particularmente responden a la interrogante ¿Qué se quiere lograr?, los objetivos deben de ser concretos orientados por acción e inspiracionales”.

Los objetivos son metas que una persona u empresa busca alcanzar en un tiempo definido, se formulan de forma específica, alcanzable y medible, permiten evaluar el progreso, identificar desviaciones y aplicar medidas correctivas.

## **Disponibilidad de recursos tecnológicos**

Según Mancinas et al. (2020) indican que se denomina “disponibilidad tecnológica a aquello que se involucra en un entorno de infraestructura como el cableado de conectividad, electricidad, hardware, con la finalidad de atender cualquier tipo de necesidad”.

Monfasani y Murray (2020) señalan que estos recursos pueden ser tangibles, como una computadora, una impresora u otro equipo físico, también pueden ser intangibles cuando se hace relación a un programa o una aplicación digital dentro de este aspecto también es importante involucrar diferentes redes de comunicación.

La disponibilidad de recursos tecnológicos se refiere al alcance que una empresa tiene a herramientas, equipos y sistemas digitales para ejecutar tareas de forma adecuada facilitando el desarrollo de procesos internos con el objetivo de brindar soluciones.

## **Organización**

Según Prieto (2018) indica que “La organización es aquel componente del proceso administrativo que establece la estructura adecuada para desarrollar los objetivos y estrategias definidas mediante el proceso de planeación”.

La organización es la acción de organizar consiste particularmente en como estructurar la organización para cumplir con los objetivos predispuestos por la organización se basa en la manera mejor de dividir el trabajo y de agrupar las tareas de manera efectiva (Marcó et al., 2013).

La organización es el proceso donde se estructuran y se clasifican los recursos, actividades y personas para lograr el alcance de objetivos de manera eficiente, este corresponde definir funciones y responsabilidades para llevar a cabo el trabajo de manera ordenada dentro de la organización.

## **Distribución de funciones**

El distribuir de manera correcta los cargos dentro de las organizaciones permitirá la asignación de funciones y la responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de tareas (Alvarez Adriana et al., 2022).

Según Puga (2022) expresa que “la distribución de funciones dependerá siempre de la estrategia que la empresa destine es decir relación a lo que esta quiere conseguir”.

Es aquel proceso donde se asigna tareas, responsabilidades y roles específicos a cada miembro correspondiente de una organización donde el principal propósito es que se garantice un funcionamiento eficiente, este proceso involucra identificar habilidades, conocimientos de cada miembro para ubicarlos de manera estratégica.

## **Estructura organizacional**

Según Tukiran et al. (2024) mencionan que “La estructura organizativa basada en recursos, menciona que las capacidades y los recursos de una entidad son de factor clave para lograr una

ventaja competitiva y su desempeño general al influir en la toma de decisiones estratégicas”.

Por otra parte, Ahmady et al. (2016) indican que la estructura organizacional es una manifestación del razonamiento estructurado compleja donde la organización está compuesta por elementos, las relaciones entre esos elementos y la estructura de dichas relaciones donde ambas partes constituyen una unidad.

La estructura organizacional es la manera en que la empresa organiza a su equipo y tareas para llevar a cabo el funcionamiento de la empresa de forma ordenada además ayuda a que se tomen decisiones de manera objetiva y por ende se obtengan los objetivos establecidos.

### **Monitoreo del personal**

Según Charry (2020), menciona que “el monitoreo del personal hace referencia al seguimiento, acompañamiento y orientación de los colaboradores en sus determinadas tareas con el propósito de que se logren los objetivos predispuestos por una organización”.

El monitoreo del personal hace referencia a observar, evaluar y dar seguimiento de manera constante al desempeño y comportamiento de sus trabajadores, permitiendo identificar si se está cumpliendo con las actividades destinadas.

### **Dirección**

Yelicich (2023 ) expresa que la dirección es tanto la acción y efecto de dirigir, consejo, enseñanzas y perceptos con que se encamina a alguien o conjunto de personas encargadas de dirigir una sociedad un establecimiento. Asimismo, la dirección se define puntualmente como el cargo de director.

Por su parte, Nuñez (2025) sostiene que la dirección es aquella función más dinámica del proceso administrativo, este requiere que el administrados desenvuelva sus habilidades técnicas y humanas para conseguir que las personas quienes deban de desarrollar actividades las ejecuten de acuerdo con los planes trazados.

La dirección es aquel proceso fundamental dentro de la administración es decir guía, coordina e influye en las personas pertenecientes de una organización con el fin de que estas lleven una manera de trabajo eficiente y de la misma manera se logren los objetivos establecidos.

### **Cumplimiento de objetivos estratégicos**

En cuanto al cumplimiento de los objetivos estratégicos, UNIR (2022) afirma que son metas que una empresa desea lograr alcanzar en un futuro, tomando en consideración la misión y visión, esta muestra el rumbo que debe de seguir la organización y que se tomen decisiones enfocadas al logro del objetivo.

El cumplimiento de los objetivos estratégicos es aquella capacidad que tiene una empresa para alcanzar dichos propósitos que se han propuesto cumplir a largo plazo, a través de una gestión

eficiente de las acciones, recursos y decisiones encaminadas a alcanzar los resultados.

### **Comunicación interna**

La comunicación abarca la generación de transmisión y almacenamiento información que garantiza el buen funcionamiento de la organización este proceso requiere la interacción activa entre diferentes niveles de gestión y diversas unidades estructurales, con el fin de asegurar la distribución eficiente de los flujos de información (Buhaiieva Zapirchenko, 2025).

La comunicación es fundamental para lograr garantizar que los trabajadores estén bien informados sobre las metas y el enfoque de la organización. Además, les permite participar en la toma de decisiones y la retroalimentación entre compañeros, además permite que las organizaciones puedan prosperar y alcanzar los objetivos y mejorando de manera positiva (Santos et al., 2023).

La comunicación es importante ya que nos permite llegar a acuerdos entre las partes involucradas de una organización en base a intercambio de ideas e información con el fin de tomar decisiones positivas para alcanzar los objetivos predispuestos por estas.

### **Toma de decisiones**

Según Corbo et al. (2025), la toma de decisiones es un comportamiento cognitivo complicado que consiste en recopilar información y analizar diferentes alternativas con la finalidad de optar por la opción adecuada y situaciones de riesgo.

Por otra parte, Rodríguez et al. (2013) indican que “las decisiones se configuran como un elemento constitutivo de ventaja competitiva dentro de las organizaciones que se encuentran en constante cambio”.

La toma de decisiones es un proceso esencial donde una persona o grupo opta por la opción más adecuada entre diferentes alternativas con la finalidad de resolver un problema o lograr objetivos. Este proceso implica pensar, analizar y valorar cualquier tipo de consecuencia antes de actuar.

### **Control**

El control es un seguimiento de índole administrativo que ayuda a detectar desviaciones en las actividades organizacionales, con el fin de tomar medidas correctoras de una manera pertinente, con el propósito de obtener eficiencia y eficacia en los objetivos planteados (Menacho et al., 2024).

Nogueira et al. (2024), Indican que “el control hace referencia al proceso de planificación, seguimiento y ajustar las operaciones de una organización con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos, incluye monitorear avances, tomar decisiones y correcciones a posibles desviaciones”.

El control es una fase importante de la administración que radica en verificar y evaluar si las

actividades se están cumpliendo de manera correcta de la misma manera se logran identificar errores y brindar soluciones necesarias, este proceso involucra llevar a cabo el orden y transparencia dentro de la organización.

### **Monitoreo de procesos**

Según Montoya et al. (2024) mencionan que “el monitoreo de procesos en las organizaciones es aquella acción que permite determinar prácticas que conlleven al incremento en la propuesta de valor, calidad y desempeño operativo”.

Denkena et al. (2022) indican que “los sistemas de monitoreo de procesos permiten detectar errores de manera autónoma promoviendo la producción autónoma”.

Es aquel seguimiento u observaciones que se realizan de manera continua a las actividades que se ejecutan dentro de una empresa para verificar que se estén cumpliendo correctamente, además permite determinar si se desarrollan de acuerdo con lo establecido.

### **Tiempo de respuestas**

Según Zambrano (2024) menciona que “las empresas que adoptan tecnología de manera proactiva, no solo lo hacen para impulsar su desarrollo competitivo sino para impulsar nuevos cambios organizacionales, permitiendo mejorar procesos internos y dar respuestas más integrales en relación con comportamientos de clientes”.

El tiempo de respuesta es aquel tiempo que toma una empresa en actuar frente a cambios de comportamientos de clientes, este tiempo permite tomar decisiones de manera eficiente ante la solución de un problema.

### **Efectividad**

Según Camue et al. (2017) mencionan que “La efectividad es la eficiencia y eficacia con que se alcanzan los objetivos, la efectividad está en identificar los fines de la organización y concluir si se han alcanzado de manera adecuada”.

El concepto de efectividad involucra la eficiencia y la eficacia es decir el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos razonables posibles. La efectividad implica hacer lo correcto con gran exactitud sin desperdiciar tiempo ni dinero (Mejía, 2014).

La efectividad es aquella capacidad que tiene una persona u organización para lograr alcanzar los resultados establecidos de manera satisfactoria. Este proceso implica cumplir los objetivos a condición de que se hagan uso los recursos disponibles de la organización.

## Fundamentos legales

El presente trabajo de investigación se fundamenta bajo el régimen legal vigente que regula aquellas actividades con el objeto de estudio. Para ello se consideran las disposiciones establecidas en la Constitución de la República del Ecuador, las leyes, reglamentos y normativas que resguardan principios de legalidad, transparencia y responsabilidad.

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

**Art. 66.-** Derechos de libertad.– Se reconoce y garantizará a las personas:

19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.

**Art. 385.–** El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

3.– Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

### **Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación (2020)**

**Art. 1.–** Objeto y ámbito: La presente ley tiene por objeto establecer el marco normativo que incentive y fomente el emprendimiento, la innovación y el desarrollo tecnológico, promoviendo la cultura emprendedora e implementando nuevas modalidades societarias y de financiamiento para fortalecer el ecosistema emprendedor.

**Art. 2.–** Objetivos de la ley. Son objetivos de esta ley los siguientes:

a) Crear un marco interinstitucional que permita definir una política de Estado que fomente el desarrollo del emprendimiento y la innovación;

b) Facilitar la creación, operación y liquidación de emprendimientos;

c) Fomentar la eficiencia y competitividad de emprendedores;

d) Promover políticas públicas para el desarrollo de programas de soporte técnico, financiero y administrativo para emprendedores;

e) Fortalecer la interacción y sinergia entre el sistema educativo y actores públicos, privados, de economía mixta, popular y solidaria, cooperativista, asociativa, comunitaria y artesanal del sistema productivo nacional; y,

f) Impulsar la innovación en el desarrollo productivo.

## Capítulo II

### Metodología

#### Diseño de la investigación

Los diseños no experimentales no tienen determinación aleatoria, manipulación de variables o estudios comparativos. Llamados también de estudios ex post-facto o comparativos casuales, estudios describen, diferencias en las variables que se dan de forma natural entre dos o más casos, sujetos o unidades de estudio (Sousa et al., 2007).

El diseño de investigación utilizado fue el no experimental ya que no se requiere de la manipulación de ninguna variable.

#### Enfoque de investigación

investigación Según Heibges (2024) indica que “métodos mixtos se refiere a la mezcla de métodos de investigación cualitativos y cuantitativos dentro de un diseño de investigación”.

El enfoque empleado en el trabajo de investigación es mixto dado a que combina tanto métodos cuantitativos y cualitativos cuales me permiten acceder a información importante para considerar aquellos factores que impiden que los procesos se estén ejecutando de manera tradicional dentro de la Asociación formando Mujeres Artesanas.

#### Alcance de investigación

La investigación es de carácter descriptivo ya que ha permitido identificar información actual y mucho más amplia del objeto de estudio, en este sentido de la Asociación, logrando identificar aquellas necesidades, problemáticas, debilidades y fortalezas de la misma.

#### Métodos de investigación

La investigación utilizo el método análisis- síntesis cual se centra en el desglose de información teórica, empírica y metodológica para determinar el problema. De igual manera se hizo uso del método deductivo-inductivo donde a partir de teorías relacionadas con el tema propuesto se deducen una serie de causas y efectos y por tanto analizar la realidad de la empresa partiendo de hechos observados, permitiendo generalizar aquellas necesidades y proponer soluciones.

## Población y muestra

### Población

De acuerdo con Bologna (2018), el término población o universo se usa para describir, de manera general, al conjunto de elementos que forman parte del objeto de estudio en una investigación determinada.

La población de estudio estuvo conformada por las 22 trabajadoras que integran la asociación “Formando Mujeres Artesanales”, quienes participan directamente en los procesos administrativos y operativos de la organización. Estas integrantes representan la totalidad del recurso humano involucrado en las actividades que se pretenden analizar, por lo que constituyen la población objetivo del presente estudio.

Adicionalmente, se tomó como referencia a dos asociaciones de características similares con el propósito de realizar una comparación contextual. únicamente para contrastar si dichas organizaciones presentaban problemáticas semejantes a las identificadas en la asociación objeto de análisis.

**Tabla 1:** *Población - Ficha de observación*

<b>Categoría</b>	<b>Población</b>
Detalles Mágicos	1
Asocomomuey	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

*Nota.* Negocios visitados.

### Muestra

Muestreo no probabilístico de carácter censal, dado a que la población esta conformada por 22 trabajadoras.

## Recoleccion y procesamiento de datos

### Técnicas de investigación

#### Ficha de observación

Esta herramienta nos ayudó de manera significativa en la recolección de información de la entidad, el en que se obtuvieron distintas problemáticas como la gestión de sus procesos de manera manual, poco seguimiento de procesos internos como el control de asistencia y pagos a sus trabajadores.

## **Guía de entrevista**

Se elaboro la respectiva guía de entrevista con un total de 13 preguntas abiertas cuales fueron validadas y aprobadas por especialistas con conocimiento del tema de estudio, con el propósito de aportar con datos relacionados a lo estudiado.

## **Entrevista**

La entrevista constituye una relación entre partes entrevistador y el entrevistado donde se difiere un dialogo abierto, es una conversación objetiva, instrumental y en mayor o menor medida, jerárquica en el cual el entrevistador define el escenario y el desarrollo según intereses, dentro del ámbito de la investigación (Cheron et al., 2022).

La entrevista se realizó a especialistas con conocimientos de dicha índole.

## **Encuesta**

Según Baena (2014) “La encuesta es una aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo estudiado”.

## **SPSS**

El programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) es un programa que cuenta con una hoja de cálculo capaz de solucionar operaciones aritméticas, algebraicas y trigonométricas, es un gestor de que permite procesar información de forma personalizada eficaz y sencilla obteniendo un análisis de tipo estadístico de los datos (Mayorga et al., 2021).

Se aplico el programa de SPSS para manipular la información recopilada de las encuestas realizadas a las trabajadoras de la Asociación Formando Mujeres Artesanas.

## **Validación de instrumentos**

### **Alfa de Cronbach**

El alfa de Cronbach es una herramienta de medida de análisis estadístico de fiabilidad estima que tan confiable es un cuestionario o instrumento, es decir mide si las preguntas de una misma escala están evaluando lo mismo y si las respuestas están siendo realmente estables y consistentes (Bujang et al., 2018).

Para validar los instrumentos se empleó la herramienta de medición estadística denominada Alfa de Cronbach para ver la confiabilidad y efectividad de los mismos.

**Tabla 2:** Nivel de fiabilidad - Alfa Cronbach

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach ,945	N de elementos 10

*Nota. Alfa de Cronbach .*

## Capítulo III

### Resultados y Discusión

#### Análisis de ficha de observación

La ficha de observación aplicada permitió identificar la situación actual del objeto de estudio. Se pudo verificar la aparición de varios problemas donde particularmente se destacan los siguientes: Los pocos recursos económicos, el limitado apoyo por parte de los Gad locales, el limitado conocimiento de herramientas digitales, entre otros. De acuerdo con la información recopilada se presenta la siguiente tabla, donde se detallan otros problemas derivados de lo estudiado, este análisis permitirá de manera adecuada la interpretación de los resultados.

**Tabla 3:** Problemas actuales

<b>ID</b>	<b>Problemas actuales</b>	<b>Frecuencia</b>
A	Procesos manuales	3
B	Limitado conocimiento de herramientas digitales	6
C	Poco seguimiento de procesos internos	3
D	Pocos recursos económicos	2
E	Limitada capacitación para personas de mayor edad	2
F	Limitado apoyo de los Gad locales	2
G	Resistencia al cambio	2
H	Limitado uso de estrategias digitales en la gestión	2
I	Limitación de infraestructura propia para el desarrollo de procesos formativos	2

*Nota.* Problemáticas derivadas de la ficha de observación.

Durante el proceso de investigación se realizaron visitas a diferentes asociaciones ubicadas dentro de la Provincia de Santa Elena, con el objetivo de identificar aquellas problemáticas que limitan el avance productivo de las mismas. Esta información se recopiló a través de las observaciones de manera directa y el diálogo con cada uno de los directivos encargados de la gestión de estas asociaciones, se arrojaron diversas necesidades y dificultades que actualmente presentan.

Posteriormente, tras la información recopilada se incorporaron los principales problemas presentes en estas instituciones en la matriz de Vester para el correspondiente análisis. Esta herramienta permitió clasificar y organizar los problemas en cuatro cuadrantes, de acuerdo con la relación de causas y efectos, asimismo el nivel de influencia y dependencia de un problema sobre otro.

Por consiguiente, se procedió a armar el árbol de problemas determinando cuales son los problemas que requieren de mayor atención, facilitando así una mayor comprensión de la situación y orientar la toma de decisiones futuras.

### **Análisis de los resultados de las entrevistas**

Se llevaron a cabo las entrevistas a especialistas cuya finalidad fue recopilar información relevante sobre las diferentes perspectivas de acuerdo con el tema de investigación, misma que nos dirigirá a optar por crear estrategias que solucionen las distintas problemáticas encontradas.

Durante las entrevistas los especialistas mencionaron diversos problemas que causan específicamente que aun existan empresas que manejan los procesos de gestión de manera tradicional, relacionados con la falta de herramientas digitales como la cultura de trabajo, la edad, puesto que la mayoría de estas son personas mayores que están acostumbradas a la forma de trabajo provocando así la resisten al cambio, la parte presupuestaria como otro de los limitantes. Además, aportaron con sugerencias y estrategias que podrían aplicarse para superar este tipo de desafíos, las problemáticas mencionadas no solo quedaron en el discurso de los especialistas, sino también se evidenciaron dentro de la ficha de observación, lo que permitió corroborar con la información recopilada. Con esta base, se procedió a estructurar una tabla ordenada de los problemas mencionados por los entrevistados.

**Tabla 4:** *Problemáticas principales- Entrevistas*

<b>ID</b>	<b>Problemas mencionados</b>	<b>DMS</b>
A	Cultura de trabajo	D5
B	Personas mayores	D5
C	Resistencia al cambio	D1
D	Poco conocimiento de herramientas digitales	D2
E	Falta de presupuesto	2

*Nota.* Problemáticas detectadas tras aplicación de entrevistas

### **Análisis**

A partir de las entrevistas se evidencia que los especialistas coinciden que implementar estrategias digitales no resulta ser un proceso sencillo a causa de las problemáticas existentes en la parte interna de las empresas que dificultan directamente a cualquier tipo de proceso: señalaron

que la cultura de trabajo tradicional, la parte presupuestaria y la resistencia al cambio siguen siendo factores limitantes puesto que parte del personal está acostumbrado al trabajo realizado de manera manual y se ven incomodos a nuevas herramientas. A esto sumándole la falta de capacitación, puesto que una parte de los trabajadores se encuentran en un rango de 39 años en adelante y no se ha impulsado un proceso formativo que facilite la adaptación de tecnología, en general estas condiciones hacen que la transición a lo digital se vea obstaculizada y compleja.

Posteriormente, mediante una tabla se muestran diferentes soluciones que los especialistas han planteado para enfrentar aquellas barreras internas de las empresas.

**Tabla 5:** *Sugerencias a problemáticas.*

ID	Sugerencias
A	Planificaciones en cuanto a necesidades
B	Capacitaciones progresivas
C	Uso de tecnología como plataformas para procesos simples
D	Búsqueda de asesores dedicados en tecnología
E	Gestión para adquirir presupuestos pequeños

Nota. *Soluciones mencionadas.*

### **Análisis**

Dentro de la tabla se observan las sugerencias brindadas por parte de los especialistas con el objetivo de que los procesos de gestión administrativa se fortalezcan en un entorno tecnológico actual, entre las soluciones planteadas esta la planificación constante en cuanto a necesidades, brindar capacitaciones progresivas en cuanto a tecnología, hacer uso de tecnología simple para procesos pequeñas como software, plataformas digitales como Appsheet que es una herramienta sin códigos que no requiere de programación, priorizar la adquisición de presupuestos, buscar asesores en temas tecnológicos, cada una de estas sugerencias planteadas que ayudaran a contribuir y fortalecer la gestión administrativa de la asociación.

## **Análisis de los resultados de las entrevistas**

La entrevista fue realizada a la directora de la asociación “Formando Mujeres Artesanas” quien nos proporcionó información importante para el desarrollo de la investigación. Esta entrevista resulto de gran relevancia ya que permitió obtener una perspectiva directa de las necesidades que enfrenta la asociación.

### **1. ¿Conoce usted de herramientas digitales aplicadas a la gestión administrativa?**

Actualmente no conoce herramientas digitales específicas que se apliquen a la gestión administrativa; sin embargo, le gustaría conocerlas. Utilizan el formato de Excel incluido con códigos, pero aún no cuentan con un sistema actualizado o avanzado para los procesos.

### **2. ¿Actualmente utilizan herramientas digitales dentro de la asociación? Si es así, ¿cuál o cuáles utiliza?**

Utilizan redes sociales como Instagram y TikTok para promociones y darse a conocer a nivel local. Para el tema de base de información manejan la plataforma Microsoft Forms.

### **3. ¿Estaría dispuesta a incorporar herramientas digitales para mejorar la eficiencia operativa dentro de su asociación?**

Está de acuerdo siempre y cuando sea un programa eficiente que le permita ahorrar tiempo y costos, dado que sería muy factible para las actividades de la asociación.

### **4. ¿Cuenta usted con recursos financieros necesarios para invertir en herramientas digitales y para qué las utilizaría?**

No cuentan con una fuente de financiamiento ni con suficientes recursos económicos. Menciona que, si tuviera la oportunidad de invertir en un sistema que permita maximizar tiempo y reducir costos, haría lo necesario para adquirirlo y lo utilizaría para mejorar la productividad en la asociación.

### **5. ¿Cree que digitalizar algún proceso podría contribuir de manera positiva en los procesos administrativos dentro de su asociación?**

Como mencionó anteriormente, adoptar tecnología avanzada permite ahorrar tiempo y costos, lo cual resulta muy factible actualmente. No solo beneficia a la asociación, sino que además demuestra la importancia de contar con tecnología en diversos ámbitos.

### **6. ¿Cómo planifica usted las actividades administrativas de la asociación y cree que una herramienta digital podría facilitar este proceso?**

Normalmente, las actividades se planifican cada tres meses mediante un plan operativo elaborado en asamblea, apoyado en un focus y un pizarrón. No usan un programa específico para planificación ni seguimiento.

### **7. ¿Es de su interés incorporar tecnología para poder direccionar a su equipo de trabajo?**

Sí, dado que por medio de un programa se puede direccionar al equipo de trabajo, asignar

funciones y dar seguimiento a las actividades ejecutadas. Además, permite identificar falencias y brinda pautas para la toma de decisiones futuras.

**8. ¿De qué manera piensa usted que las herramientas digitales podrían mejorar la organización y comunicación interna con sus colaboradores?**

Un programa permite controlar el tiempo, los recursos humanos, materiales, productos y servicios. Resulta eficiente aplicar un programa, siempre y cuando se conozca su uso.

**9. ¿Cree que una plataforma podría facilitar el seguimiento de las actividades que realiza su equipo?**

Por supuesto, no solo para el equipo humano, sino también para los clientes.

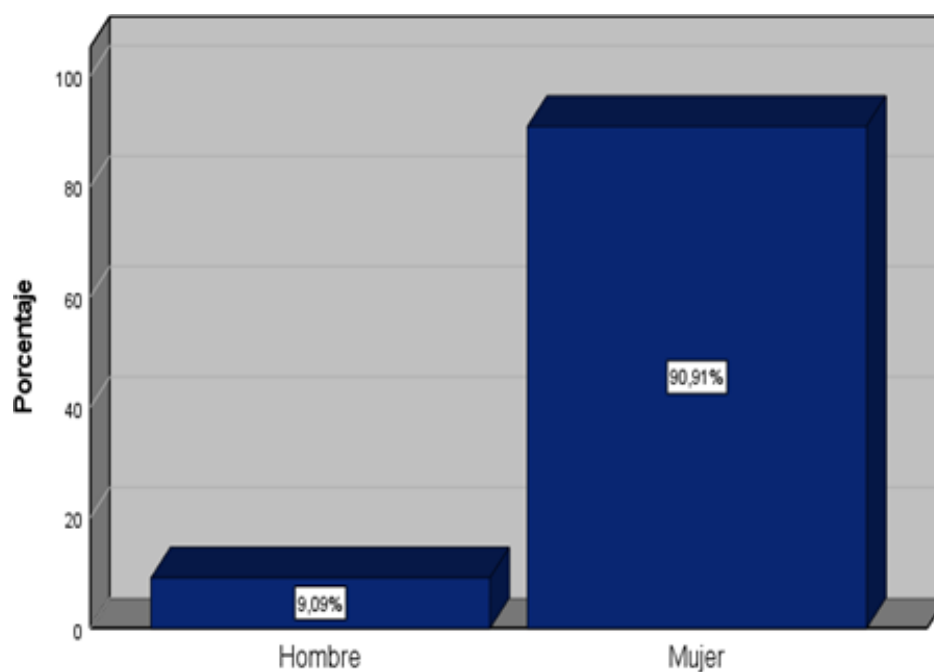
## Análisis de resultados de las encuestas

**Tabla 6:** Género - Trabajadores

¿Cuál es su género?		
	N	%
Hombre	2	9,1 %
Mujer	20	90,9 %

**Nota.** La tabla muestra el género de los trabajadores de la asociación.

**Figura 1.** Género - Trabajadores



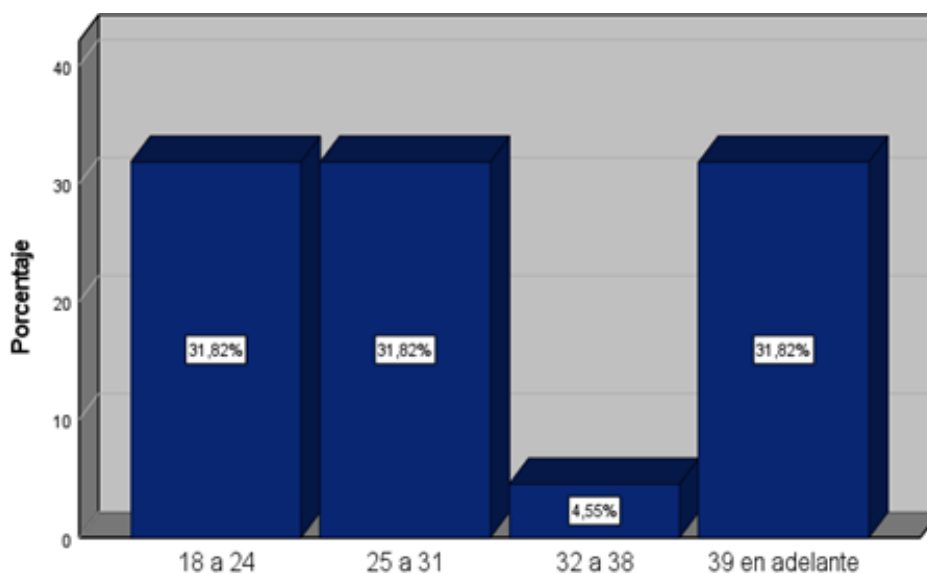
**Nota.** El gráfico muestra el género de los trabajadores de la asociación.

La encuesta realizada a las trabajadoras refleja que se encuentran distribuidos de la siguiente manera, con un 9.09 % son hombres, mientras que el 45 % son mujeres, quienes conforman actualmente parte de la asociación “Formando Mujeres Artesanas”.

**Tabla 7:** *Edad - Trabajadores*

¿Cuál es su rango de edad?		
	N	%
18 a 24	7	31,8%
25 a 31	7	31,8%
32 a 38	1	4,5%
39 en adelante	7	31,8%

**Nota.** La tabla muestra el rango de edad de los trabajadores.

**Figura 2.** *Edad - Trabajadores*

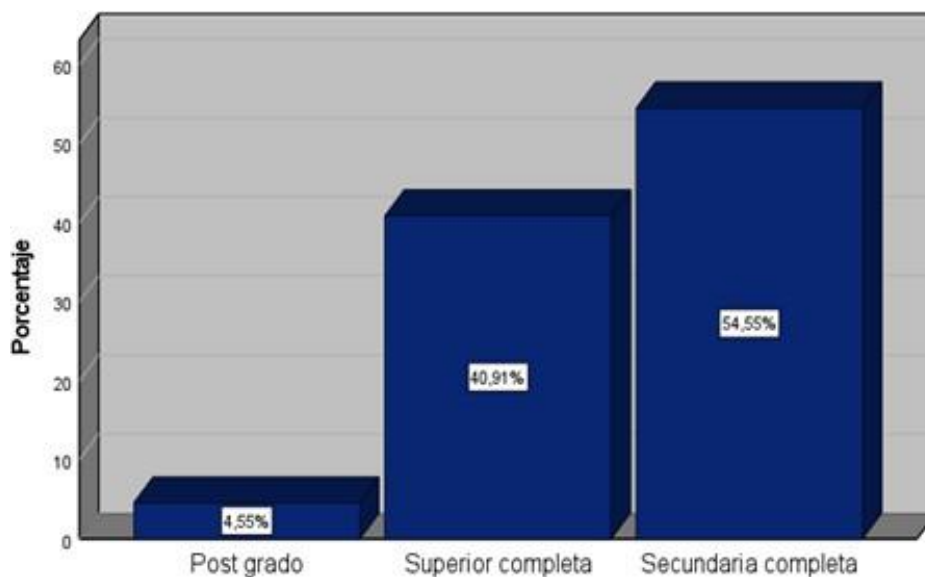
**Nota.** El gráfico muestra el rango de edad de los trabajadores.

La siguiente pregunta dirigida arrojó que el 31,82 % pertenece a un rango de edad entre los 25 y 31 años, representando que dentro de la asociación laboran personas jóvenes. mientras el 4,55 % pertenece entre un rango de 32 a 38 años.

**Tabla 8:** Nivel de estudio- Trabajadores

¿Cuál fue su último año de estudio?		
	N	%
Post grado	1	4,5 %
Superior completa	9	40,9 %
Secundaria completa	12	54,5 %

**Nota.** La tabla muestra el nivel de estudio de los trabajadores de la asociación.

**Figura 3.** Nivel de estudio- Trabajadores

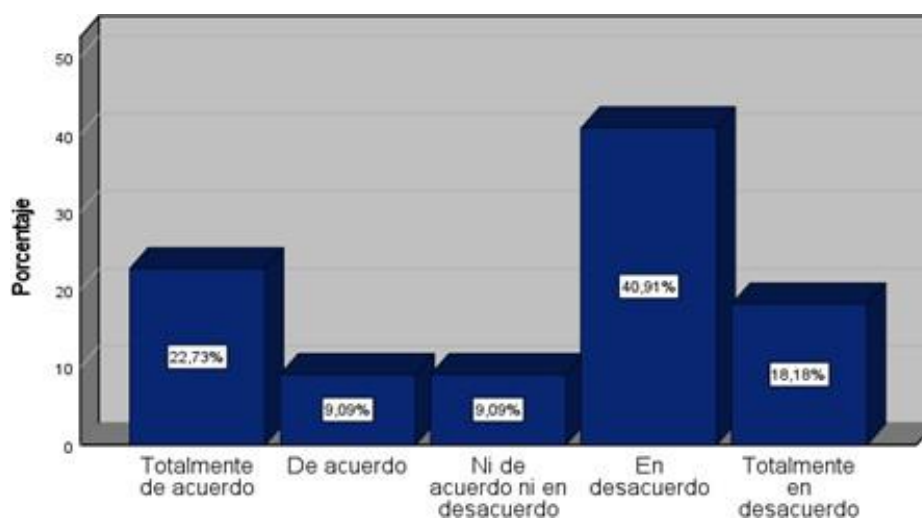
**Nota..** El gráfico muestra el nivel de estudio de los trabajadores de la asociación.

Gran parte de las trabajadoras posee un nivel educativo con un porcentaje del 54.55 % que representa la secundaria completa y en formación superior con un porcentaje del 40.91 % lo que evidencian una preparación académica sin embargo no se identifica que necesariamente sea en el dominio de herramientas tecnológicas.

**Tabla 9:** *Percepción sobre disponibilidad de herramientas digitales*

<b>¿Considera usted que la asociación dispone de herramientas digitales suficientes para realizar sus actividades?</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	5	22,7 %
De acuerdo	2	9,1 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,1 %
En desacuerdo	9	40,9 %
Totalmente en desacuerdo	4	18,2 %

**Nota.** La tabla muestra el cuan de acuerdo están los encuestados con la disponibilidad de herramientas digitales dentro de la asociación.

**Figura 4.** *Percepción sobre la disponibilidad de herramientas digitales*

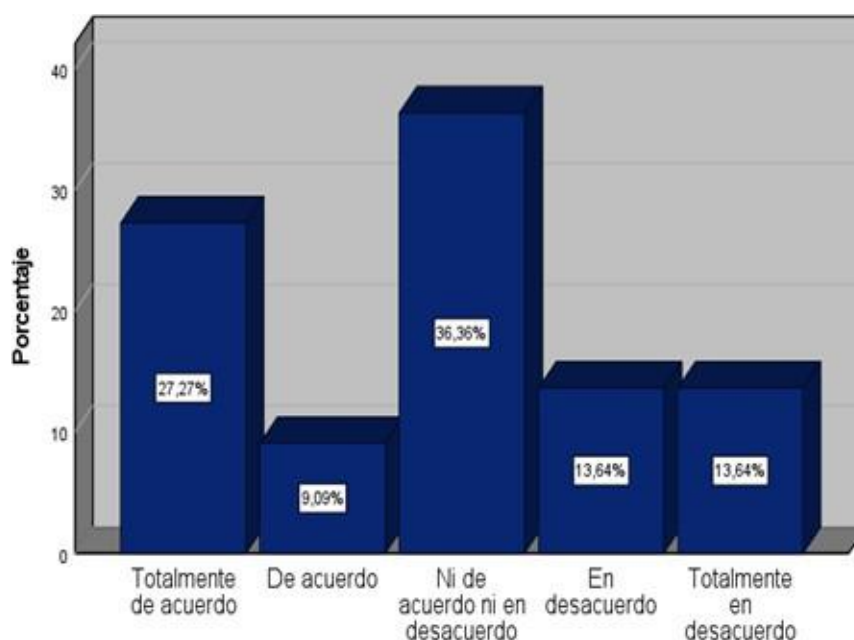
**Nota..** El gráfico muestra el cuan de acuerdo están los encuestados con la disponibilidad de herramientas digitales dentro de la asociación.

La siguiente tabla refleja que existe una percepción negativa en cuanto a esta pregunta. La mayor parte de los encuestados están en desacuerdo y el 18.2 % menciona estar totalmente en desacuerdo considerando que la asociación no dispone de suficientes herramientas digitales para el desarrollo de tareas.

**Tabla 10:** *Conocimientos básicos sobre el uso de herramientas digitales*

<b>¿Tiene conocimientos básicos sobre el uso de herramientas digitales?</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	6	27,3 %
De acuerdo	2	9,1 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	36,4 %
En desacuerdo	3	13,6 %
Totalmente en desacuerdo	3	13,6 %

**Nota.** La tabla muestra el nivel de conocimiento sobre el uso de herramientas digitales.

**Figura 5.** *Conocimientos básicos sobre el uso de herramientas digitales*

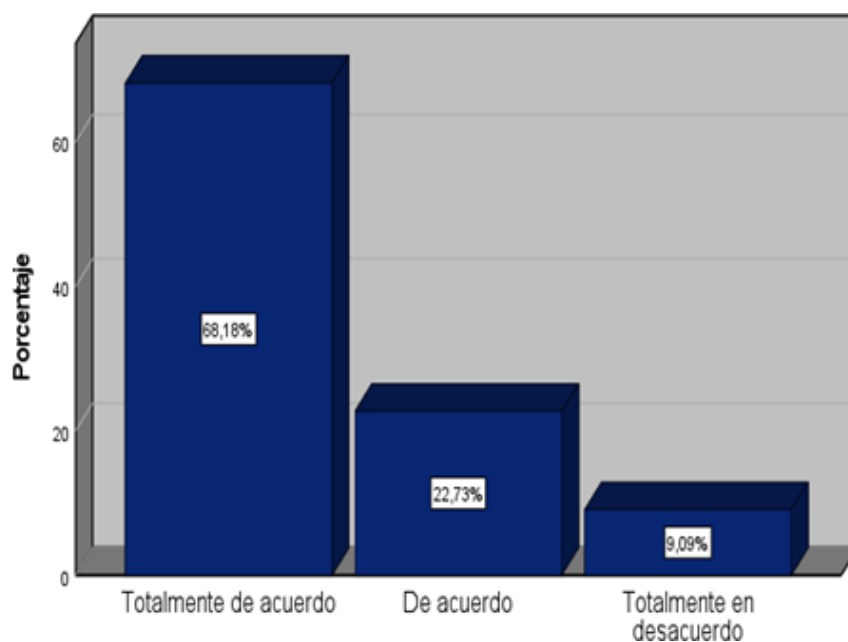
**Nota.** El gráfico muestra el nivel de conocimiento sobre el uso de herramientas digitales.

El 36,36 % manifestó una postura neutral seleccionando la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, determinando que los encuestados no logran definir una opinión con claridad sobre si conocen de herramientas digitales.

**Tabla 11:** *Interés en capacitarse ante implementación de herramientas digitales*

<b>¿En caso de que se implementen herramientas digitales dentro de su trabajo, está usted interesado en capacitarse?</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	15	68,2 %
De acuerdo	5	22,7 %
Totalmente en desacuerdo	2	9,1 %

**Nota.** La tabla muestra cuan de acuerdo están en capacitarse en caso de implementar herramientas digitales.

**Figura 6.** *Interés en capacitarse ante la implementación de herramientas digitales*

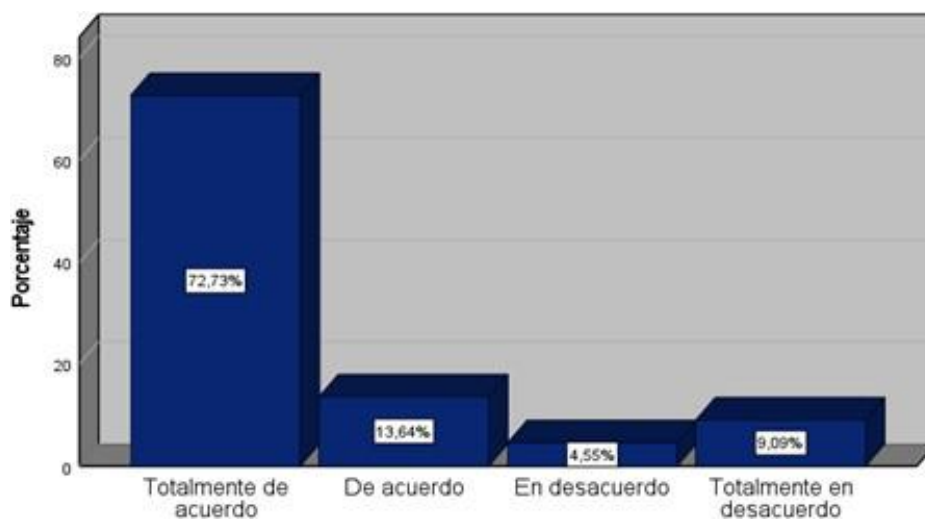
**Nota.** El gráfico muestra cuan de acuerdo están en capacitarse en caso de implementar herramientas digitales.

La gráfica refleja una valoración positiva por parte de los encuestados indicando una aceptación mayoritaria en cuanto a la pregunta realizada, de la misma manera se puede observar que el 22.73 % mantiene un postura neutral. Del mismo modo una pequeña parte de los encuestados manifiesta estar en total desacuerdo en querer capacitarse si se llegara implementar herramientas digitales.

**Tabla 12:** *Inversión en herramientas digitales para el mejoramiento de actividades.*

<b>¿Cree usted que la asociación debería de invertir en herramientas digitales para mejorar en su trabajo diario?</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	16	72,7 %
De acuerdo	3	13,6%
En desacuerdo	1	4,5 %
Totalmente en desacuerdo	2	9,1 %

**Nota.** La tabla muestra la percepción de los encuestados sobre si la asociación debería de invertir en herramientas digitales para el mejoramiento de actividades.

**Figura 7.** *Inversión en herramientas digitales para el mejoramiento de actividades.*

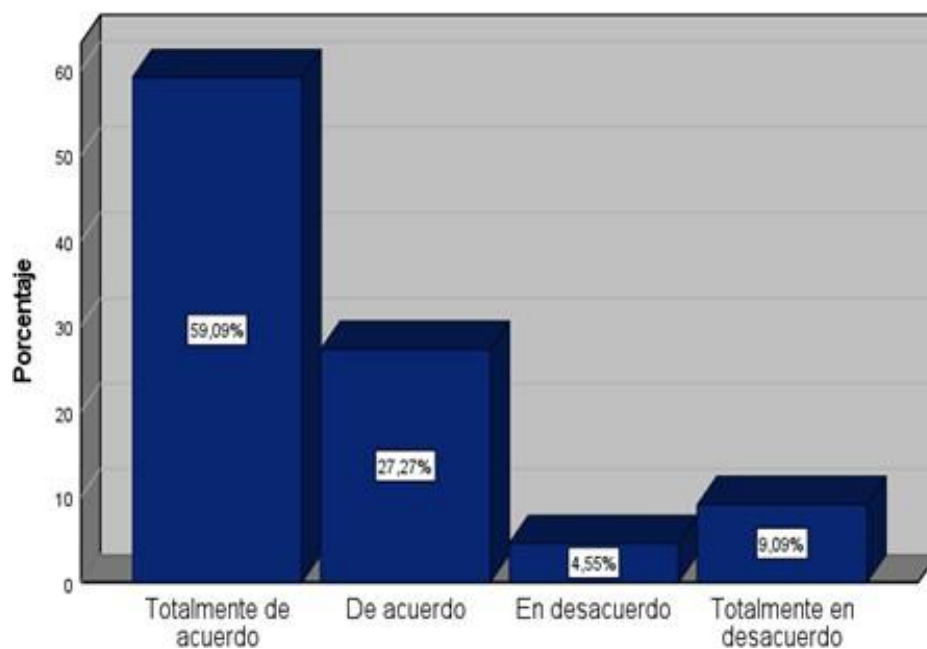
**Nota.** La gráfica muestra la percepción de los encuestados sobre si la asociación debería de invertir en herramientas digitales para el mejoramiento de actividades.

Los resultados reflejados demuestran una postura favorable por parte de los encuestados, en referencia a la inversión de herramientas digitales este alto porcentaje se encuentra entre las personas que mencionan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo, donde se puede evidenciar que los trabajadores reconocen la importancia de contar con herramientas digitales, sin embargo el 4,55 % y el 9,09 % demuestra innecesaria la inversión, dando a entender que existe una pequeña resistencia por parte de los encuestados.

**Tabla 13:** *Preferencia de los trabajadores frente a herramienta digital.*

<b>¿Desearía que la herramienta en caso de ser implementada sea amigable para su uso?</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	13	59,1 %
De acuerdo	6	27,3 %
En desacuerdo	1	4,5 %
Totalmente en desacuerdo	2	9,1 %

**Nota.** La tabla muestra la percepción de los trabajadores frente a posible implementación de herramienta digital.

**Figura 8.** *Preferencia de trabajadores frente a herramienta digital.*

**Nota.** La gráfica muestra la percepción de los trabajadores frente a posible implementación de herramienta digital.

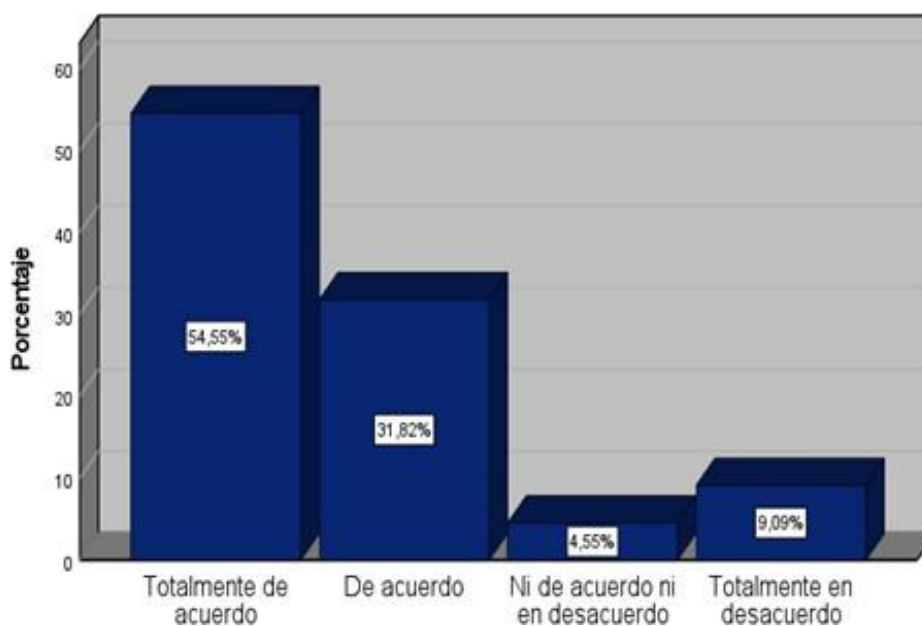
Los resultados de la gráfica demuestran que la mayor parte se encuentra totalmente de acuerdo en que si se llegara a implementar alguna herramienta digital esta sea amigable para su uso.

**Tabla 14:** Eficiencia operativa generada por uso de herramientas digitales- Trabajadores.

**¿Cree usted que el uso de herramientas digitales le permitirían que exista una mayor eficiencia operativa en su área?**

	N	%
Totalmente de acuerdo	12	54,5 %
De acuerdo	7	31,8 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,5 %
Totalmente en desacuerdo	2	9,1 %

**Nota.** La tabla muestra cuan de acuerdo los trabajadores consideran que el uso de herramientas digitales permite una mayor eficiencia operativa en las áreas de trabajo.

**Figura 9.** Eficiencia operativa generada por uso de herramientas digitales- Trabajadores

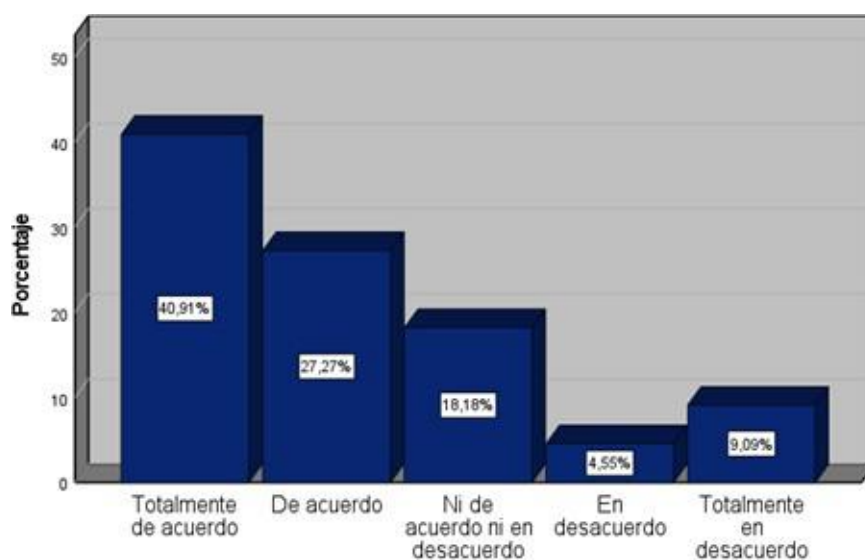
**Nota.** La gráfica muestra cuan de acuerdo los trabajadores consideran que el uso de herramientas digitales permite una mayor eficiencia operativa en las áreas de trabajo.

La gráfica demuestra que el hacer uso de herramientas digitales permitirán obtener mayor eficiencia operativa en las áreas de trabajo, visualizando que el 54.5 % menciona estar de acuerdo con esta pregunta.

**Tabla 15:** *Percepción de trabajadores respecto a la planificación adecuada*

<b>¿La asociación cuenta con una planificación adecuada dentro de su trabajo?</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	9	40,9 %
De acuerdo	6	27,3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	18,2 %
En desacuerdo	1	4,5 %
Totalmente en desacuerdo	2	9,1 %

**Nota.** La tabla muestra la percepción respecto a si existe planificación adecuada dentro de la asociación.

**Figura 10.** *Percepción de trabajadores respecto a la planificación adecuada.*

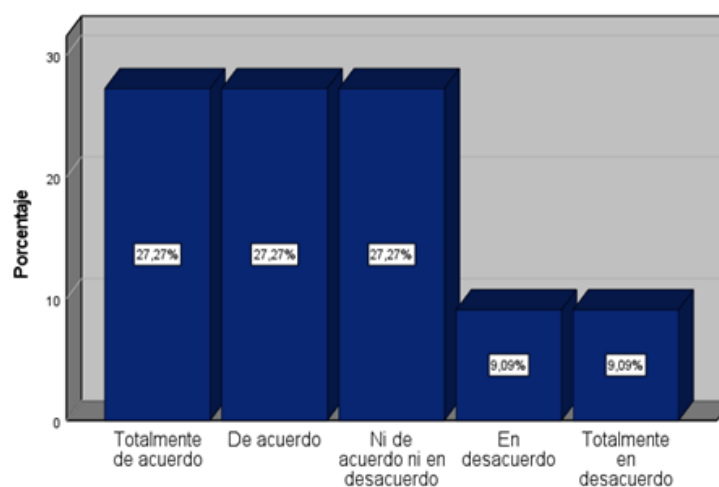
**Nota.** La gráfica muestra la percepción respecto a si existe planificación adecuada dentro de la asociación.

Los resultados de la tabla demuestran que la mayoría de los trabajadores perciben que existe una buena planificación dentro de la asociación puesto que se evidencia que la mayoría menciona estar totalmente de acuerdo donde se refleja una valoración positiva en cuanto al proceso de planificación.

**Tabla 16:** *Adecuada distribución de funciones*

<b>¿Cree usted que existe una adecuada distribución de funciones que facilita el trabajo en equipo?</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	6	27,3 %
De acuerdo	6	27,3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	27,3 %
En desacuerdo	2	9,1 %
Totalmente en desacuerdo	2	9,1 %

**Nota.** La tabla muestra la percepción de los encuestados respecto a si existe una adecuada distribución de funciones que facilita el trabajo en equipo.

**Figura 11.** *Adecuada distribución de funciones.*

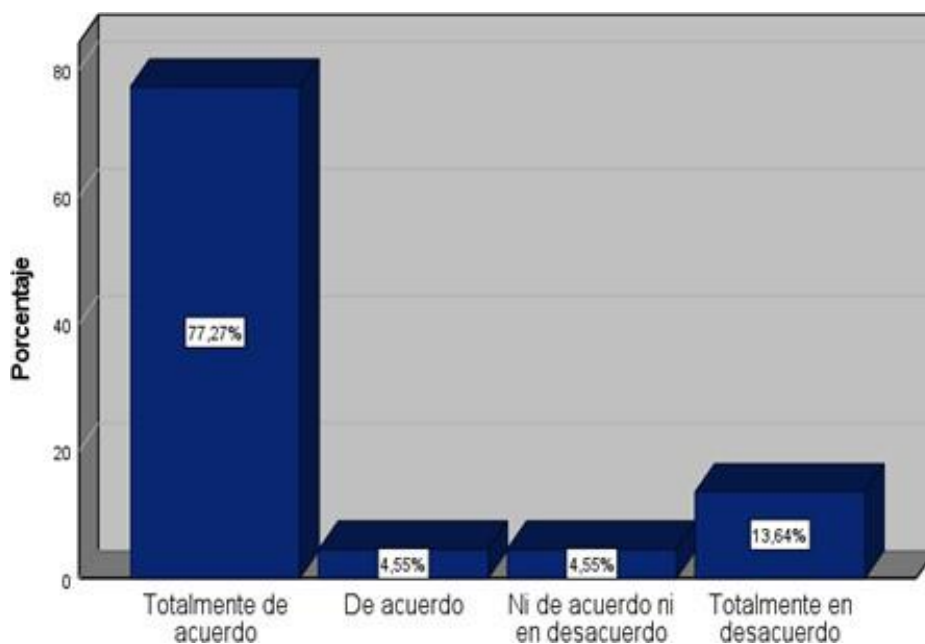
**Nota.** La gráfica muestra la percepción de los encuestados respecto a si existe una adecuada distribución de funciones que facilita el trabajo en equipo.

Los resultados arrojan que el 27,27 % entre ambas alternativas de totalmente de acuerdo y de acuerdo, demuestran que tienen una percepción de que si existe una buena distribución de funciones que facilita el trabajo en equipo.

**Tabla 17:** Toma de decisiones- directora

<b>¿Cree usted que la directiva toma decisiones considerando sus opiniones?</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	17	77,3 %
De acuerdo	1	4,5 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,5 %
Totalmente en desacuerdo	3	13,6 %

**Nota.** La tabla muestra la percepción sobre la toma de decisiones de la directiva.

**Figura 12** Toma de decisiones- directora

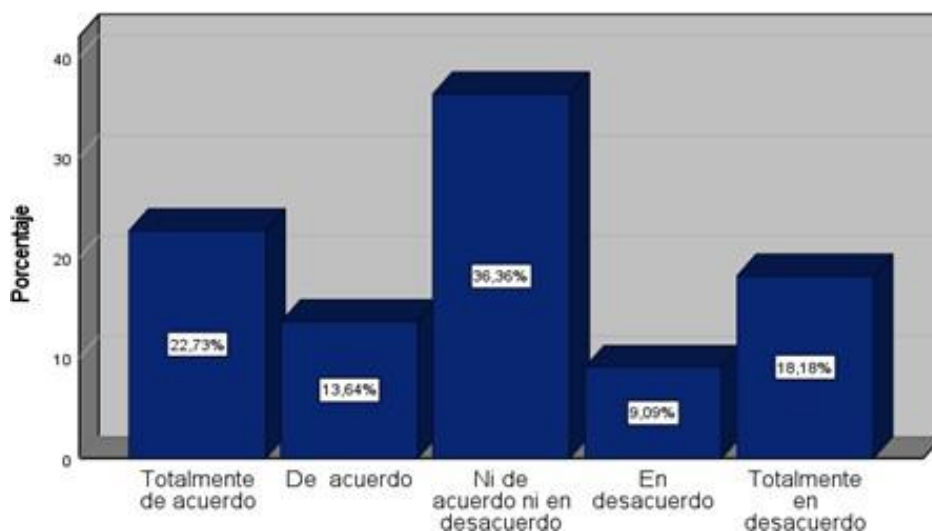
**Nota.** La gráfica muestra la percepción sobre la toma de decisiones de la directiva.

La gráfica representa un nivel alto en la valoración de la alternativa de totalmente de acuerdo donde se demuestra que la directora de la asociación si toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores para la toma de decisiones.

**Tabla 18:** *Percepción de trabajadores respecto al monitoreo.*

<b>¿Las actividades son monitoreadas constantemente por la directiva a través de una herramienta digital?</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	5	22,7 %
De acuerdo	3	13,6 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	36,4 %
En desacuerdo	2	9,1 %
Totalmente en desacuerdo	4	18,2 %

**Nota.** La tabla muestra la percepción de los trabajadores respecto al monitoreo de actividades por medio de una herramienta digital.

**Figura 13:** *Percepción de trabajadores respecto al monitoreo.*

**Nota.** La gráfica muestra la percepción de los trabajadores respecto al monitoreo de actividades por medio de una herramienta digital.

La gráfica indica que el 36,36 % de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el monitoreo de las actividades dentro de la asociación y el 22,7 % respondieron que están totalmente de acuerdo que las actividades si son monitoreadas por la asociación, pero se deduce que están monitoreados de manera manual.

## Discusión

El análisis actual de la asociación con respecto a las estrategias digitales para el fortalecimiento del apoyo administrativo arrojaron que es importante el implementar estrategias digitales dentro de la asociación puesto que son parte fundamental para optimizar procesos internos, mejorar la toma de decisiones, ayudar a reducir errores y agilizar el trabajo y mantener una información en tiempo real lo que va a fortalecer la parte de planificación y control administrativo, además que hacer uso de estas permitirán el almacenamiento de datos seguros. En concordancia con lo expuesto tras la aplicación de una entrevista realizada a la directora de la asociación bajo ciertas respuestas destaca que las estrategias le permitirán optimizar varios procesos donde a partir de estos aportes es necesario orientar el desarrollo del análisis. Por tanto, dichos hallazgos se alinean con la revisión literaria en el que Betancourt (2025) en su investigación denominada transformación digital y su incidencia en la gestión operativa del Shopping Center de Quevedo, elaborado en Quevedo, donde destaca que las herramientas tecnológicas ayudan en el desempeño laboral afirmando que estas han mejorado la eficiencia de procesos operativos, teniendo un impacto positivo en los procesos administrativos.

De la misma manera Bustamante (2021) en su investigación denominada “ Diseño e implementación de un sistema de información para gestionar el control de asistencia a clases de los estudiantes de la facultad de ingeniería en electricidad y computación con el uso de una herramienta BMP (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT)” destaco que tras la aplicación de la herramienta utilizada demostraron reducción en los tiempos de ejecución, evidenciando mejoras en eficiencia, automatización y cumplimiento de objetivos.

De igual manera Soriano(2021) en su investigación “ El transito desde la administración papel hacia la administración electrónica ” concluye que la administración electrónica ha supuesto una convulsión para la administración, al modificar aquellas pautas de actuación tanto internas como externas, haciendo conciencia que la utilización de estos nuevos medios aporta importantes beneficios para la sociedad en lo que concierne a la comunicación y simplificación de procesos.

En función de la información recopilada por medio de la ficha de observación se identificaron diversos factores y condiciones que intervienen directamente en la gestión administrativa de la empresa. Durante la ficha de observación se demostraron diversos desafíos que enfrentan como procesos manuales, limitado conocimiento de plataformas digitales, poco seguimiento de procesos internos, pocos recursos económicos, limitada capacitación en personas de mayor edad, limitado apoyo de los GAD locales, resistencia al cambio, limitado uso de estrategias digitales en la gestión, limitación de infraestructura propia para el desarrollo de procesos formativos. Por otro lado, estos resultados se ven reflejados dentro de la entrevista realizada a especialistas donde señalaron aquellos factores limitantes entre ellos la limitación presupuestaria, la resistencia al cambio, poco conocimiento de herramientas que aporten en procesos de gestión, la composición

de personal adulto que no manejan medios tecnológicos de manera habitual. De la misma manera dentro de las encuestas realizadas a los trabajadores de la asociación manifiestan una postura no definida sobre el conocimiento de herramientas digitales con un porcentaje de 36.4 %, además se manifiesta un nivel alto sobre la necesidad de implementar tecnología para fortalecer los procesos con un porcentaje de 72.7 %.

# Propuesta

## **Aplicación de herramienta digital para el apoyo administrativo de la asociación “Formando Mujeres Artesanas”, cantón Santa Elena, año 2025**

### **Introducción**

Actualmente la tecnología ha pasado a ser un aliado esencial para las empresas puesto que fortalece el desarrollo de procesos administrativos eficientes. Sin embargo, la asociación “Formando Mujeres Artesanas” presenta dificultades en la parte administrativa dado a que aun realiza el control de asistencia de sus capacitadoras de forma manual, lo que ha traído consigo perdida de información. Por ello se propone la implementación del programa AppSheet como parte de las estrategias digitales que contribuyan al fortalecimiento de la gestión interna de la asociación.

### **Planteamiento del problema**

La asociación no cuenta con herramientas digitales que sean exclusivamente para la parte administrativa que faciliten el registro y control de los trabajadores, realizando este proceso de manera manual en documentos físicos, ha generado consigo errores en registros, dificultades para llevar a cabo un seguimiento adecuado y limitando la eficiencia administrativa.

### **Justificación del problema**

La propuesta de implementar la aplicación de implementar la aplicación de AppSheet se plantea como alternativa factible y accesible para la asociación puesto que no requiere de conocimientos avanzados, este programa se adapta a las necesidades de control de asistencia. El uso de este programa permitirá automatizar registro de datos, reducir errores, optimizar tiempo, implicando que se fortalezca la parte administrativa de la asociación, promoviendo una gestión más eficiente y moderna.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

- Implementar una herramienta digital para automatizar los procesos administrativos de la empresa.

#### **Objetivos específicos**

- Identificar limitaciones que produce que se manejen los procesos actuales
- Diseñar una solución digital que facilite la gestión de procesos internos.
- Implementar una herramienta practica y accesible que facilite la gestión administrativa interna.

## Metas

- Digitalizar procesos internos que son manejados de manera tradicional.
- Aumentar la eficiencia operativa de la asociación.
- Aumentar la productividad.

**Tabla 19:** *Plan de acción- propuesta*

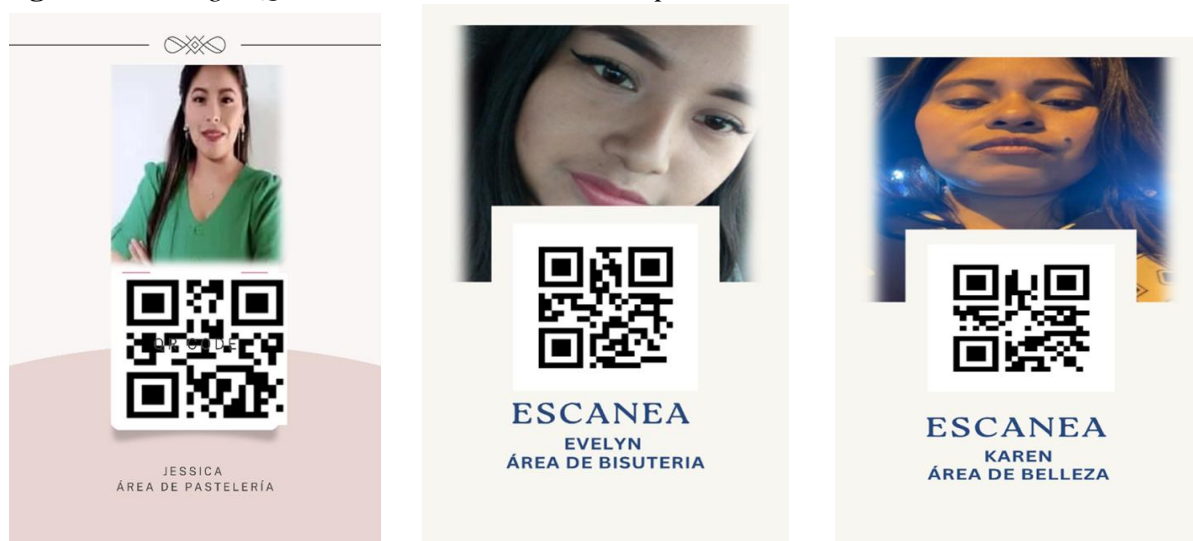
<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
Planificación	1 mes	Definir los objetivos y recursos necesarios para el proyecto.	Coordinador del proyecto.
Análisis de requerimientos	1 mes	Recopilar información sobre las necesidades de la administración.	Diseñador.
Diseño de la aplicación	1 mes	Desarrollo de la aplicación.	Diseñador.
Validación	1 mes	Evaluación de la aplicación con expertos.	Especialista en aplicación.
Implementación	1 mes	Instalar la aplicación en los equipos o dispositivos y capacitar al personal.	Diseñador.

**Nota.** *Plan de acción.*

**Tabla 20:** Cronograma de actividades- Propuesta

Capacitación	Duración	Contenido	Responsable
Introducción de la aplicación	2 horas	Explicación general del propósito de la herramienta.	Diseñador.
Uso de la aplicación	3 horas	Navegación sobre las funciones de la aplicación.	Diseñador.
Gestión administrativa	3 horas	Uso de la aplicación para el seguimiento de empleados.	Diseñador.

**Nota.** Cronograma de actividades.

**Figura 14.** Códigos QR- Control de asistencia- Propuesta

**Figura 15:** AppSheet- Asistencia

The screenshot displays the AppSheet interface for a table named 'ASISTENCIA'. The left sidebar shows the table structure with columns: NAME, TYP, and a list of columns: \_RowNumber (N), ASISTENCIA (Tr), FECHA (D), HORA (Ti), CÓDIGO (Tr), and NOMBRE (Tr). The right pane shows a list of employees with their names and photos: Belleza (Karen), Bisuteria (Evelyn), and Pasteleria (Jessica). A notification bubble is visible over the list, indicating 'Información guardada' for 'montenegrotigeroallissonmarib@gmail.com'. The bottom of the interface shows the email address and an 'Apply' button.

**Figura 16.** Control - Asistencia

The screenshot displays the AppSheet interface for a table named 'TRABAJADORES'. The left sidebar shows the table structure with columns: NAME, TYP, and a list of columns: \_RowNumber (N), ID TRABAJADORES (Tr), NOMBRE (Tr), AREA (Tr), CÓDIGO (Tr), and FOTO (Tr). The right pane shows a form for entering attendance data for 'Evelyn' on '14/11/2025' at '10:30:19' with code 'dc7e575cEvelyn'. The bottom of the interface shows a search icon and a share icon.



## Conclusiones

En relación con el objetivo general, se concluye que las estrategias digitales representan un apoyo significativo para la asociación “Formando Mujeres Artesanales”, puesto que contribuyen al fortalecimiento del proceso administrativo. Estas estrategias se convierten en un componente esencial para la modernización de la gestión, permitiendo optimizar las actividades internas y responder con mayor eficiencia a las necesidades organizacionales. Su implementación no solo agiliza procedimientos, sino que también facilita la toma de decisiones al disponer de información más precisa y oportuna.

En cuanto al primer objetivo, se diagnosticó la situación actual respecto al uso de herramientas digitales, evidenciándose que la asociación “Formando Mujeres Artesanas” mantiene aún procesos administrativos desarrollados de forma tradicional. Asimismo, se identificó que los recursos disponibles son limitados y que existe una reducida familiaridad, por parte del personal, con el uso de tecnologías digitales, lo cual dificulta la incorporación de prácticas modernas y limita la eficiencia operativa de la organización.

Respecto al segundo objetivo, se determinó la existencia de diversos factores que obstaculizan la modernización de los procesos administrativos dentro de la asociación. Entre los elementos más relevantes se encuentran el escaso conocimiento de herramientas tecnológicas, la limitada disponibilidad de recursos económicos y la resistencia al cambio por parte de algunos miembros. Estas barreras retrasan la adopción de nuevas metodologías de trabajo y afectan el avance hacia una gestión más digitalizada. No obstante, se identificó que las herramientas digitales con mayor potencial para fortalecer el proceso administrativo son aquellas plataformas que permiten el seguimiento y control de actividades en tiempo real, debido a su capacidad para mejorar la organización y la trazabilidad de la información.

Finalmente, en relación con la propuesta, se evidencia que la asociación requiere incorporar herramientas digitales que impulsen el fortalecimiento de su proceso administrativo. La adopción de estas tecnologías posibilitará mejorar la comunicación interna, optimizar la organización de tareas, garantizar mayor transparencia en la gestión, disminuir errores recurrentes y reducir la pérdida de información. De igual manera, permitirá ampliar las oportunidades de crecimiento en un entorno cada vez más digitalizado, dotando a la asociación de mejores capacidades para enfrentar los desafíos actuales y futuros.

## Recomendaciones

Se recomienda que la asociación implemente herramientas digitales, ya que en la actualidad estas soluciones permiten automatizar procesos repetitivos, reducir tiempos de ejecución, disminuir costos operativos y agilizar distintas actividades administrativas. La adopción de tecnología contribuirá directamente al mejoramiento de la gestión interna y potenciará el crecimiento de la asociación dentro de un entorno empresarial cada vez más modernizado y competitivo.

Asimismo, se sugiere capacitar tanto al personal como a los responsables de las áreas administrativas, con el propósito de priorizar el uso adecuado de herramientas digitales y garantizar que su integración sea efectiva. La formación continua permitirá que los miembros de la asociación comprendan la importancia de estas tecnologías y las utilicen como apoyo fundamental para la administración.

De igual manera, se plantea la ejecución de un programa de capacitación progresiva, mediante el cual el personal pueda adquirir de forma gradual las habilidades tecnológicas necesarias. Este proceso facilitará la adaptación al uso de herramientas digitales, disminuirá la resistencia al cambio y asegurará una transición ordenada hacia métodos de trabajo más eficientes y modernos.

Finalmente, se recomienda implementar la propuesta planteada con la finalidad de fortalecer el proceso administrativo. Su aplicación permitirá optimizar la gestión interna, minimizar errores derivados de procedimientos manuales, agilizar el desarrollo de actividades y asegurar que las operaciones se ejecuten de forma más ordenada, transparente y eficiente. Con ello, la asociación estará en mejores condiciones para responder a las demandas actuales del entorno digital y mejorar su desempeño organizacional.

## Referencias

- [1] Corbo, I., Favieri, F., Forte, G., & Casagrande, M. (2025). Decision-making under uncertainty in healthy and cognitively impaired aging: A systematic review and meta-analysis. *Archives of Gerontology and Geriatrics*. <https://doi.org/10.1016/j.archger.2024.105643>
- [2] Ahmady, G., Mehrpour, M., & Nikooravesh, A. (2016). Organizational Structure. *3RD INTERNATIONAL CONFERENCE ON NEW CHALLENGES IN MANAGEMENT AND BUSINESS: ORGANIZATION AND LEADERSHIP*, 230, 455-462. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.057>
- [3] Al-Hargusi, S., & Al-Zaidi, S. (2023). Digital tools in shaping international business strategy. *460*, 7. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202346003005>
- [4] Álvarez, F., López, O., & Toledo, M. (2021). Acceso al financiamiento de las pymes. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1752>
- [5] Alvarez Adriana, Cordero, L., & Peña, D. (2022). DISTRIBUCIÓN DE CARGOS Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES IPS DIVINA MISERICORDIA. <https://repositorio.cun.edu.co/server/api/core/bitstreams/0a7718c1-8cda-4370-8bc1-a1728cf1f004/content>
- [6] Arguello, C., Barba, D., Andrade, C., & Esparza, F. (2021). Tecnología empresarial para las pymes, estrategia de competitividad en época de pandemia. *Revista Investigación y Negocios*, 14(4), 110-127. <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i24.152>
- [7] Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://0410n2m1w-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/ereader/upse/40362?page=1>
- [8] Banco Mundial. (2023). Economía Digital para América Latina y el Caribe: Diagnóstico de país: Colombia. Banco Mundial. <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/61714f214ed04bcd6e9623ad0e215897-0400012021/related/Economia-Digital-Colombia.pdf>
- [9] Betancourt, M. (2025). Transformación digital y su incidencia en la gestión operativa del Shopping Center de Quevedo, periodo 2022-2023. Quevedo. UTEQ, 116. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/8295>

- [10] Buhaieva, M., & Zapirchenko, L. (2025). INFORMAL COMMUNICATIONS AS A COMPONENT OF THE INFORMATION AND ANALYTICAL SYSTEM FOR ENSURING EFFECTIVE BUSINESS PERFORMANCE. *Innovaciones y tecnologías en el ámbito de los servicios y la industria alimentaria*, 87-94. [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(16\).2025.14](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(16).2025.14)
- [11] Bujang, A., Omar, E., Baharum, A. (2018). A review on sample size determination for Cronbach's alpha test: A simple guide for researchers. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 25(6), 85–99. <https://doi.org/10.21315/mjms2018.25.6.9>
- [12] Bustamante, J. (2021). Diseño e implementación de un sistema de información para gestionar el control de asistencia a clases de los estudiantes de la facultad de ingeniería en electricidad y computación con el uso de una herramienta BMP. Escuela Superior Politécnica del Litoral. <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/50889>
- [13] Camue, A., Carballal, E., Toscano, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 11(2), 136–152. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612017000200010script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612017000200010script=sci_arttext)
- [13] Cardona, A. (2021). Plan de gestión empresarial direccionado a la competitividad de una pequeña empresa de compra y comercialización de excedentes industriales “Depósito de metales Suárez” en Santiago de Cali, Colombia. Universidad Autónoma de Occidente. <https://hdl.handle.net/10614/13601>
- [14] Carrion, G., Mendoza, J. (2024). Gestión de inventarios y su incidencia en la eficiencia operativa en la empresa Basscon Constructores S.A.C. periodo 2022. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/3215/Gladys-Jose,esis,titulo2024.pdf?sequence=1>
- [14] Carvajal, C. (2023). Los objetivos de la investigación. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 27. <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v27/1025-0255-amc-27-e9591.pdf>
- [15] Charry, S. (2020). Selección de personal. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8066>
- [16] Chavez, R. (2023). Digitalización documentaria para mejorar la eficiencia de los procedimientos administrativos en una entidad pública de Cajamarca, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113537>
- [17] Cheron, C., Salvagni, J., Colomby, R. (2022). The qualitative approach interview in administration: A guide for researchers. *RAC*, 26(4). <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2022210011.en>

- [18] Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/20.500.14624/1143>
- [19] Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_acte-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_acte-2021.pdf)
- [19] Cordova, Y. (2025). *Impacto de la automatización en los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado La Maná, 2023*. UTEQ.
- [20] Cöster, M. D., Cöster, M., Danielson, M., Ekenberg, L., Gullberg, C., Titlestad, G., Wettergren, G. (2023). *Digital transformation: Understanding business goals, risks, processes, and decisions*. <https://doi.org/10.11647/obp.0350>
- [21] Cristache, N., Pricopoaia, O., Nastase, M., Dobra, C., Ibinceanu, M. O., Coroban, L. (2024). *The impact of digitalisation on the performance of companies at national level*. *Economic Computation and Economic Cybernetics Studies and Research*, 58(2), 182–197. <https://doi.org/10.24818/18423264/58.2.24.11>
- [22] Cruz, G., Vega, A., Salazar, G., Toledo, P. (2024). *Analysis of studies on digital strategy: Bibliometric research of three decades*. *Sustainability*, 16(20). <https://doi.org/10.3390/su16208789>
- [23] Cruz Martínez, G. A., Vega Muñoz, A., Salazar Sepúlveda, G., Toledo Aceituno, P. (2024). *Analysis of studies on digital strategy: Bibliometric research of three decades*. *Sustainability*, 16(20). <https://doi.org/10.3390/su16208789>
- [24] Delgado, F. (2021). *Nivel de influencia de los factores asociados a las características de los docentes mediada por el modelo de aceptación tecnológica en la motivación, colaboración e intención del comportamiento en estudiantes universitarios*. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/abcaf73e-63d4-47d6-9713-1fd22732c4f1/content>
- [25] Denkena, B., Klemme, H., Becker, J. (2022). *User-specific parameterization of process monitoring systems*. *Prod. Eng. Res. Devel*, 16, 735–742. <https://doi.org/10.1007/s11740-022-01130-1>
- [26] Fiveable. (2024). *Financial support – AP European History*. <https://fiveable.me/key-terms/ap-euro/financial-support>

- [27] Fu, W., Sun, J., Xiaodong, L. (2023). Research on the openness of digital platforms based on entropy-weighted TOPSIS: Evidence from China. *Sustainability*, 15(4). <https://doi.org/10.3390/su15043322>
- [28] García, E., León, M. (2021). ¿Evolución o expansión? Del marketing tradicional al marketing digital. *Alcance Revista Cubana de Información y Comunicación*, 10(26), 37–52. <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v10n26/2411-9970-ralc-10-26-37.pdf>
- [29] Gómez, S. (2021, julio 23). Cómo posicionar la marca de una startup. *iProUP*. <https://www.iproup.com/startups/24642-como-posicionar-la-marca-de-una-startup>
- [30] González, J., Bonilla, E., Guerrero, G. (2006). Plan de gestión, Balanced Scorecard y análisis de la eficiencia y equidad tarifaria en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Facatativá. *Innovar*, 16(28), 75–92. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n28/v16n28a05.pdf>
- [31] González Feijoó, E. M., Gutiérrez Jaramillo, N. D., Medina Castillo, W. T., Jaramillo Simbaña, R. M. (2024). Digital transformation in accounting for small and medium-sized enterprises in the province of El Oro, Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(12), 1580–1598. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e12.44>
- [32] Heibges, M. (2024). Mix-a-lot: Mixed methods impulses for empirical cultural studies. *Zeitschrift für Empirische Kulturwissenschaft*, 1, 62–89. <https://doi.org/10.31244/zekw/2024/01.04>
- [33] Herrera, J., Manrique, J., Cárdenas, A., Delgado, C. (2024). Tecnología orientada a la administración de empresas en el año 2024. *Impulso*, 4(7), 77–88. <https://doi.org/10.59659/impulso.v4i7.38>
- [34] Hilera, J., Timbi, C. (2016). Tecnología y accesibilidad. *eLibro*. <https://elibro.net/es/ereader/upse/44400?page=1>
- [35] Hoang, H., Tan, T. (2023). Unveiling digital transformation: Investigating technology adoption in Vietnam's food delivery industry for enhanced customer experience. *Heliyon*, 9. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19719>
- [36] Hörhager, J. (2023). Using people analytics in talent acquisition to bridge the talent gap in Austria. <https://epub.fh-joanneum.at/obvfhjhs/content/titleinfo/9639865>
- [37] Huong, H., Hau, N., Than, N., Thang, N., Tai, D., Phuong, H. (2024). Financial resources of small and medium enterprises. *Financial and Credit Activity—Problems of Theory and Practice*, 5(58), 87–96. <https://doi.org/10.55643/fcaptp.5.58.2024.4469>

- [38] Kringelum, L., Holm, C. G., Holmgren, J., Friis, O., Jensen, K. F. (2024). Digital transformation: Strategy comes first to lay the groundwork. *Journal of Business Strategy*, 46(1–2), 3–10. <https://doi.org/10.1108/JBS-09-2023-0199>
- [39] Lara, P., Martínez, J. (2016). La accesibilidad de los contenidos web. eLibro. <https://elibro.net/es/ereader/upse/56357?page=1>
- [40] Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación. (2020). <https://www.gob.ec/regulaciones/ley-organica-emprendimiento-innovacion>
- [41] Lozano, B. V., Toro, M. F., Calderón, D. J. (2021). El marketing digital: Herramientas y tendencias actuales. *Ciencias Técnicas y Aplicadas*, 7(6), 907–921.
- [42] Mancinas, M., Cantú, L., García, R., Cuevas, O. (2020). Disponibilidad tecnológica y uso de tecnologías por parte de docentes de bachillerato desde la perspectiva del estudiante. *Educación*, 56(1), 61–75. <https://doi.org/10.5565/rev/educar.1006>
- [43] Marcó, F., Loguzzo, H., Fedi, J. (2013). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. Universidad Nacional Arturo Jauretche. <https://rid.unaj.edu.ar/handle/123456789/2718>
- [44] Mayorga, R., Monroy, A., Hernández, J., Roldán, A., Reyes, S. (2021). Programa SPSS. Educación y Salud, *Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 10(19), 282–284. <https://doi.org/10.29057/icsa.v10i19.7761>
- [45] Mejía, C. (2014). Indicadores de efectividad y eficacia. <http://www.planning.com.co/bd/archivos/Octubre1998.pdf>
- [46] Menacho, I., Vásquez, S., Gonzales, G., Guerrero, F. (2024). Relevance of internal control and people's work performance to achieve efficient management [Control interno y desempeño laboral]. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(11), 653–666. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.39>
- [47] Monfasani, R., Murray, P. (2020). Introducción a la administración y gestión bibliotecaria: Consideraciones básicas para establecer planes estratégicos. <https://elibro.net/es/ereader/upse/228374?page=1>
- [48] Montoya, M., Rojas, J., Aguirre, Y. (2024). Dashboard for management monitoring RPA: A study in manufacturing SMEs. *Ciencia e Ingeniería*, 18(35), 59–66. <https://doi.org/10.31908/19098367.3052>

- [49] Moreno, E. (2022). El presupuesto empresarial como herramienta gerencial en las pymes de América del Sur. *Revista Enfoques*, 6(24), 352–362. <http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v6i24.147>
- [50] Moreno, F., Aguado, U., Hadi, M., Tapia, R., Silva, M., Vía, J., González, V. (2025). Organizational commitment and administrative management in public service delivery: Evidence from an emerging governance context. *Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.3390/admsci15060231>
- [51] Muñiz, M. (2023). Technology diplomacy for the digital era. *Revista CIDOB d’Afers Internacionals*, (134), 91–102. <https://doi.org/10.24241/rcai.2023.134.2.91>
- [52] Narotzky, S. (2021). The politics of evidence in an uncertain world: Experience, knowledge, social facts, and factual truth. *Disparidades. Revista de Antropología*, 76(1). <https://doi.org/10.3989/dra.2021.00>
- [53] Nogueira, D., Medina, A., Medina, Y., El Assafari, Y. (2024). Matriz DAFO y análisis CA-ME, herramientas de control de gestión: Caso de aplicación. *Revista Universidad y Sociedad*, 16(2), 34–45. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v16n2/2218-3620-rus-16-02-34.pdf>
- [54] Nuñez, H. (2025). Fundamentos de administración: Teoría y práctica. Ciudad Educativa. <https://elibro.net/es/ereader/upse/286031?page=1>
- [55] Pan, L., Liu, S., Li, Y. (2025). Digital orientation, knowledge acquisition, and digitization in non-digital native firms. *Information Processing and Management*, 63(1). <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2025.104361>
- [56] Pérez, D. (2025). Domina la administración de tu negocio. <https://elibro.net/es/ereader/upse/282323?page=33>
- [57] Pérez, L., Badajoz, J. (2022). El control interno y su influencia en la gestión de recursos financieros. *Ciencia Latina*, 6(5), 2024–2040. <https://doi.org/10.37811/cl,cm.v6i5,3227>
- [57] Prieto, J. (2018). Administración: Teorías, autores, fases y reflexiones. Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/upse/70328?page=88>
- [58] Prodanchuk, M., Dankevych, A., Aksonova, O., Tomchuk, O. (2023). Digital tools for accounting and analytical support of enterprises: Innovation and management aspect. *Economics Ecology Socium*, 7(4), 27–39. <https://doi.org/10.61954/2616-7107/2023.7.4-3>

- [59] Puentes, N. (2021, septiembre 6). Mayor alcance y posicionamiento de la mano del marketing digital. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/mas-contenido/mayor-alcance-y-posicionamiento-de-la-mano-del-marketing-digital-616073>
- [60] Puga, V. (2022). Distribución de funciones en el comercial “Ricardito Jr” de la parroquia San Juan. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/12000>
- [61] Rincón, C., Narváez, J. (2017). Presupuestos. <https://elibro.net/es/ereader/upse/70310?page=1>
- [62] Rodríguez, E., Pedraja, L., & Araneda, C. (2013). El proceso de toma de decisiones y la eficacia organizativa en empresas privadas del norte de Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 21(3), 328–336. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052013000300003>
- [63] Rojas, L. (2017). *Situación del financiamiento a pymes y empresas nuevas en América Latina*. Corporación de estudios para Latinoamérica, 70(8), 2333-2346. [https://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/02/Situacion\\_del\\_financiamiento\\_a\\_PYMES\\_y\\_empresas\\_nuevas\\_en\\_America\\_Latina.pdf](https://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/02/Situacion_del_financiamiento_a_PYMES_y_empresas_nuevas_en_America_Latina.pdf)
- [64] Saldaña, B., & Molina, H. (2023). Estrategias para un liderazgo efectivo. Evaluación de la gestión administrativa en un instituto de investigación. *Revista de El Colegio de San Luis*, 13. <https://doi.org/DOI10.21696/rcsl132420231479>
- [65] Samayoa, C. (2022). Guía para el control dinámico y cumplimiento de objetivos y resultados clave ajustados a los valores empresariales. <https://glifos.unis.edu.gt/digital/tesis/2022/57125.pdf>
- [66] Sánchez, B., Zegbe, J., & Rumayor, A. (2013). Propuesta para la adopción de tecnología en el sistema bovino de doble propósito. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 855–868. <https://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v4n6/v4n6a3.pdf>
- [67] Santos, S., Augusto, L., Ferreira, S., Espírito Santo, P., & Vasconcelos, M. (2023). Recommendations for Internal Communication to Strengthen the Employer Brand: A Systematic Literature Review. *Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.3390/admsci13100223>
- [68] Sharabati, A., Awawdeh, H., Sabra, S., Shehadeh, H., Allahhham, M., & Ali, A. (2024). The role of artificial intelligence on digital supply chain in industrial companies mediating effect of operational efficiency. *Uncertain Supply Chain Management*, 12, 1867–1878. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2024.2.016>
- [69] Shostak, L., Lipych, L., Anatolii, F., Volynets, I., Andrew, U., & Morokhova, V. (2024). Business models of enterprises in the conditions of digital transformation: Global and domestic experience, 12(2), 243–261. <https://doi.org/10.2478/eoik-2024-0027>

- [70] Soriano, P. (2021). *El tránsito desde la Administración papel hacia la Administración electrónica: Antecedentes, regulación actual, organización e implementación de procedimientos*. Instituto Andaluz de Administración Pública. [https://www.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2023-10/EL\\_TRANSITO\\_DESDE\\_LA\\_ADMINISTRACION\\_PAPEL\\_HACIA\\_LA\\_ADMINISTRACION\\_ELECTRONICA.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2023-10/EL_TRANSITO_DESDE_LA_ADMINISTRACION_PAPEL_HACIA_LA_ADMINISTRACION_ELECTRONICA.pdf)
- [71] Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?format=pdf&lang=es>
- [72] Tukiran, M., Nurul, S., & Winnie, A. (2024). A decision science approach to redesigning organizational structure: empirical insights from business process mapping and strategy alignment. *Cartas de Ciencia de la Decisión*, 14, 63–78. <https://doi.org/10.5267/j.dsl.2024.11.002>
- [73] Ullari, D., & Vargas, G. (2024). Beneficios de uso de herramientas digitales para PYMES de eventos sociales de Guayaquil. *Repositorio UPS*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/28011/1/UPS-GT005466.pdf>
- [74] Umer, M., Nawaz, F., & Ali, M. (2023). Reconciling the impact of knowledge management processes on knowledge worker productivity. *Knowledge Management & E-Learning*, 15(2), 269–286. <https://doi.org/10.34105/j.kmel.2023.15.015>
- [75] UNIR. (2022). Los objetivos estratégicos de una empresa y la importancia del BPM. <https://www.unir.net/revista/empresa/objetivos-estrategicos-empresa/>
- [76] Wang, C., Wang, D., Deng, X., & Wang, S. (2023). Research on the impact of enterprise digital transformation on internal control. *Sustainability*, 15(10). <https://doi.org/10.3390/su15108392>
- [77] Xu, J., Ismail, N., Dabo, N., Hassan, M., & Hajiyev, A. (2024). Application of Latent Class Analysis in Identifying Digital Adoption Typologies. *ICMSEM 2024*, 215, 17–26. [https://doi.org/10.1007/978-981-97-5098-6\\_2](https://doi.org/10.1007/978-981-97-5098-6_2)
- [77] Yelicich, C. (2023). Aspectos teóricos para el análisis de la dirección escolar: Conceptualizaciones y modelos. <https://doi.org/10.24065/2237-9460.2023v13n1ID2040>
- [78] Zambrano, O. (2024). Análisis de la transformación digital y cambio organizacional en empresas de servicios del Ecuador. UNIANDÉS. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/18815/1/USD-ADNL-EAC-001-2025.pdf>

- [79] Zvirgzdina, R., Skadina, H., & Linina, I. (2023). Appropriate communication of the strategy as an impact factor for business model digitalization, 20, 1709–1718. <https://doi.org/10.37394/23207.2023.20.151>

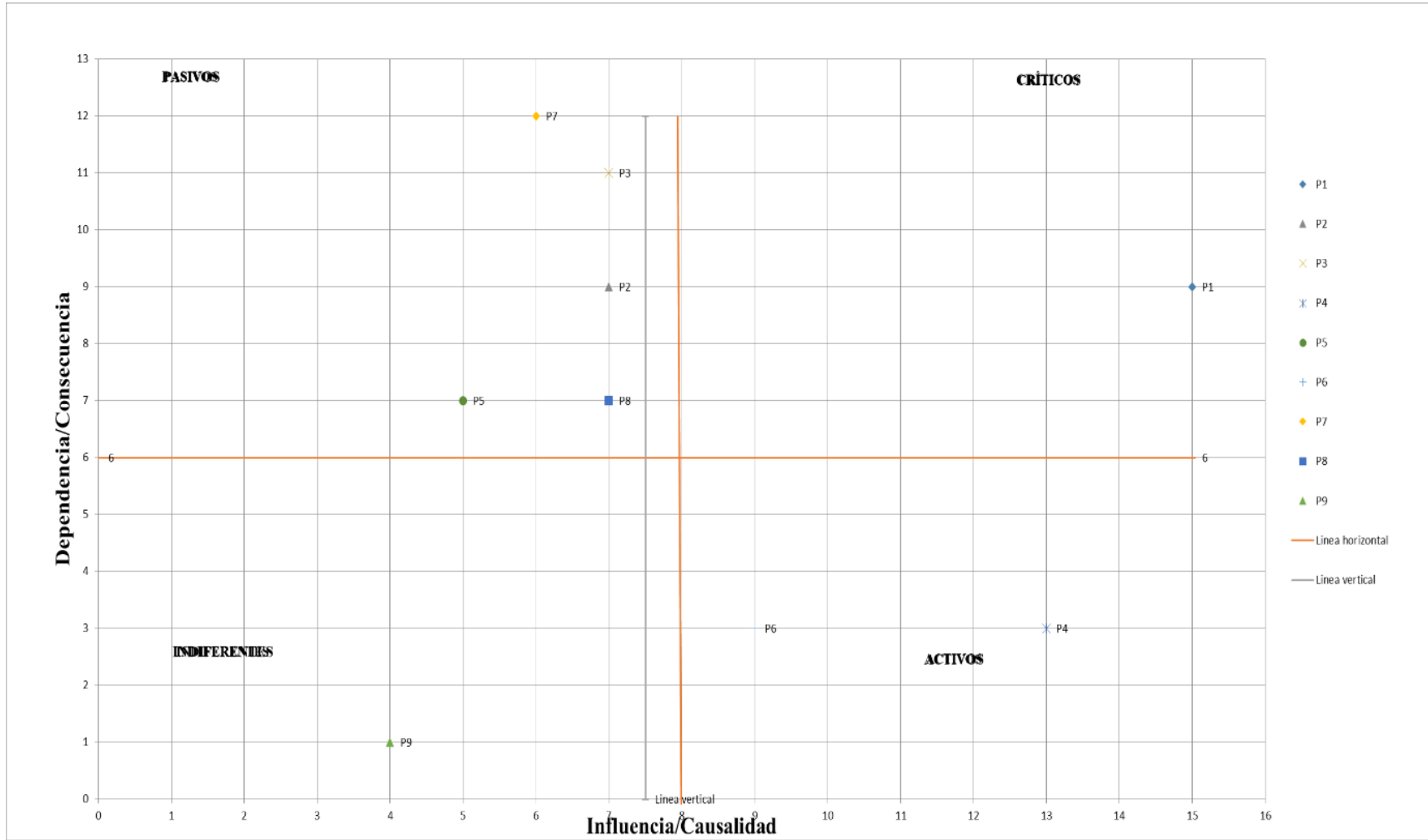
**Apéndice 1: Matriz de consistencia.**

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA		
Estrategias Digitales como apoyo administrativo para la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025.	De qué manera las estrategias digitales contribuyen como apoyo al fortalecimiento en la gestión administrativa en la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025	Determinar de qué manera las estrategias digitales contribuyen como apoyo al fortalecimiento de la gestión administrativa en la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025	Las estrategias digitales como apoyo administrativo contribuyen al fortalecimiento de la asociación "Formando Mujeres Artesanas", mejorando la eficiencia operativa, ahorrar costos, ahorrar tiempo, desarrollo sostenible mediante herramientas digitales como Apshett, Jibble, entre otros.	Estrategias digitales	Herramientas digitales	Disponibilidad de herramientas digitales	<p><b>Diseño :</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque :</b> Mixto</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Cualitativa: exploratoria Descriptiva : Cuantitativa</p> <p><b>Métodos :</b> Análisis -síntesis - Deductivo-inductivo</p> <p><b>Técnicas:</b> 1. Observación 2. Entrevista 3. Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> 1. Ficha de observación no estructurada con observación directa, natural y participante 2. Guía de entrevista con cuestionario semiestructurado con uso de la teoría de las actitudes 3. Cuestionario de encuesta estructurado, escala de Likert.</p> <p><b>Población:</b> 1. Observación a Asociaciones dedicadas al mismo sector</p> <p><b>2. Para entrevista:</b> Expertos o especialistas en área de tecnología.</p> <p><b>3. Para encuesta:</b> Trabajadoras de la asociación.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Censo a todas las trabajadoras de la asociación "Formando Mujeres Artesanas"</p>		
	<b>SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>				Diagnosticar cuál es la situación actual sobre el uso de herramientas digitales en la gestión administrativa de la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025		Plataforma digital	Interés en adopción tecnológica
									Presupuesto
	¿Cuál es la situación actual sobre el uso de herramientas digitales en la gestión administrativa de la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025?	Identificar cuáles son los factores que obstaculizan en la implementación de estrategias digitales en la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025.			Planes de gestión	Planificación		Apoyo financiero	
								Objetivos	
	¿Cuáles son los factores que obstaculizan la implementación de estrategias digitales en la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025?	Proponer la implementación de estrategias digitales para fortalecer el proceso administrativo en la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025			Disponibilidad de recursos	Organización		Acceso a financiamiento	
								Distribución de funciones	
	¿De qué manera la implementación de estrategias digitales fortalecen el proceso administrativo para la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025?				Estructura Organizacional			Facilidad	
								Monitoreo de personal	
	¿De qué manera la implementación de estrategias digitales fortalecen el proceso administrativo para la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025?							Eficiencia operativa	

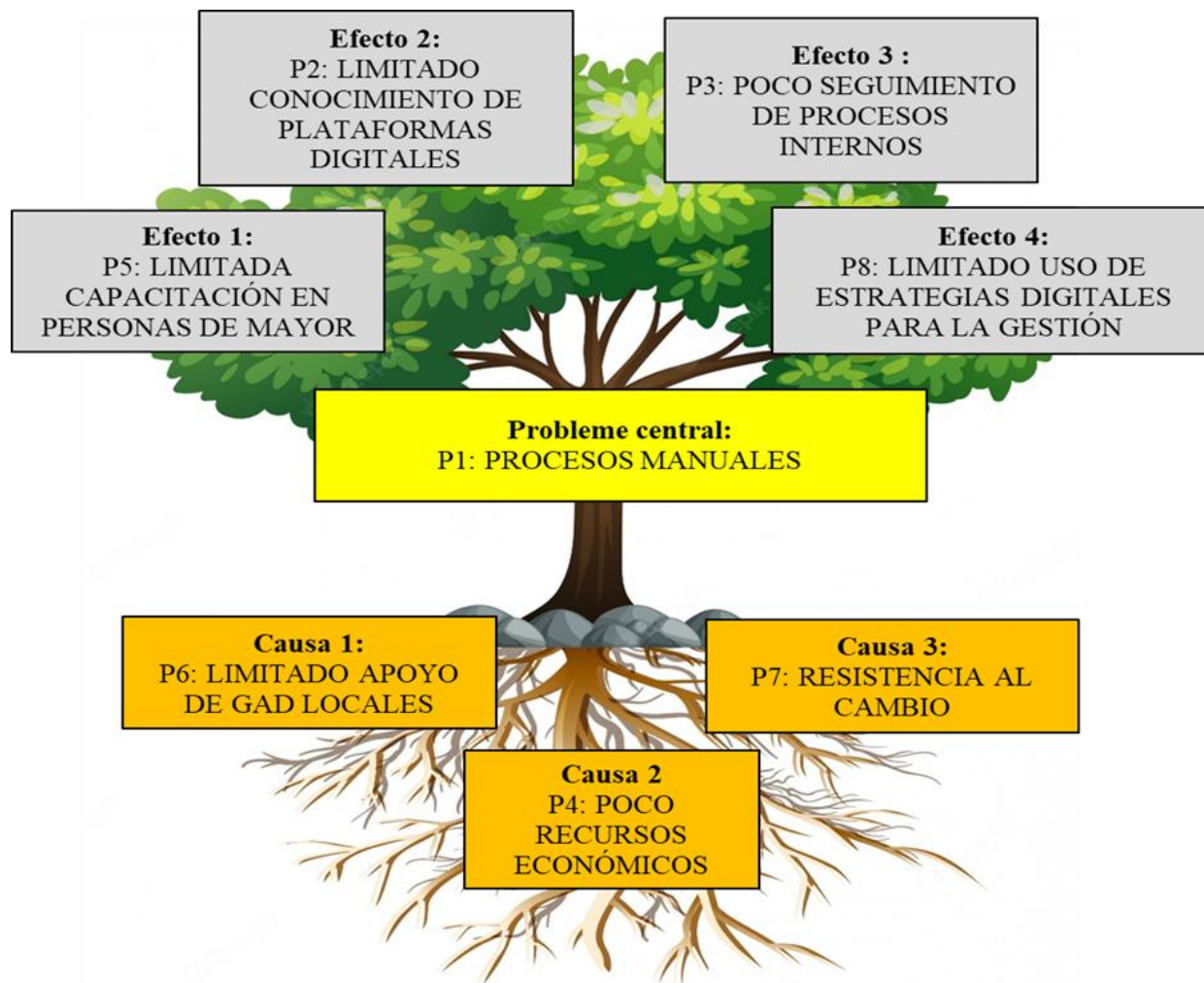
					Dirección •	Cumplimiento de objetivos estratégicos	
						Comunicación interna	
						Toma de decisiones	
					Control	Monitoreo de procesos	
						Tiempo de respuestas	
						Efectividad	

**Apéndice 2: Matriz de Vester.**

MATRIZ VESTER											
CÓDIGO	VARIABLE	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	INFLUENCIA/ACTIVAS
P1	PROCESOS MANUALES	0	3	1	3	2	0	3	3	0	15
P2	LIMITADO CONOCIMIENTO DE PLATAFORMAS DIGITALES	2	1	0	1	0	1	0	1	1	7
P3	POCO SEGUIMIENTO DE PROCESOS INTERNOS	1	1	1	0	0	1	0	2	1	7
P4	POCO RECURSOS ECONOMICOS	2	2	2	2	0	2	0	1	2	13
P5	LIMITADA CAPACITACIÓN EN PERSONAS DE MAYOR EDAD	1	2	0	0	0	0	0	2	0	5
P6	LIMITADO APOYO DE LOS GAD LOCALES	2	2	1	0	1	1	0	1	1	9
P7	RESISTENCIA AL CAMBIO	1	1	0	1	0	1	0	0	2	6
P8	LIMITADO USO DE ESTRATEGIAS DIGITALES EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	0	0	2	3	0	1	0	1	0	7
P9	LIMITACIÓN DE INFRAESTRUCTURA PROPIA PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS FORMATIVOS	0	0	2	1	0	0	0	1	0	4
DEPENDENCIAS /PASIVAS		9	12	9	11	3	7	3	12	7	73



### Apéndice 3: Árbol del problema



**Apéndice 4:** *Cuestionario de Entrevista.*



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA  
ELENA  
CADE 2025-2  
ESTUDIO ADE AM25-TT01**



**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA DE LA ASOCIACIÓN  
FORMANDO MUJERES ARTESANAS**

Buenos días/tardes/noches, soy Allisson Montenegro estudiante de la UPSE, carrera administración de empresas, y estamos conversando con personas como usted sobre importantes temas de interés para la sociedad. Todo cuanto nos pueda decir será de mucha utilidad; la información que usted proporcione será tratada con confidencialidad y utilizada únicamente para fines académicos.

**Variable:** Estrategias digitales

**Dimensión** Herramientas Digitales

1. ¿Conoce usted de herramientas digitales aplicadas a la gestión administrativa?

---



---



---

2. ¿Actualmente utilizan herramientas digitales dentro de la asociación? Si es así, ¿Cuál o cuáles utiliza?

---



---



---

3. ¿Estaría dispuesta a incorporar herramientas digitales para mejorar la eficiencia operativa dentro de su asociación?

---



---



---

**Dimensión:** Recursos financieros

4. ¿Cuenta usted con recursos financieros necesarios para invertir en herramientas digitales y para qué las utilizaría?

---

---

---

5. ¿Cree que digitalizar algún proceso podría contribuir de manera positiva en los procesos administrativos dentro de su asociación?

---

---

---

**Variable:** Gestión administrativa

**Dimensión:** Planificación

6. ¿Cómo usted planifica las actividades administrativas de la asociación y cree que una herramienta digital podría facilitar este proceso?

---

---

---

**Dimensión:** Dirección

7. ¿Es de su interés incorporar tecnología para poder direccionar a su equipo de trabajo?

---

---

---

**Dimensión:** Organización

8. ¿De qué manera piensa usted que las herramientas digitales podrían mejorar la organización y comunicación interna con sus colaboradores?

---

---

---

**Dimensión:** Control

9. ¿Cree que una plataforma podría facilitar el seguimiento de las actividades que realiza su equipo?

---

---

---

**Apéndice 5: Cuestionario de entrevista-Especialistas**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA  
ELENA  
CADE 2025-2  
ESTUDIO ADE AM25-TT02**



**ENTREVISTA DIRIGIDA A ESPECIALISTAS**

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Ciudad:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_ **Nivel de instrucción:** \_\_\_\_\_

**Profesión:** \_\_\_\_\_ **Ocupación:** \_\_\_\_\_

**Años de experiencia:** \_\_\_\_\_ **E-mail:** \_\_\_\_\_

<b>Sexo:</b>	Hombre	Mujer	
<b>Edad:</b>	18–24	25–34	35–54

Buenos días/tardes/noches, soy Allisson Montenegro, estudiante de la UPSE carrera Administración de Empresas, y estamos conversando con personas como usted sobre importantes temas de interés para la sociedad. Todo cuanto nos pueda decir será de mucha utilidad; la información que usted proporcione será tratada con confidencialidad y utilizada únicamente para fines académicos.

1. ¿Qué herramienta digital usted ha utilizado durante los últimos 7 días?

1. Zoom
2. Canva
3. Google Forms
4. Meet
5. Google Drive

2. ¿Cómo usted visualiza el contexto actual sobre la aplicación de tecnología digital dentro de las empresas establecidas en el cantón Santa Elena?

---

---

3. De acuerdo con su criterio, ¿cuáles son los factores que impiden que se apliquen las estrategias digitales en la gestión de las empresas?

---

---

4. ¿Considera usted que el uso de estrategias digitales mejora la comunicación dentro de las empresas? ¿En qué aspecto?

---

---

5. Según su criterio, ¿cree que es importante implementar estrategias digitales en los procesos internos dentro de las empresas? ¿Por qué?

---

---

6. ¿Qué recomendaciones usted daría para mejorar los procesos internos de las empresas desde la aplicabilidad de la tecnología?

---

---

7. Desde su experiencia, ¿qué tipo de estrategia digital recomendaría para que se digitalicen los procesos administrativos en las empresas?

---

---

8. Desde su perspectiva, ¿cómo evalúa la importancia y el impacto de implementar la digitalización en los procesos administrativos de las empresas?

---

---

9. Desde su criterio, ¿qué efectos cree que tiene el no adoptar herramientas tecnológicas en la gestión de las empresas?

---

---

10. ¿Qué herramientas tecnológicas considera más adecuadas para iniciar el proceso de digitalización de los procesos administrativos internos en las empresas?

---

---

**BIEN, ESO ES TODO: ¡MUCHAS GRACIAS!**

**Apéndice 6: Cuestionario de encuesta**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
CADE 2025-2 ESTUDIO ADE  
AM25-TT03**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA ASOCIACIÓN FORMANDO MUJERES ARTESANAS**

**TEMA:** Estrategias digitales como apoyo administrativo para la asociación “Formando Mujeres Artesanas”, cantón Santa Elena, año 2025

**Objetivo:** Recopilar información sobre la percepción sobre el uso de estrategias digitales como apoyo administrativo en la asociación “Formando Mujeres Artesanas”.

Buenos días/tardes/noches, soy Allisson Montenegro estudiante de la UPSE, carrera Administración de Empresas y estamos conversando con personas como usted sobre importantes temas de interés para la sociedad. Todo cuanto nos pueda decir será de mucha utilidad y la información será tratada estadísticamente.

**Género**

Hombre

Mujer

Otro

**Edad**

18 a 24

25 a 31

32 a 38

39 en adelante

### Último año de estudios

Ninguno

Primaria incompleta

Primaria completa

Secundaria incompleta

Secundaria completa

Superior incompleta

Superior completa

Postgrado

**Instrucción:** Indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones marcando con una (x) la alternativa que mejor se adecue a su criterio.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Herramientas digitales</b>						
<b>Indicador: Disponibilidad de herramientas digitales</b>						
1	¿Considera usted que la asociación dispone de herramientas digitales suficientes para realizar sus actividades?					
<b>Indicador: Conocimiento de herramientas digitales</b>						
2	¿Tiene conocimientos básicos sobre el uso de herramientas digitales?					
<b>Indicador: Interés en adopción tecnológica</b>						
3	¿En caso de que se implementen herramientas digitales dentro de su trabajo, está usted interesado en capacitarse?					
<b>Dimensión: Recursos financieros</b>						
<b>Indicador: Presupuesto</b>						
4	¿Cree usted que la asociación debería invertir en herramientas digitales para mejorar su trabajo diario?					
5	¿Desearía que la herramienta, en caso de ser implementada, sea amigable para su uso?					
<b>Indicador: Eficiencia operativa</b>						

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
6	¿Cree usted que el uso de herramientas digitales permitiría mayor eficiencia operativa en su área?					
<p><b>Dimensión: Planificación</b></p> <p><b>Indicador: Planes de gestión</b></p>						
7	¿La asociación cuenta con una planificación adecuada dentro de su trabajo?					
<p><b>Dimensión: Organización</b></p> <p><b>Indicador: Distribución de funciones</b></p>						
8	¿Cree usted que existe una adecuada distribución de funciones que facilita el trabajo en equipo?					
<p><b>Dimensión: Dirección</b></p> <p><b>Indicador: Cumplimiento de objetivos</b></p>						
9	¿Cree usted que la directiva toma decisiones considerando sus opiniones?					
<p><b>Dimensión: Control</b></p> <p><b>Indicador: Monitoreo de actividades</b></p>						

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
10	¿Cree usted que las actividades son monitoreadas constantemente por la directiva?					

## Apéndice 7.: Certificado de compilatio



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

**CERTIFICADO ANTIPLAGIO**

### Reporte de análisis.



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

## INTRODUCCIÓN- BIBLIOGRAFIA ALLISON MONTENEGRO

**5%**  
Textos sospechosos

- 5% Similitudes  
< 1% similitudes entre comillas  
< 1% entre las fuentes mencionadas
- 0% Idiomas no reconocidos
- 0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: INTRODUCCIÓN- BIBLIOGRAFIA ALLISON MONTENEGRO.docx  
ID del documento: a923efbb487c558e71ee8b4d134054bd22a7666b  
Tamaño del documento original: 1,83 MB

Depositante: WILLIAM ALBERTO CAICHE ROSALES  
Fecha de depósito: 17/11/2025  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 17/11/2025

Número de palabras: 13.745  
Número de caracteres: 95.220



## Apéndice 9: Carta Aval



Oficio 015\_FORMA\_2025  
La Libertad, 14 de noviembre de 2025

Licenciado  
José Xavier Tomalá Uribe. MGS  
Director de la Carrera de Administración de Empresas  
Universidad Estatal Península de Santa Elena  
En su despacho

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, yo Gardenia Denid Borbor Sánchez con cédula de ciudadanía No. 0919716449, me dirijo a usted en calidad de Directora de Asociación Formando Mujeres Artesanas, con el propósito de comunicarle que acepto la propuesta de trabajo de titulación de la señorita Allisson Maribel Montenegro Tigrero portadora de la cédula No. 0928019561, titulado Estrategias digitales como apoyo administrativo para la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena año 2025, por lo cual le emito el aval para la realización de su trabajo de titulación, reconociendo su compromiso y dedicación, para atender este tema del que puede contribuir a la asociación que dirijo, otorgando así todas las facilidades para que realice el estudio y mediante este documento formal acepto que el trabajo pueda ser publicado en el repositorio de la Universidad.

Atentamente



Ing. Denid Borbor Sánchez Msc.  
Asociación Formando Mujeres Artesanas  
Presidenta

c.c. Archivo

## Apéndice 10: Ficha de informe de opinión expertos - entrevista



### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

#### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

##### 1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Estrategias digitales como apoyo administrativo para la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025"

Autor del Instrumento: Allisson Maribel Montenegro Tigrero

Nombre del Instrumento: Guía de entrevista

##### 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

##### 3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Santa Elena, 30 de octubre de 2025

Libi Caamaño

**Firma del Experto Informante**  
Ing. Libi Carol Caamaño López, MBA.

## Apéndice 11: Ficha informe de opinión de Expertos - Cuestionario de encuesta



### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

#### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

##### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

#### 4. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Estrategias digitales como apoyo administrativo para la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025"

Autor del Instrumento: Allisson Maribel Montenegro Tigrero

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta

#### 5. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

#### 6. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Santa Elena, 30 de octubre de 2025

Libi Caamaño

Firma del Experto Informante  
Ing. Libi Carol Caamaño López, MBA.

## Apéndice 12: Ficha informe de opinión de Expertos - Guía de entrevista directora



### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

#### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

##### 1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Estrategias digitales como apoyo administrativo para la asociación "Formando Mujeres Artesanas", cantón Santa Elena, año 2025"

Autor del Instrumento: Allisson Maribel Montenegro Tigrero

Nombre del Instrumento: Guía de entrevista

##### 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

##### 3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Santa Elena, 30 de octubre de 2025

Libi Caamaño

Firma del Experto Informante

Ing. Libi Carol Caamaño López, MBA.

## Apéndice 13: Aprobación del tema de investigación



### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

#### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

##### A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "ESTRATEGIAS DIGITALES COMO APOYO ADMINISTRATIVO PARA LA ASOCIACIÓN FORMANDO MUJERES ARTESANAS, CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2025" planteado por la estudiante **Allisson Maribel Montenegro Tigrero** con cédula de identidad # **0928019561**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario de Encuesta
2. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base a los indicadores del tema planteado en la matriz de consistencia del trabajo, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 28 de octubre de 2025.

**Libi  
Caamaño**

Formado digitalmente por: Libi Caamaño  
DNI: 0928019561  
en el momento: 10/10/2025  
en: https://www.upse.edu.ec  
Certificado de validación de instrumentos de  
investigación  
Fecha: 28 de octubre de 2025

Ing. Libi Carol Caamaño López, MBA.  
**DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

## Apéndice 14: Base de datos SPSS

ENCUESTAS TABULADAS ALU... [CongresoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

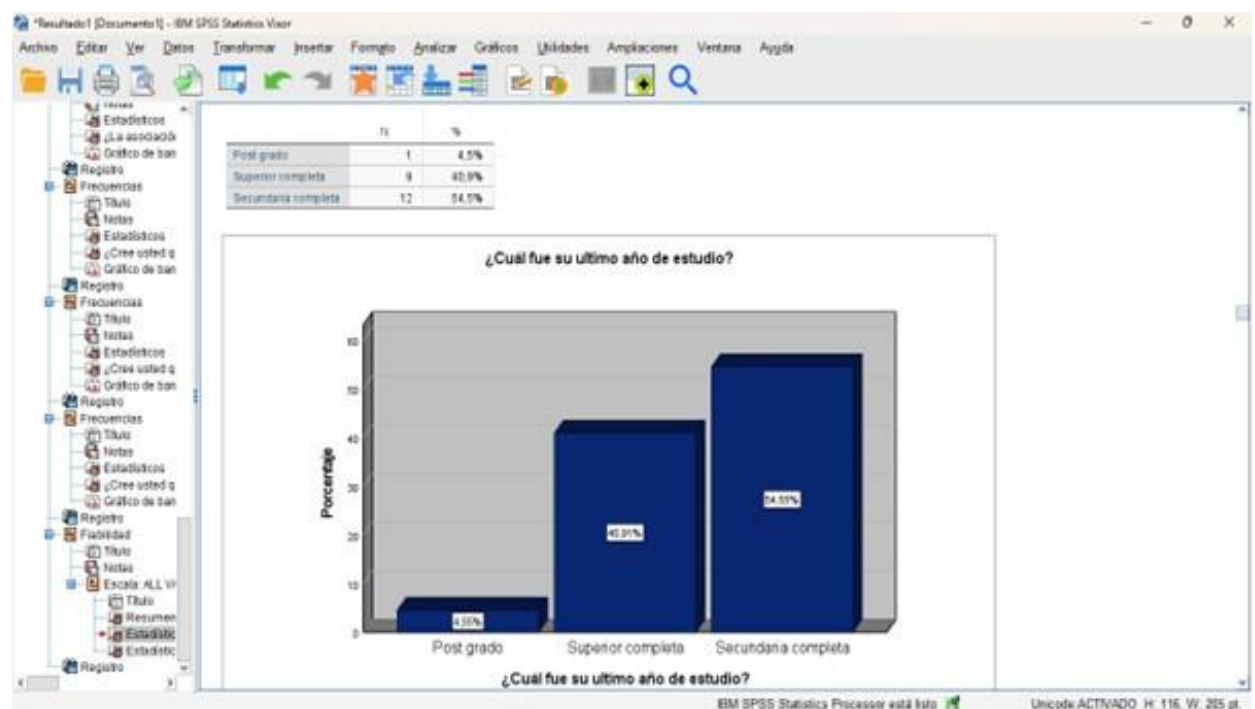
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 13 de 13 variables

	Genero	Edad	Estudio	Herramientas	Conocimiento	Capacitarse	Innovar	Herramientasamigable	Eficiencia	Planificación
1	Mujer	18 a 24	Secundaria co.	Totalmente de acuer.	Ni de acuerdo ni en	Totalmente de acu.	Totalmente de	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	De acuerdo
2	Mujer	35 en adelante	Secundaria co.	Ni de acuerdo ni en	Totalmente de acuer.	Totalmente de acu.	Totalmente de	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de acuerdo
3	Hombre	35 en adelante	Secundaria co.	Totalmente de acuer.	Totalmente de acuer.	Totalmente de acu.	Totalmente de	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de acuerdo
4	Mujer	35 en adelante	Post grado	Ni de acuerdo ni en	Totalmente de acuer.	Totalmente de acu.	Totalmente de	De acuerdo	Totalmente de ac.	Ni de acuerdo ni en d...
5	Mujer	35 en adelante	Secundaria co.	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acu.	Totalmente de	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	Mujer	18 a 24	Superior com.	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
7	Mujer	35 en adelante	Secundaria co.	En desacuerdo	Totalmente en desa.	Totalmente en des.	Totalmente en	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en de	Totalmente en desacu...
8	Mujer	35 en adelante	Superior com.	Totalmente de acuer.	Totalmente de acuer.	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	Mujer	32 a 38	Secundaria co.	Totalmente en desa.	Totalmente en desa.	Totalmente en des.	Totalmente en	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en de	Totalmente en desacu...
10	Hombre	35 en adelante	Secundaria co.	Totalmente de acuer.	Totalmente de acuer.	Totalmente de acu.	Totalmente de	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	De acuerdo
11	Mujer	18 a 24	Superior com.	Totalmente de acuer.	Totalmente de acuer.	Totalmente de acu.	Totalmente de	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	Mujer	18 a 24	Superior com.	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	Totalmente de acu.	Totalmente de	De acuerdo	Totalmente de ac.	Ni de acuerdo ni en d...
13	Mujer	25 a 31	Secundaria co.	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	Totalmente de acu.	Totalmente de	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de acuerdo
14	Mujer	18 a 24	Secundaria co.	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	Totalmente de acu.	Totalmente de	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de acuerdo
15	Mujer	25 a 31	Superior com.	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	Totalmente de acu.	Totalmente de	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	Totalmente de acuerdo
16	Mujer	25 a 31	Superior com.	Totalmente en desa.	En desacuerdo	Totalmente de acu.	Totalmente de	De acuerdo	Totalmente de ac.	Ni de acuerdo ni en d...
17	Mujer	18 a 24	Secundaria co.	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	En desacuerdo
18	Mujer	25 a 31	Secundaria co.	En desacuerdo	Totalmente en desa.	Totalmente de acu.	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en d...
19	Mujer	18 a 24	Secundaria co.	Totalmente en desa.	Ni de acuerdo ni en	De acuerdo	Totalmente de	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
20	Mujer	25 a 31	Superior com.	Totalmente en desa.	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21	Mujer	25 a 31	Superior com.	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	Totalmente de acu.	Totalmente de	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	De acuerdo
22	Mujer	25 a 31	Superior com.	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	Totalmente de acu.	Totalmente de	Totalmente de acuerdo	Totalmente de ac.	De acuerdo

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO





Apéndice 16: Ficha de tutorías

FECHA		HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORIA
INICIO	FIN					
14/8/2025	9:00 am	10:00 am		Revisión de tema	Correcciones del tema entre tutor y especialista	TITULACIÓN
21/8/2025	21:00pm	11:00pm		Socialización del tema	Conversación previa del tema de investigación	
27/8/2025	21:00pm	11:00pm		Socialización ficha de observación	Investigación exploratoria para revelar la problemática presentada	
1/9/2025	9:00 am	10:00am		Revisión de la ficha de observación aplicada y matriz de Vester	Correcciones en cuanto a las problemáticas encontradas, tabulación en dirección e intensidad, problemáticas aplicadas a matriz de Vester	
3/9/2025	21:00 pm	11:00pm		Revisión del árbol de problemas y matriz vester	Conocimiento de la situación actual de empresas dedicadas al mismo sector	
5/9/2025	7:00 am	9:00am		Revisión del proyecto, matriz de consistencia y Vester	Orientación sobre la matriz de Vester por parte del especialista	
15/9/2025	21:00 pm	23:00pm		Revisión de Matriz de Vester y árbol de problemas	Últimas correcciones de la matriz de Vester y verificación del árbol de problemas	
30/9/2025	8:00 am	11:00 am		Revisión de Matriz de Consistencia	Correcciones a la matriz de consistencia de acuerdo a los problemas generados del árbol de problemas	
17/10/2025	9:00 am	10:00 am		Revisión de instrumentos a aplicar	Correcciones en base a preguntas realizadas.	
20/10/2025	10:00 am	11:00 am		Revisión de instrumentos a aplicar	Verificaciones de correcciones	
15/10/2025	8:00pm	10pm		Revisión final del proyecto de investigación	Revisión y aprobación	

**OBSERVACIONES DOCENTE:**

**EVIDENCIAS:**





FIRMA DEL DOCENTE



CONSULTAR DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL:  
**WILLIAM ALBERTO CAICHE ROSALES**  
 VIGILANTE ENCARGADO DEL FARMACIO



FIRMA DEL ESTUDIANTE

**Apéndice 17:** *Observaciones a Instituciones***Apéndice 18:** *Entrevistas a especialistas*

## Apéndice 19: Ficha de observación

		UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA							
		FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS							
		CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS							
		CADE 2025-2							
		ESTUDIO ADE AM25-TT01							
		GUÍA DE OBSERVACIÓN DE CAMPO NO ESTRUCTURADA Y PARTICIPANTE							
FICHA #: 1	PARALELO: OCTAVO							<b>METODO DE PONDERACIÓN:</b> 1 BUENA 2 MALA 3 REGULAR	
ASOCIACIONES OBSERVADAS	HERRAMIENTAS DIGITALES			GESTIÓN ADMINISTRATIVA				OBSERVACIONES GENERALES POR NEGOCIO	
	HERRAMIENTAS DIGITALES	RECURSOS FINANCIEROS	PLATAFORMA DIGITAL	PLANIFICACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL		
FORMANDO MUJERES ARTESANAS	REGULAR	REGULAR	MALA	BUENA	BUENA	BUENA	REGULAR	<p>La Asociación Formando Mujeres Artesanas cuenta con un limitado uso de herramientas digitales, dado que tiene un limitado conocimiento de este tipo de tecnologías que podrían ayudar a la parte interna de la Asociación debido a aquello existen procesos dentro de la asociación que no se ejecutan de manera rápida, como el control de pagos y asistencia a sus trabajadoras, pagos de matrículas por parte de clientes, inscripciones, por lo que estas son realizadas de manera manual, en cuanto a la gestión administrativa la directora cuenta con solo redes sociales como tik tok, instagram y whatsapp para poder promocionar sus cursos y whatsapp sería la única red para comunicarse con sus capacitadoras, pese a este limitante maneja una muy buena planificación cada 3 meses, mediante una asamblea en la parte de la estructura cada capacitadora maneja un curso diferente lo que ha resultado muy bien dado a que actualmente cuenta con una extensión en la parroquia Colonche, en relación al control se da seguimiento a capacitadoras pero de forma manual.</p>	
DETALLES MÁGICOS SALINAS	REGULAR	REGULAR	MALA	BUENA	REGULAR	BUENA	REGULAR	<p>La asociación detalles mágicos tiene un limitado recurso tecnológico para realizar sus actividades, sin embargo no son usadas como para el control de capacitadoras, son 30 capacitadoras mayores de edad lo que resulta un limitante por el tema a la resistencia al cambio, en relación a la gestión administrativa llevan una buena planificación de actividades, la organización es un poco regular puesto que deben de adaptarse al lugar donde realizan sus actividades, la dirección es buena puesto que las capacitadoras cuentan con sus funciones adaptadas a las habilidades de cada una, el control es regular se cumplen los objetivos pero no existe un seguimiento de las capacitadoras.</p>	
ASOCOMOMUEY	REGULAR	REGULAR	MALA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	<p>Aplican poco material tecnológico avanzado, a más de un teléfono celular y son usados para las actividades que esta realiza en cuanto a la gestión administrativa la planificación por parte del director es regular si bien es cierto se comunica vía whatsapp con los socios de esta asociación, no aplican herramientas digitales avanzadas, a más de un teléfono en particular, la organización es regular, la dirección es regular y el control regular ya que no cuentan con un seguimiento constante.</p>	
OBSERVACIONES GENERALES POR VARIABLE									
DOCENTE TUTOR ECO. WILLIAN CAICHE					ELABORACIÓN :WACR				