



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

**TEMA:**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE LA CAFETERÍA SMOOTHIE HOUSE, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA, AÑO 2024**

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

**AUTOR:**

Gennesis Odalis Barrera Banchon

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2025**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "**Sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024**", elaborado por la **Srta. Gennesis Odalis Barrera Banchon**, 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,

---

**Ing. Fausto Calderón Pineda, MSc.**

**Profesor tutor**

### Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado "**Sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024**", 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, **Genesis Odalis Barrera Banchon** con cédula de identidad número **0942130097** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente

Barrera Banchon 

---

**Genesis Odalis Barrera Banchon**

**C.C. N°: 0942130097**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, mi eterno guía y fortaleza en cada etapa de mi formación profesional y personal.

A mi hijo, mi mayor motivación diaria para seguir adelante y alcanzar cada sueño. A mis padres, quienes con su amor incondicional y apoyo constante han sido el pilar de mi vida.

A mis queridos abuelos, por sus sabios consejos, su cariño infinito y por ser un ejemplo de perseverancia que siempre me ha inspirado. A mis hermanos y sobrinos, por su inquebrantable confianza en mí y por impulsarme con sus ánimos cada día.

Gracias a todos por el inmenso sacrificio, los valiosos consejos, la comprensión y el amor que me brindaron.

Sin ustedes, esta meta no habría sido posible.

*Genesis Odalis Barrera Banchon*

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por brindarme salud, fuerza y entendimiento para culminar esta meta. A mi familia y amigos por ser parte este proceso, enseñándome a no rendirme y confiar en mí.

A mis docentes quienes me motivaron cada día a continuar formándome como profesional. En especial al Ing. Fausto Calderón por ser mi guía en este proyecto de investigación, compartiendo su conocimiento y experiencia; al Ing. José Palacios mi docente especialista y al director José Tomalá quienes me han motivado académica y emocionalmente durante mi etapa universitaria. Gracias.

*Gennesis Odalis Barrera Banchon*

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

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

---

Ing. José Palacios Meléndez, MSc.  
PROFESOR ESPECIALISTA

---

Ing. Fausto Calderón Pineda, MSc.  
PROFESOR TUTOR

---

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

---

Lic. Julissa González González  
SECRETARIA DE LA CARRERA

# Índice de contenidos

<b>Resumen</b>	<b>14</b>
<b>Abstract</b>	<b>15</b>
<b>Introducción</b>	<b>16</b>
<b>Capítulo I</b>	<b>21</b>
<b>Marco Referencial</b>	<b>21</b>
Revisión de la literatura . . . . .	21
Desarrollo de Teorías y Conceptos . . . . .	24
<i>Sistema de Información Gerencial</i> . . . . .	24
<i>Gestión Administrativa</i> . . . . .	29
Fundamentos Legales . . . . .	34
<b>Capítulo II</b>	<b>38</b>
<b>Metodología</b>	<b>38</b>
Diseño de la investigación . . . . .	38
Métodos de la investigación . . . . .	39
Población y muestra . . . . .	39
<i>Población</i> . . . . .	39
<i>Muestra</i> . . . . .	40
Recolección y procesamiento de datos . . . . .	40
<i>Técnicas de investigación</i> . . . . .	40
<i>Validación de instrumentos</i> . . . . .	41
<b>Capítulo III</b>	<b>43</b>
<b>Resultados y Discusión</b>	<b>43</b>
Análisis de los resultados de la entrevista . . . . .	43
Análisis de los resultados de las encuestas a empleados . . . . .	45
Análisis de los resultados de las encuestas a clientes . . . . .	65
Discusión . . . . .	82

Conclusiones . . . . .	91
Recomendaciones . . . . .	92
<b>Referencias</b>	<b>93</b>
<b>Apéndices</b>	<b>100</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Población de la cafetería Smoothie House</i> . . . . .	39
<b>Tabla 2</b> <i>Alfa de Cronbach para encuesta a empleados</i> . . . . .	41
<b>Tabla 3</b> <i>Alfa de Cronbach para encuesta a clientes</i> . . . . .	42
<b>Tabla 4</b> <i>Edad de los encuestados (empleados)</i> . . . . .	45
<b>Tabla 5</b> <i>Género de los encuestados (empleados)</i> . . . . .	46
<b>Tabla 6</b> <i>Recursos tecnológicos</i> . . . . .	47
<b>Tabla 7</b> <i>Digitalización</i> . . . . .	48
<b>Tabla 8</b> <i>Tecnología No-code</i> . . . . .	49
<b>Tabla 9</b> <i>Estandarización de procesos</i> . . . . .	50
<b>Tabla 10</b> <i>Base de datos administrativos</i> . . . . .	51
<b>Tabla 11</b> <i>Computación en la nube</i> . . . . .	52
<b>Tabla 12</b> <i>Software administrativo</i> . . . . .	53
<b>Tabla 13</b> <i>Agilidad empresarial</i> . . . . .	54
<b>Tabla 14</b> <i>Administración de recursos</i> . . . . .	55
<b>Tabla 15</b> <i>Análisis FODA (Fortalezas)</i> . . . . .	56
<b>Tabla 16</b> <i>Análisis FODA (Oportunidades)</i> . . . . .	57
<b>Tabla 17</b> <i>Análisis FODA (Debilidades)</i> . . . . .	58
<b>Tabla 18</b> <i>Análisis FODA (Amenazas)</i> . . . . .	59
<b>Tabla 19</b> <i>Productividad</i> . . . . .	60
<b>Tabla 20</b> <i>Desempeño laboral</i> . . . . .	61
<b>Tabla 21</b> <i>Clima organizacional</i> . . . . .	62
<b>Tabla 22</b> <i>Jerarquía de información</i> . . . . .	63
<b>Tabla 23</b> <i>Toma de decisiones</i> . . . . .	64
<b>Tabla 24</b> <i>Edad de los encuestados (Clientes)</i> . . . . .	65
<b>Tabla 25</b> <i>Género de los encuestados (Clientes)</i> . . . . .	66
<b>Tabla 26</b> <i>Recursos tecnológicos</i> . . . . .	67
<b>Tabla 27</b> <i>Digitalización</i> . . . . .	68
<b>Tabla 28</b> <i>Tecnología No-code</i> . . . . .	69
<b>Tabla 29</b> <i>Estandarización de procesos</i> . . . . .	70
<b>Tabla 30</b> <i>Base de datos administrativos</i> . . . . .	71

<b>Tabla 31</b> <i>Computación en la nube</i> . . . . .	72
<b>Tabla 32</b> <i>Agilidad empresarial</i> . . . . .	73
<b>Tabla 33</b> <i>Software administrativo</i> . . . . .	74
<b>Tabla 34</b> <i>Administración de recursos</i> . . . . .	75
<b>Tabla 35</b> <i>Análisis FODA</i> . . . . .	76
<b>Tabla 36</b> <i>Productividad</i> . . . . .	77
<b>Tabla 37</b> <i>Desempeño laboral</i> . . . . .	78
<b>Tabla 38</b> <i>Clima organizacional</i> . . . . .	79
<b>Tabla 39</b> <i>Jerarquía de información</i> . . . . .	80
<b>Tabla 40</b> <i>Toma de decisiones</i> . . . . .	81
<b>Tabla 41</b> <i>Plan de acción</i> . . . . .	85
<b>Tabla 42</b> <i>Programa de capacitación del personal</i> . . . . .	86
<b>Tabla 43</b> <i>Presupuesto para la implementación de la propuesta</i> . . . . .	86

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Edad de los encuestados (empleados)</i> . . . . .	45
<b>Figura 2</b> <i>Edad de los encuestados (empleados)</i> . . . . .	46
<b>Figura 3</b> <i>Recursos tecnológicos</i> . . . . .	47
<b>Figura 4</b> <i>Digitalización</i> . . . . .	48
<b>Figura 5</b> <i>Tecnología No-code</i> . . . . .	49
<b>Figura 6</b> <i>Estandarización de procesos</i> . . . . .	50
<b>Figura 7</b> <i>Base de datos administrativos</i> . . . . .	51
<b>Figura 8</b> <i>Computación en la nube</i> . . . . .	52
<b>Figura 9</b> <i>Software administrativo</i> . . . . .	53
<b>Figura 10</b> <i>Agilidad empresarial</i> . . . . .	54
<b>Figura 11</b> <i>Administración de recursos</i> . . . . .	55
<b>Figura 12</b> <i>Análisis FODA (Fortalezas)</i> . . . . .	56
<b>Figura 13</b> <i>Análisis FODA (Oportunidades)</i> . . . . .	57
<b>Figura 14</b> <i>Análisis FODA (Debilidades)</i> . . . . .	58
<b>Figura 15</b> <i>Análisis FODA (Amenazas)</i> . . . . .	59
<b>Figura 16</b> <i>Productividad</i> . . . . .	60
<b>Figura 17</b> <i>Desempeño laboral</i> . . . . .	61
<b>Figura 18</b> <i>Clima organizacional</i> . . . . .	62
<b>Figura 19</b> <i>Jerarquía de información</i> . . . . .	63
<b>Figura 20</b> <i>Toma de decisiones</i> . . . . .	64
<b>Figura 21</b> <i>Edad de los encuestados (Clientes)</i> . . . . .	65
<b>Figura 22</b> <i>Género de los encuestados (Clientes)</i> . . . . .	66
<b>Figura 23</b> <i>Recursos tecnológicos</i> . . . . .	67
<b>Figura 24</b> <i>Digitalización</i> . . . . .	68
<b>Figura 25</b> <i>Tecnología No-code</i> . . . . .	69
<b>Figura 26</b> <i>Estandarización de procesos</i> . . . . .	70
<b>Figura 27</b> <i>Base de datos administrativos</i> . . . . .	71
<b>Figura 28</b> <i>Computación en la nube</i> . . . . .	72
<b>Figura 29</b> <i>Agilidad empresarial</i> . . . . .	73
<b>Figura 30</b> <i>Software administrativo</i> . . . . .	74

<b>Figura 31</b> <i>Administración de recursos</i> . . . . .	75
<b>Figura 32</b> <i>Análisis FODA</i> . . . . .	76
<b>Figura 33</b> <i>Productividad</i> . . . . .	77
<b>Figura 34</b> <i>Desempeño laboral</i> . . . . .	78
<b>Figura 35</b> <i>Clima organizacional</i> . . . . .	79
<b>Figura 36</b> <i>Jerarquía de información</i> . . . . .	80
<b>Figura 37</b> <i>Toma de decisiones</i> . . . . .	81
<b>Figura 38</b> <i>Estructura de la base de datos</i> . . . . .	87
<b>Figura 39</b> <i>Visualización de la estructura</i> . . . . .	87
<b>Figura 40</b> <i>Visualización de Toma de pedidos</i> . . . . .	88
<b>Figura 41</b> <i>Visualización de Registro de inventario</i> . . . . .	88
<b>Figura 42</b> <i>Visualización de Inventario</i> . . . . .	89
<b>Figura 43</b> <i>Visualización de Gestión de clientes</i> . . . . .	89
<b>Figura 44</b> <i>Visualización de Panel de control</i> . . . . .	90

## Índice de Apéndices

<b>Apéndice 1</b> <i>Matriz de consistencia</i> .....	100
<b>Apéndice 2</b> <i>Informe de validación de instrumentos – Entrevista</i> .....	101
<b>Apéndice 3</b> <i>Informe de validación de instrumentos – Encuesta</i> .....	102
<b>Apéndice 4</b> <i>Entrevista dirigida a la gerente general de la cafetería</i> .....	103
<b>Apéndice 5</b> <i>Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería</i> .....	104
<b>Apéndice 6</b> <i>Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería</i> .....	108
<b>Apéndice 7</b> <i>Certificado anti-plagio</i> .....	112
<b>Apéndice 8</b> <i>Cronograma de actividades</i> .....	113
<b>Apéndice 9</b> <i>Solicitud de carta aval</i> .....	114
<b>Apéndice 10</b> <i>Carta aval</i> .....	115
<b>Apéndice 11</b> <i>Certificado de validación de instrumentos</i> .....	116
<b>Apéndice 12</b> <i>Registro de tutorías</i> .....	117
<b>Apéndice 13</b> <i>Evidencia de tutorías</i> .....	119



**Sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la cafetería  
Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024.**

**Autor:**

Genesis Odalis Barrera Banchon

**Tutor:**

Ing. Fausto Calderón Pineda, MSc.

## **Resumen**

La tecnología ha cambiado los modelos de gestión de las empresas, viéndose en la necesidad de digitalizar sus procesos para alcanzar la eficiencia y crecimiento empresarial. El trabajo de investigación muestra la importancia del manejo de recursos tecnológicos para la gestión de información en la cafetería Smoothie House, ubicada en la provincia de Santa Elena. El objetivo principal de la investigación es diseñar un sistema de información gerencial que permita el mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa. Para el desarrollo de la investigación se empleó una metodología de enfoque mixto en el cual se recolectó, analizó e interpretó datos cuantitativos como cualitativos. El alcance de la investigación es de tipo descriptivo con método de investigación deductivo y sintético. En la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se empleó una muestra de 41 personas que incluye a la gerente, colaboradores y clientes de la empresa. Los resultados obtenidos indican que existe la necesidad de digitalización en los procesos de gestión de inventarios y de ventas, dado que los empleados indicaron escasez de recursos para la ejecución de sus actividades. Por otro lado, los clientes mencionaron faltantes de productos solicitados en sus pedidos, lo cual afecta la calidad de atención al cliente. Se concluyó que la empresa tiene la necesidad de implementar un sistema de información gerencial que contenga soluciones para la gestión de información en el inventario, de manera que se recopile información relevante para fortalecer las medidas de control y análisis de la gestión administrativa de la empresa.

**Palabras claves:** *gestión administrativa, toma de decisiones, tecnología, sistema de información gerencial.*



**Management information system for the administrative management of the Smoothie House cafeteria, province of Santa Elena, year 2024.**

**Author:**

Genesis Odalis Barrera Banchon

**Tutor:**

Ing. Fausto Calderón Pineda, MSc.

**Abstract**

Technology has changed the management models of companies, making it necessary to digitize their processes to achieve efficiency and business growth. The research work shows the importance of the management of technological resources for information management in the Smoothie House cafeteria, located in the province of Santa Elena. The main objective of the research is to design a management information system that allows the improvement of the administrative management of the company. For the development of the research a mixed approach methodology was used in which quantitative and qualitative data was collected, analyzed and interpreted. The scope of the research is descriptive with an analytical and deductive research method. In the application of the data collection instruments, a sample of 41 people was used, including the company's manager, collaborators and clients. The results obtained indicate that there is a need for digitalization in the inventory and sales management processes, since the employees indicated a shortage of resources for the execution of their activities. On the other hand, customers mentioned shortages of products requested in their orders, which affects the quality of customer service. It is concluded that the company has the need to implement a management information system that contains solutions for inventory information management, in order to collect relevant information to strengthen control measures and analysis of the company's administrative management.

**Keywords:** *administrative management, decision making, technology, management information system.*

## Introducción

El desarrollo tecnológico ha cambiado la perspectiva el entorno empresarial desde la gestión. La mayor representación es la forma de almacenamiento y tratamiento de datos de gestión, que ha mejorado mucho con relación al proceso de gestión manual de antes (Le et al., 2020, p.567). La digitalización no es solo una tendencia, sino una base estratégica para las empresas del siglo XXI. En un ambiente extremadamente competitivo y globalizado, las organizaciones que no adoptan una estrategia de transformación digital suelen quedarse atrás (Campos et al., 2024, p.291). Sin embargo, las diversas pequeñas y medianas empresas incluyendo las del sector gastronómico generalmente realizan sus procesos de forma manual.

En Latinoamérica, la CEPAL (2024) menciona que es necesario continuar progresando en la aplicación práctica de tecnologías digitales con la finalidad de que se transformen en un medio para superar los desafíos que enfrenta el desarrollo en esta región impulsando el crecimiento económico inclusivo y más productivo. La aplicación de tecnologías como la inteligencia artificial ha causado un efecto económico. Como ejemplo en 2023 esta tecnología aportó un valor económico de 70.748 millones de dólares en 17 países de América Latina y el Caribe, correspondiendo al 1,11% del PIB (párr.4-5). Sin embargo, el reto radica en cómo las organizaciones emplearán estas herramientas para mejorar la situación actual, de manera que mejore la eficiencia de sus procesos productivos y les permita obtener una ventaja competitiva ante las empresas que ya actúan en el mercado global.

En Ecuador, según Portalanza et al. (2024) se registran 17,56 millones de conexiones móviles activas, de estos 62% tienen acceso a internet, siendo los dispositivos móviles el canal predominante. Los autores indican que se ha acelerado la adopción de tecnologías digitales pues en dos años creció en un 14% el hábito y uso de internet, actualmente se registra el 95% lo cual refleja como el uso de internet se ha integrado en las rutinas de los diferentes grupos etarios. Este hecho indica un notable avance para las empresas en donde la sociedad tienen mayor comprensión sobre el entorno digital ante esta realidad se considera que el uso de herramientas digitales representan una gran oportunidad para alcanzar el éxito empresarial, puesto que favorecen una mejor visibilidad de la empresa y optimizan la productividad.

La provincia de Santa Elena durante el año 2024 generó un total de 35.0 millones de dólares en ventas, donde el 34,55% corresponde a la actividad económica de alimentación colocando a este sector como segundo mayor generador de ingresos en la provincia (Ministerio de Turismo, 2024). Considerando la información anterior, es importante para la provincia

reforzar este sector estableciendo formas de diferenciación y posicionamiento. Así como, la innovación dentro los negocios como restaurantes y cafeterías, aprovechando oportunidades como el uso de herramientas digitales que les permitan sistematizar sus procesos y favorezcan la gestión administrativa.

### **Planteamiento del problema**

De acuerdo con Morera Carballo (2022), las empresas son flexibles y se adaptan debido a los cambios constantes, éstas perciben gran cantidad de datos que deben ser interpretados, en el caso de la administración de decisión es necesario el análisis preciso de información para la comprensión de las problemáticas emergentes (p.96). Es evidente que las empresas se encuentran ante una situación incierta en la actualidad teniendo la automatización de la gestión de recursos apoyándose de las tecnologías disponibles para mejor comprensión de las problemáticas y simplificar la toma de decisión dentro de estas.

En América Latina y el Caribe la digitalización de las empresas implica la necesidad de mejorar la competitividad, incentivar la formación e innovación para mejorar la calidad de vida. Pese a los progresos las empresas enfrentan retos que reducen el uso óptimo de tecnologías digitales considerando la calidad, asequibilidad y habilidades de las personas (CEPAL, 2024, párr.3). Con relación a lo mencionado, se comprende que para el desarrollo del nivel competitivo de las empresas se debe priorizar la inversión en tecnología, la capacitación del personal, así como la estandarización de los procesos de implementación y desarrollo de estas herramientas en las organizaciones.

En Ecuador, las empresas grandes empresas que alcanzan mayor productividad no muestran un crecimiento sostenido en cuanto a productividad y ventas a lo largo de su ciclo vida, y continúan siendo subrepresentadas en relación con las pequeñas empresas que generan baja productividad. En vista de que, las empresas se enfocan en otros factores como aumentar el empleo y el capital en lugar de mejorar su productividad, lo cual repercute en altos costos laborales y la toma de recursos del capital para cubrir dichos costos en lugar de optar por otras alternativas como el uso de nuevas tecnologías que mejore la eficiencia de costos y productividad de las organizaciones (Banco Mundial, 2024, p.45). El contexto actual de las empresas en Ecuador en cuanto a transformación digital se ve reflejado en el limitado desarrollo de las pequeñas y medianas empresas que a pesar de representar mayor número de empresas tienden a cesar sus actividades por los altos costos de producción. La implementación de tecnologías en la gestión de información contribuye a mejorar esta situación ya que facilita un mayor control

de los recursos disminuyendo costos de producción y muestra una perspectiva más relevante a los directivos.

Smoothie House es una cafetería ubicada en el cantón Salinas en la provincia de Santa Elena, ofrece una variedad de productos para los consumidores que buscan una opción nutritiva y saludable lo cual le facilita diferenciarse de la competencia. Esto le ha permitido estar en constante crecimiento pese a ello enfrenta algunas problemáticas dado que los registros de inventarios y toma de pedidos se realizan de forma manual lo cual limita el acceso a la información sobre los clientes, ventas y stock. Ante esta problemática surge la necesidad de implementar un sistema de información gerencial que consolide la información sobre los procesos de gestión de inventarios y ventas que facilite la toma de decisiones estratégica.

### **Formulación del problema.**

¿Cómo influye el sistema información gerencial en la gestión administrativa de la cafetería “Smoothie House”, provincia de Santa Elena, año 2024?

### **Sistematización del problema**

- ¿Cuáles son los procesos actuales de la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024?
- ¿De qué manera un sistema de información gerencial favorece la organización empresarial de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024?
- ¿Qué herramienta digital se emplea en el diseño del sistema de información en la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024?

### **Objetivo general**

Diseñar un sistema de información gerencial que permita el mejoramiento de la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar los procesos actuales en la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024.
- Analizar el sistema de información gerencial en la organización empresarial de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024.
- Proponer un sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024.

## Justificación

La **justificación teórica** de la investigación se basa en diversos aspectos que resaltan la importancia de la digitalización de los procesos internos de las pequeñas empresas, con relación al mejoramiento de la calidad de información. El desarrollo de la investigación permitirá aportar significativamente a otros estudios aplicados a pequeñas empresas del sector gastronómico dado que la mayor parte de investigaciones están enfocadas al estudio de grandes empresas o industrias. De acuerdo con Liu et al. (2021), los sistemas de información gerencial tienen un claro significado de los tiempos ya que puede cumplir con los requisitos del cambio en la era de la información, además de realizar los requisitos de automatización, investigación y modernización de la gestión para satisfacer las necesidades de ayudar a los administradores a tomar decisiones correctas (p. 2).

Por otra parte, Ke (2022) menciona que la aplicación de tecnologías de la información en el campo de la gestión de la producción ha producido sistemas de información de gestión y sistemas de apoyo a la toma de decisiones, los cuales pueden mejorar en gran medida la capacidad de las empresas para procesar la información y promover el uso eficaz de los recursos humanos y el capital, con la finalidad de realizar una asignación óptima de los recursos, reducir las pérdidas intermedias y aumentar la competitividad de las empresas en el mercado (p. 1).

La investigación presenta su **justificación práctica** basada en la comprensión de como un sistema de información gerencial beneficia a la empresa Smoothie House de la provincia de Santa Elena, con base a los resultados de investigación presentar alternativas para dar solución a la situación actual y este aporte al mejoramiento de la competitividad de la empresa con relación a las nuevas tendencias de mercado. A partir de esto, tener un mejor entendimiento sobre como el desarrollo de los negocios está condicionado por la tecnología considerando necesario el aprovechamiento de las soluciones que ofrece el entorno digital, a través de la implementación de herramientas digitales que le permitan la automatización y sistematización de sus procesos administrativos de manera que favorezca el aumento de la productividad de la empresa.

La **idea a defender** de la investigación es la siguiente: El sistema de información gerencial que mejorará la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024.

La estructura del contenido está compuesta de la siguiente manera:

El Capítulo I, comprende la revisión de la literatura en la cual se estudió de manera

minuciosa artículos científicos que aborden temas relacionados a través de las bases de datos bibliográficas como Scopus, Web of Science, entre otros; así como para el análisis de las variables de mediante el desarrollo de teorías y conceptos de la investigación, también se consideraron fundamentos legales relacionados con la temática.

El Capítulo II, presenta la metodología de investigación aplicada así como la descripción del enfoque, método, métodos y técnicas de recolección de datos. Además, comprende de la población y muestra, así como la descripción de técnicas de entrevista y encuestas que fueron aplicadas a la muestra acorde al grado de aportación. Así mismo se realizó se presenta la validación de los instrumentos de recolección de datos por parte de un tercer profesional y la validación mediante el análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach.

El Capítulo III, aborda el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos como entrevista y cuestionario, a partir de ello se realizó la discusión con los resultados más relevante así como con los artículos científicos analizados en la revisión literaria. También se presentaron conclusiones y recomendación como aporte para el desarrollo de investigaciones futuras sobre el tema en mención.

# Capítulo I

## Marco Referencial

### Revisión de la literatura

De acuerdo con Huerta et al. (2020) en su investigación “*Dirección estratégica, sistema de información y calidad. El caso de una universidad estatal chilena*” publicado en la revista Información tecnológica, Chile. Describe teorías sobre la dirección estratégica, así como su relación con los sistemas de información y calidad aplicada al caso de la gestión administrativa de la universidad Bío- Bío.

El artículo presenta el diseño e implementación de un sistema de información de gestión estratégica de una institución de educación superior. En el desarrollo de investigación se utilizó el método de estudio de caso, a partir de ello se identificó que el sistema de información implementado permitió mejorar el proceso de toma de decisiones de la organización y dado al carácter estratégico e innovador se logró el registro legal de propiedad intelectual del sistema. Por último, se presentaron aspectos de planificación y desarrollo de un sistema de gestión estratégica lo cual favoreció la formulación y seguimiento en línea de la planificación. En el trabajo los autores concluyen que la aplicación de sistemas de información es una experiencia exitosa que resulta favorable emplearla en otras instituciones, contribuyendo así al sistema de educación superior.

Según Le et al. (2021) en la investigación “*The Determinants of Management Information Systems Effectiveness in Small- and Medium-Sized Enterprises*”, publicado en The Journal of Asian Finance, Economics and Business, Vietnam. El estudio aborda la investigación sobre los factores que caracterizan la calidad de los sistemas de información en las pequeñas y medianas empresas de Vietnam.

La investigación se realizó con el fin de desarrollar un modelo mediador para explorar las relaciones entre las características organizativas, el conocimiento del gestor, el compromiso de la dirección, la implicación del usuario, la calidad de la información y la eficacia del sistema de información de gestión en las pequeñas y medianas empresas de Vietnam. La investigación se llevó a cabo mediante la aplicación de cuestionarios que distribuyeron entre los encuestados de pequeñas y medianas empresas vietnamitas, con una muestra de 356 encuestados. Los resultados muestran que los conocimientos de los directivos, la participación de los usuarios y la calidad de la información desempeñan un papel importante en el aumento de la eficacia de

los sistemas de gestión de la información, pero el compromiso de los directivos no desempeña un papel similar en el aumento de la eficacia de los sistemas de gestión de la información. Se concluye que el papel mediador de la calidad de la información en la relación entre el compromiso de la dirección, el conocimiento de los directivos y los sistemas de información de gestión no es significativo.

Según Zhou (2022) en el artículo “*Enterprise Management Resource Protection System Based on Digital Information Technology*” publicado en la revista *Wireless Communications and Mobile Computing*, Sichuan- China. Describe teorías sobre la protección de los recursos de la gestión empresarial y plantea un modelo de tecnologías de información que actúa sobre la gestión empresarial.

El objetivo de la investigación es analizar como el sistema que la tecnología de la información digital aplica a la gestión empresarial a través de la construcción de modelos y combinaciones basados en la tecnología de la información digital. La metodología se basa en el análisis de la combinación de la tecnología de la información y la gestión empresarial, comparando ambas mediante el análisis de casos empresariales. Los resultados muestran que, en el caso de la gestión empresarial en varias regiones, la eficiencia basada en la tecnología de la información digital es mayor, y los recursos de la empresa pueden protegerse mejor. Se concluyo que la gestión empresarial actual, utilizando la tecnología de información digital, los gestores de empresas pueden prevenir efectivamente la pérdida de recursos empresariales y proteger mejor el ciclo de recursos de gestión empresarial.

De acuerdo con Ke (2022), en la investigación “*Design and Research of Economic Management Problem Fusion Method Based on Decision Information System*”, publicado en la revista *Security and Communication Networks*, Fujian – China. La investigación describe la importancia de construcción de sistemas de información en la gestión económica, en el flujo e intercambio de información, la coordinación empresarial y la toma de decisiones científicas.

La finalidad del estudio fue diseñar un método para dar solución a problemas de gestión económica basado en un sistema de información para la toma de decisiones. Para el desarrollo de la investigación se usaron métodos como la revisión teórica relacionada con la gestión de proyectos, incluyendo una visión general de los SGI económicos y análisis de los elementos de estos. Los resultados de este estudio contribuyen para mejorar la eficiencia del trabajo y aumentar la precisión del análisis de datos, por ello es importante enfocarse en el proceso de implementación del sistema de información, ya que tendrá un profundo impacto en el pen-

samiento de gestión de la organización.

Según Erazo et al. (2021) en su artículo “*La Innovación como Herramienta de Gestión Comercial en las Pymes de Santo Domingo de los Tsáchilas publicado en la Revista Economía y Negocios*”, Universidad UTE, Santo Domingo – Ecuador, hace referencia al análisis del grado de innovación y herramientas tecnológicas en las Pymes de Santo Domingo, Ecuador.

La investigación se realiza con el objetivo de conocer, a partir de un análisis sistémico, el grado de adopción de la innovación y de las herramientas de las TIC por parte de las pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, en Ecuador. En el desarrollo de la investigación se llevó a cabo un enfoque metodológico mixto, cualitativo y cuantitativo, con base en la aplicación de encuestas y de la revisión documental lo cual permitió valorar cómo los empresarios de esta ciudad utilizan de las tecnologías de información y comunicación. Los principales resultados muestran que las TIC son empleadas por los empresarios de Santo Domingo de los Tsáchilas como un canal para la comercialización, pero no para tomar decisiones o ejecutar labores de inteligencia de mercado.

Mero et al. (2022), desarrollo la investigación “*Uso de Herramientas Tecnológicas en el Desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas en Manabí*” publicado en la Revista Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa – Ecuador, analiza el uso de herramientas tecnológicas TICs en el desarrollo de actividades empresariales de las pequeñas y medias empresas de Manabí.

La investigación determina que su objetivo buscaba identificar de qué manera emplean herramientas tecnológicas en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en Manabí. El artículo científico está enfocado en el método deductivo, porque utiliza la deducción para llegar a una conclusión o descubrimiento. Los resultados muestran que las empresas de servicios son las que más aplican en las TICs con el 44,7% del total de la inversión, esto más aun en nuestra zona manabita, por como sabemos somos potencia turística, comercial, cultural lo que les da un plus a estas aplicaciones. El estudio aporta claramente que entre las actividades que generan mayor movimiento económico están los servicios gastronómicos/alojamiento siendo las actividades con mayor volumen de ventas, plazas de empleos y número de empresas del país.

## Desarrollo de Teorías y Conceptos

### *Sistema de Información Gerencial*

Un sistema de información gerencial es un sistema que recopila, procesa, almacena, recupera y difunde la información necesaria para tomar decisiones y resolver problemas en una organización (Eruh-Nnoko et al., 2022, p. 126).

Para Jamwal y Singh (2011) (como menciona Sandor, 2021), se trata de un sistema de información que integra datos de todos los departamentos a los que se aplica proporcionando a las operaciones y a la dirección la información que necesitan. El objetivo principal de un Sistema de Información de Gerencial es ser el apoyo eficiente y eficaz a todos los usuarios de una organización (p. 592).

Un sistema de información gerencial (SIG) es un recurso digital que permite reunir y relacionar información que se originan en los diferentes procesos y departamentos de una organización, transformando datos en información oportuna para el nivel de la organización que la requiera. Este sistema muestra una visión resumida de la organización mejorando la eficiencia dado que facilita la toma de decisiones siendo estas más informadas.

**Transformación Digital.** Es un proceso multidisciplinar que conlleva las funciones de creación de valor, los cambios estructurales, el uso de la tecnología y las cuestiones financieras. Puede caracterizarse por tres elementos clave: el amplio alcance de sus aplicaciones y su omnipresencia en todas las industrias; la excepcional escala de beneficios que potencialmente se derivan de su aplicación; y la rapidez del proceso de cambio que proporciona a la organización (Elia et al., 2024, p. 383).

De acuerdo con Nina Mallqui (2023) se trata de una amplia y rápida transformación de actividades, procesos, competencias y modelos de negocios para beneficiarse estratégicamente los cambios y la conveniencia de las tecnologías digitales y su contribución en la sociedad (p. 3293).

Es decir, la transformación digital hace referencia al cambio profundo de cómo se llevan a cabo las operaciones y promueve la creación de valor en las organizaciones a través del empleo de recursos tecnológicos digitales. Esto no solo implica el uso de dispositivos, sino de replantear el modelo de negocio de forma digital, con la finalidad de obtener mayor ventaja competitiva.

**Recursos Tecnológicos.** Al-Hyari (2023) los describe como medios y herramientas basados en TIC's que simplifican operaciones diversas. En contextos educativos incluyen software, hardware, plataformas digitales y aplicaciones web que potencian el aprendizaje efectivo. Comprenden todos aquellos elementos surgidos del avance científico-técnico utilizados para mejorar actividades específicas. Su implementación incrementa notablemente la eficacia y rendimiento durante la ejecución de tareas concretas (p.184).

Los recursos tecnológicos, por ejemplo, ordenadores, servidores, dispositivos de red y software y sistemas profesionales recientemente lanzados, tienen alta velocidad y características profesionales que permiten procesar datos y transmitir información, lo que reduce el tiempo, la energía y el coste dedicados a la preparación de datos e información, y a la comunicación y coordinación (Zhang, 2019, p. 3).

De acuerdo con el autor se puede entender que los recursos tecnológicos son aquellos que sirven como instrumentos para facilitar el desarrollo en los distintos procesos. En el ámbito empresarial también se considera importante su uso mediante el empleo de softwares, plataformas y/o aplicaciones para la ejecución de actividades operacionales lo cual mejora el rendimiento de la organización.

**Digitalización.** Se considera la transformación de los contactos internos y externos, los procesos empresariales e incluso los modelos de negocio en modelos digitales en los que la información se representa digitalmente. Este cambio solo resulta económicamente interesante, debido a los avances tecnológicos en la tecnología de la información, incluidos el software, la potencia informática y los dispositivos circundantes, como teléfonos móviles, sino también genera nuevas oportunidades dentro de la gestión del rendimiento (Sahlin & Angelis, 2019, p. 4).

La digitalización permite una mejor visión en tiempo real del funcionamiento y los resultados, mediante la integración de datos estructurados y no estructurados, proporcionando una mejor visión de los datos de la organización e integrando datos de otras fuentes. Además, la digitalización mejora la satisfacción laboral de los empleados mediante la automatización del trabajo rutinario, liberando así tiempo para desarrollar nuevas habilidades (Parviainen et al., 2022, p.67).

A partir de este concepto, en el contexto empresarial se puede comprender a la digitalización como el cambio en la forma de interacción dentro de la organización mediante la aplicación de tecnología lo cual permite sistematizar procesos dejando atrás los procesos man-

uales. Por ello, se considera oportuno dado que las tecnologías están en constante evolución permitiendo mejorar la gestión en las organizaciones.

**Tecnología No-code.** Son herramientas tecnológicas de gestión relativamente baratas que no requieren amplios conocimientos de informática. Su aplicación permite mejorar la eficacia del proceso de toma de decisiones y la realización en la gestión de las organizaciones, lo que se traduce en un aumento del valor añadido generado (Domanski et al., 2023).

De acuerdo con Sufi (2023), se trata la tecnología que se emplea en el desarrollo de plataformas en entornos basados en la nube, proporcionando interfaces sencillas donde cualquier científico o investigador no especializado en informática puede arrastrar y soltar algoritmos necesarios para desarrollar soluciones científicas complejas. Es decir, cualquier persona sin experiencia en codificación puede desarrollar soluciones integrando componentes tecnológicos de múltiples fuentes (p. 2).

Es decir, la tecnología no-code es una herramienta que favorece la digitalización de las empresas pues permite la creación de aplicaciones y con ello la automatización de procesos integrando diferentes funciones, gracias su diseño que no requiere codificación lo cual facilita la comprensión de los usuarios.

**Sistematización Digital.** Ghosh y Karmakar (2025) la definen como el proceso que estructura información mediante recursos exclusivamente electrónicos. Implica emplear tecnología para estandarizar la gestión de datos, volviéndolos accesibles y analizables. Esencialmente consiste en adoptar soluciones digitales para capturar, procesar y almacenar contenidos metódicamente. Este enfoque facilita su recuperación posterior y optimiza su aprovechamiento organizacional.

La digitalización sistemática sitúa a una organización en un estado de sostenibilidad estadística, es decir, permite predecir situaciones basado en la identificación de patrones estadísticos. El uso sistemático de la información y las nuevas tecnologías tiene un fuerte impacto en los procesos de generación de diversidad y de coordinación de las acciones de los participantes (Ananyin et al., 2021).

La sistematización digital comprende la estructuración de los procesos de manera digital, es decir, empleando recursos tecnológicos. La aplicación de su funcionalidad incluye la determinación de políticas que mantengan la información estandarizada, a fin de ofrecer información más real que pueda ser utilizada para el análisis de la organización.

***Estandarización de Procesos.*** Para Mor et al. (2018) (como mencionan Realyvásquez et al. 2019), es el conjunto de direcciones específicas que se necesitan para fabricar un producto de la forma más eficiente, lo que permite definir los mejores métodos y tareas secuenciadas para cada proceso y operario, reduciendo así los desperdicios. La estandarización del trabajo es una herramienta vital para resolver los problemas de fabricación, que ofrece resultados casi inmediatos en términos de rendimiento organizativo al aumentar la productividad y reducir los plazos de entrega (p. 3).

La estandarización de las operaciones permite a las organizaciones eliminar el trabajo sin valor añadido mediante la reducción de la complejidad y la redundancia excesiva. Las organizaciones estandarizan sus procesos para lograr la uniformidad y la transparencia de las operaciones en toda la cadena de valor (Koval et al., 2019).

Es decir, la estandarización consiste en la definición de actividades y tareas a cada colaborador para el desarrollo del proceso de producción de un bien o servicio, de manera que se reduzcan las ineficiencias en la ejecución de tareas. Por ello, se considera fundamental la estandarización de los procesos ya que ayuda a mantener y mejorar la calidad de producción.

***Base de Datos Administrativos.*** Se refiere a los datos que se recogen de forma rutinaria para gestionar sistemas administrativos, como el registro, las transacciones y el mantenimiento de registros, y normalmente se recopilan en el contexto de la prestación de servicios o la gestión de organismos. Este tipo de datos proporciona información relevante para la predicción de resultados laborales a nivel individual (Van Deynse et al., 2023, p. 4).

Las bases de datos administrativos representan estructuras informacionales que emergen como productos derivados de las actividades operativas cotidianas en contextos organizacionales. Tales actividades comprenden la gestión de facturación, el mantenimiento de expedientes de reclamaciones y el procesamiento de transacciones monetarias (Boulanger et al., 2025, p. 25).

A partir de esta definición se puede entender que la base de datos administrativos se trata de todos los datos recopilados y almacenados sobre las diferentes transacciones y operaciones de la empresa. Esta base puede ser útil para el estudio de comportamiento y anticipación de situaciones.

***Computación en la Nube.*** Se define como una aplicación que permite a un usuario acceder a cualquier red en cualquier lugar y compartir recursos informáticos configurables (como redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios) mediante un fácil acceso a

la información con una gestión mínima (Al Mudawi et al., 2019).

La computación en la nube permite un acceso fácil y bajo demanda a la red. Así, los recursos de redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios se agrupan en la nube para dar servicio a varios inquilinos (Mohamed et al., 2021).

Por lo tanto, se puede entender que la computación en la nube se trata de la red que permite a distintos usuarios mantenerse conectados y compartir información con la capacidad de modificar y almacenar dicha información. En el ámbito empresarial cumple una función importante dado que permite a los gestores tener información en tiempo real sobre las actividades que se realizan en la organización.

**Automatización Digital.** Constituye un paradigma tecnológico que abarca múltiples modalidades de implementación que incorporan inteligencia artificial y metodologías analíticas sofisticadas. Su finalidad principal radica en la ejecución de actividades de carácter repetitivo, las cuales se fundamentan en conjuntos de reglas predefinidas y estructuras de datos preestablecidas, eliminando la necesidad de intervención humana directa (Filippi et al., 2023).

Para Atieh et al. (2025, p. 3) representa la incorporación de soluciones tecnológicas que ejecutan procesos con mínima intervención humana. Implementa sistemas computarizados, robots o algoritmos inteligentes en tareas repetitivas o complejas incrementando la eficiencia operativa drásticamente. Se aplica exitosamente desde entornos industriales hasta servicios especializados dado que transforma operaciones manuales mediante control informatizado. Además, optimiza flujos de trabajo, ahorra tiempo valioso y garantiza precisión superior en actividades organizacionales (p.3).

De tal manera, se puede entender que la automatización digital permite disminuir las tareas manuales ayudando a mejorar los tiempos de trabajo a través del uso de las distintas herramientas digitales, lo cual resulta de beneficioso para las organizaciones ya que se reduce los costos por mano de obra.

**Agilidad Empresarial.** Es la capacidad de una organización para adaptarse rápidamente a las dinámicas cambiantes del mercado, las demandas de los clientes y los estándares de la industria de forma rentable y rentable, sin comprometer la calidad. Se caracteriza por la presencia de recursos humanos capaces de brindar soluciones, desarrollo de negocio, utilización de TI y la ventaja de producir productos y servicios más rápido que la competencia (Yusuf et al., 2023, p. 3).

De acuerdo con Wright (2016), la agilidad empresarial constituye una competencia or-

ganizacional fundamental caracterizada por la capacidad institucional de adaptación rápida y sistemática ante transformaciones del entorno competitivo. Esta competencia se materializa a través de la implementación de arquitecturas organizacionales flexibles, el establecimiento de ciclos de retroalimentación de duración reducida y el aprovechamiento estratégico de tecnologías digitales emergentes (p. 19).

Por lo tanto, se trata de la rápida adaptación que tiene una organización frente a los cambios que se producen en el entorno externo, así como en las preferencias y necesidades del mercado, de manera que se ajusten estrategias que favorezcan la productividad de estas mediante el uso de tecnologías y personal capacitado.

**Software Administrativo.** La aplicación de software administrativo constituye una mejor documentación, ya que esta metodología hace más hincapié en la documentación, como los requisitos y los documentos del proyecto. Muchas organizaciones encuentran esto tranquilizador. El software de trabajo se entrega mucho más rápido en sucesivas iteraciones y puede entregarse con frecuencia y a un ritmo constante (Poniszewska-Maránda & Tyran, 2022, p.175).

Las aplicaciones de software administrativo comprenden herramientas informáticas especializadas diseñadas específicamente para la automatización y coordinación eficiente de funciones empresariales consideradas esenciales para la operación organizacional. Estas herramientas incluyen sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), plataformas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y sistemas especializados de información contable (Khaled et al., 2020).

Es decir, se trata de una herramienta tecnológica que facilita el acceso a información relevante sobre las actividades de la empresa, organizando dicha información de manera más rápida y en constante actualización. Contar con un software administrativo favorece la gestión administrativa siendo un respaldo para las empresas.

### ***Gestión Administrativa***

De acuerdo con Robbins y Decenzo (2002) (como mencionan Córdova et al., 2022) se trata de un modelo para proporcionar a las organizaciones, las normas, toma de decisiones, valores y bases necesarios para la ejecución de sus operaciones, de manera que aplique las siguientes dimensiones: Planificación, organización, dirección y control para confirmar una óptima producción empresarial en conjunto con los benéficos de sus empleados (p. 297).

La gestión administrativa empresarial abarca diversas esferas de actividad. Estas es-

feras pueden ser industriales, financieras, de innovación, sociales, medioambientales, etc. Se centra en dos esferas principales: 1) La gestión socioeconómica es proporcionar el efecto global esperado. 2) El aspecto económico se centra en elementos estructurales relevantes de la empresa, a saber, el sistema de relaciones entre el personal, los recursos, la gestión de los resultados, con el fin de garantizar su eficacia, la competitividad, el aumento de los costes, etc (Hodiashchev, 2017, p. 39).

La gestión administrativa abarca las actividades, procesos y recursos que se utilizan en la planeación, organización, dirección y control de las organizaciones con la finalidad de alcanzar los objetivos de manera eficiente. Por ello, debe estar basada en normas, políticas y valores claros que definan como se realizan sus operaciones.

**Organización Empresarial.** Se conceptualiza como un sistema sociotécnico complejo en el cual la interacción coordinada y sinérgica entre componentes sociales y técnicos determina fundamentalmente el rendimiento organizacional global alcanzado. Los elementos de naturaleza social incluyen el personal institucional, la cultura organizacional establecida y la estructura institucional formal. Por otra parte, los componentes técnicos abarcan herramientas especializadas, procesos operacionales definidos e infraestructura tecnológica disponible (Bauer & Herder, 2009, p.601).

De acuerdo con Noguera Hidalgo et al. (2014) la organización se puede entender como un todo que incluye el rol del dirigente y su conducta. Además, el autor menciona que trata de los métodos tradicionales para tratar problemas estratégicos, se relaciona con la deconstrucción de los mismos y asume que el comportamiento estratégico puede ser predecible (p. 160).

Es decir, la organización empresarial se trata de un sistema que relaciona la dirección y el empleo de los recursos que intervienen en el desarrollo de actividades de una organización. Este sistema proporciona una visión que busca identificar y solucionar problemas, y a partir de ello anticipar futuras problemáticas en las organizaciones.

**Administración de Recursos.** Se trata de un conjunto integrado de prácticas y marcos normativos orientados hacia la optimización en la distribución y utilización eficiente de activos organizacionales diversos. Esta categorización de activos abarca recursos de naturaleza humana, financiera, material y tecnológica, todos necesarios para el logro de objetivos estratégicos institucionales establecidos (Wiyono et al., 2025).

De acuerdo con Agusti et al. (2024), la gestión de los recursos implica necesariamente

un análisis temporal y el tratamiento conjunto de los distintos tipos de recursos. Así como, la comprensión de los procesos de consumo y su relación con el rendimiento (p. 224).

Por lo tanto, la administración de recursos se encarga del manejo y utilización de los diferentes recursos humanos, materiales, informáticos, tecnológicos y financieros. Por ello, se debe contar la disponibilidad de los recursos al realizar la operaciones, el manejo de recursos debe òptimo de manera que se obtenga el mayor rendimiento posible.

**Análisis FODA.** Constituye una matriz de diagnóstico estratégico que facilita a las organizaciones la identificación sistemática de factores internos y externos que ejercen influencia sobre su posicionamiento competitivo en el mercado. Esta metodología sistematiza efectivamente el proceso de reconocimiento de ventajas competitivas y vulnerabilidades de naturaleza interna, así como la identificación de oportunidades de mercado y riesgos ambientales externos (Pereira et al., 2021).

La matriz DAFO, derivada del análisis DAFO, presenta un mecanismo para facilitar el vínculo entre los puntos fuertes y débiles y las amenazas y oportunidades del mercado. El análisis DAFO permite a los directivos desarrollar cuatro tipos de estrategias: FO (Fortalezas - Oportunidades), FA (Fortalezas - Amenazas), DO (Debilidades - Oportunidades) y DA (Debilidades - Amenazas) (Quezada et al., 2019,p. 787).

De acuerdo con el autor, el FODA conociste en el análisis de los factores internos y externos para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a partir de esto desarrollar estrategias que mejore la situación actual de la organización.

**Productividad.** Es una medida relativa, basada en el volumen, que indica la eficiencia con la que un país, una región o una organización es capaz de convertir insumos (recursos utilizados) en productos (valor). A nivel microeconómico, la productividad mide la asignación eficiente de los recursos (Scerri & Agarwal, 2018, p.2).

Para una empresa, organización o nación, la productividad se mide en términos de eficiencia productiva, es decir, la relación entre la producción de bienes y servicios y los factores de producción movilizadas. La eficiencia productiva está claramente relacionada con una serie de variables económicas clave, como el crecimiento y el nivel de vida, la competitividad de una economía y el nivel de empleo (Djellal & Gallouj, 2013, p. 1).

A partir de este concepto, se puede entender que la productividad permite medir la eficiencia en cuanto a la utilización de recursos como tiempo, capital, trabajo, entre otros; para la elaboración de un producto o la producción de un servicio.

**Recursos Humanos.** Son las habilidades, conocimientos y capacidades de las personas existentes o potenciales para el desarrollo socioeconómico de una comunidad (Nguyen, 2022, p. 11).

De acuerdo con Lenihan et al. (2019), son atributos que contribuyen a la capacidad de los empleados para ejecutar tareas laborales esenciales. Entre los ejemplos clásicos de atributos figuran la capacidad cognitiva, los conocimientos generales, el conocimiento del puesto y la capacidad para resolver problemas. Asimismo, los atributos de voluntad son los rasgos de personalidad relacionados con el trabajo, las actitudes laborales y las creencias (p.1).

Es decir, los recursos humanos comprenden el conjunto de capacidades que tienen los empleados en el desarrollo de sus funciones en una empresa. Por ello, es importante atraer y mantener a los empleados en un ambiente positivo ya que este se ve reflejado en su desempeño.

**Desempeño Laboral.** Se refiere al nivel y la calidad del esfuerzo, la cooperación, el compromiso, la impuntualidad y las ausencias, así como la adhesión de los empleados a las normas de la organización. Del mismo modo, los empleados que trabajan para lograr ciertos trabajos que conducen a resultados y comportamientos positivos (Idris et al., 2020, p. 736).

El desempeño laboral se puede entender como la capacidad de un individuo para realizar las actividades inherentes a sus funciones, empleando los recursos disponibles para ejecutarlas. El término, en toda su extensión, se utiliza para evaluar el rendimiento de los trabajadores en relación con sus actividades (Moreira et al., 2022, p. 3).

Por lo tanto, mide la disposición que tienen los colaboradores para el cumplimiento eficaz de sus actividades encomendadas, para ello se debe mantener un ambiente de calidad y facilitar los recursos necesarios de manera que no presenten dificultades que causen contratiempos en el desarrollo de actividades.

**Clima organizacional.** Se compone de valores como la autonomía, la confianza, la cohesión, el apoyo, el reconocimiento, la innovación y la justicia. Por lo tanto, el clima organizacional de una organización refleja los valores de sus empleados, las normas que aplican en sus tareas diarias y las acciones que deben tomar para alcanzar los objetivos organizacionales (Osmani et al., 2022, p. 363).

Para Banwo et al. (2022), el clima organizacional se trata de un conjunto de cualidades que describen situaciones como la percepción de sus empleados, las influencias y decisiones de la alta dirección, el comportamiento organizativo frente a las políticas organizativas que les dan forma y que las distinguen de otras organizaciones. La naturaleza perceptiva del contexto

interno y externo es una base para interpretar las acciones resultantes, interacciones y la productividad de los empleados (p. 358).

Es decir, el clima organizacional se trata del conjunto de cualidades que caracterizan a los individuos de una organización frente a las políticas y normativas que definen estas para el cumplimiento de sus objetivos. Este debe ofrecer condiciones adecuadas para que los colaboradores se sientan motivados y desarrollen sus actividades de la mejor manera.

**Gestión de información.** Se define como el conjunto de prácticas que busca captar de manera sistemática el almacenamiento, procesamiento, distribución y protección de la información organizacional, su principal objetivo es facilitar el flujo adecuado y controlado de información a las diferentes estructuras organizacionales de la empresa (Zambrano Dueñas & Zambrano Zambrano, 2023).

De acuerdo con Yudina et al. (2024), consiste en el conjunto de acciones coordinadas que administran recursos informativos durante todo su ciclo vital. Abarca planificación, obtención, clasificación, resguardo y distribución de datos relevantes. Su finalidad principal es garantizar disponibilidad y confiabilidad informativa en momentos cruciales. Apoya la toma de decisiones acertadas y genera conocimiento institucional valioso (p. 93).

Por ello, se puede entender a la gestión de información como los procesos y actividades que se realizan para obtener, clasificar y almacenar información, de manera que este recurso pueda ser aprovechado en la toma de decisiones, convirtiéndose en una herramienta confiable para las organizaciones.

**Jerarquía de información.** Constituye un sistema de organización estructural de datos que se distribuye a través de niveles diferenciados de abstracción conceptual y granularidad informacional. Esta distribución estructural se extiende desde datos de naturaleza primaria hasta conocimiento especializado y sabiduría aplicada en contextos específicos (Kim & Zhong, 2017, p. 15).

Rogger y Somani (2023) indica que cada nivel toma decisiones sobre cómo distribuir los recursos en función de dónde cree que hay más necesidad más significativa. Esto es cierto tanto en el desarrollo de la política, que dicta las áreas del sector que deben recibir recursos, como en la aplicación, que asigna los recursos geográficamente. Sin embargo, dentro de una organización, un directivo tiene la capacidad de anular a los agentes que emplea en las decisiones empresariales (pp. 7-8).

Con respecto a lo mencionado, implica la descripción del orden que debe seguir con-

tener los datos para que pueda ser comprendida y utilizada por los demás individuos de los diferentes niveles de la organización. Además, dicho orden representa gran importancia puesto que facilita la interpretación de la información.

**Toma de Decisiones.** Se trata de un proceso múltiple que integra las capacidades cognitivas y sociales de manera sincronizada, este implica la comprensión de los conflictos internos de las organizaciones lo cual implica la evaluación y generación de soluciones de manera que resulte favorable y conveniente a la disponibilidad de recursos institucionales (Csaszar et al., 2024).

De acuerdo con Verdezoto (2024), la responsabilidad de tomar decisiones se adjudica a la gerencia dado que debe considerar la evaluación de diversas alternativas y selección de la más adecuada, realizando una evaluación y retroalimentación sobre la decisión tomada. Para ello, las organizaciones actúan como sistemas de decisiones donde los individuos eligen entre alternativas en base a información, motivaciones y capacidades (p.1062).

Es decir, la toma de decisiones es un proceso realizado por la gerencia, pues este conlleva una evaluación minuciosa de las situaciones en las que se desarrolla la organización mediante el análisis de operaciones y a partir de ello proporcionar alternativas que sean favorables para la organización.

## **Fundamentos Legales**

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

**Art. 18.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

### ***Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, COPCI***

**Art. 53.-** Definición y Clasificación de las MIPYMES. - La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores

y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código.

### ***Ley Orgánica De Emprendimiento E Innovación***

**Art. 3.-** Definiciones. - Para efectos de la presente Ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1. Emprendimiento. - Es un proyecto con antigüedad menor a cinco años que requiere recursos para cubrir una necesidad o aprovechar una oportunidad y que necesita ser organizado y desarrollado, tiene riesgos y su finalidad es generar utilidad, empleo y desarrollo.

3. Emprendedor. - Son personas naturales o jurídicas que persiguen un beneficio, trabajando individual o colectivamente. Pueden ser definidos como individuos que innovan, identifican y crean oportunidades, desarrollan un proyecto y organizan los recursos necesarios para aprovecharlo.

### ***Código de Comercio***

**Art. 2.-** Son comerciantes:

- a) Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual;
- b) Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; y,
- c) Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio, según la normativa legal que regule su funcionamiento.

**Art. 8.-** Son actos de comercio para todos los efectos legales:

- i) Las empresas de almacenes, tiendas, bazares, fondas, cafés y otros establecimientos semejantes;

**Art. 15.-** Se entenderá que forman parte integrante de una empresa:

- a) El nombre o denominación con la que se da a conocer al público o da a conocer los productos y servicios que oferta;
- b) Los bienes tangibles e intangibles susceptibles de valoración económica, tales como los signos distintivos, marcas, lemas comerciales, u otros, así como los elementos constitutivos de la imagen de la empresa, que la diferencien o distingan de otras;
- c) Los activos que le permitan desarrollar su actividad mercantil;
- d) El conocimiento empleado en la actividad desarrollada;
- e) La cartera de clientes;
- f) Los derechos y obligaciones derivados de las actividades emprendidas, siempre que no

provengan de contratos celebrados exclusivamente en consideración al titular de la empresa y que atañan a él como individuo particular;

g) Las relaciones jurídicas y de hecho establecidas por el empresario para el desarrollo de la actividad empresarial; y,

h) Los establecimientos de comercio.

### ***Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual***

**Art. 1.-** Objetivos. La presente Ley tiene por objetivos generales:

1. Promover la creación de oportunidades mediante la atracción y fomento de inversiones de la economía digital global;
2. Incentivar la creación de empleos de calidad;
3. Promover la eficiencia en los mercados, la construcción y la mejora regulatoria; y,
4. La simplificación y la adopción de medios y tecnologías digitales en la prestación de servicios públicos y gestión de todo tipo de trámites administrativos (ante cualquier 35 nivel del gobierno), judiciales o privados; impulsando el uso y apropiación de las mismas en los sectores productivos, academia y sociedad, fortaleciendo la innovación, desarrollo e investigación para dicha adopción y enfocada en potenciar el desarrollo de la economía digital en el país.

Son objetivos específicos de esta Ley:

1. Promover la inversión e innovación mediante la modernización, actualización y simplificación de trámites, proceso y trabas regulatorias;
2. Establecer el marco regulatorio para el fomento de la transformación digital de las instituciones públicas, de las empresas privadas y de la sociedad; así como fortalecer el uso efectivo y eficiente de las plataformas, las tecnologías digitales, las redes y servicios digitales con el fin de atraer inversiones, impulsar la economía digital, la eficiencia y el bienestar social, desarrollando habilidades y competencias digitales necesarias para el empleo, educación, salud y productividad;
3. Fortalecer el ciberespacio ecuatoriano procurando garantizar la seguridad de la información personal de los ciudadanos; e,
4. Incentivar el uso y la optimización de los recursos necesarios para lograr la transformación digital.

**Art 4.-** De la transformación digital. La Transformación Digital constituye el proceso continuo de adopción multimodal de tecnologías digitales que cambian fundamentalmente la forma en que los servicios gubernamentales y del sector privado se idean, planifican, diseñan,

implementan y operan, con el objeto de mejorar la eficiencia, seguridad, certeza, velocidad y calidad de los servicios, optimizando sus costos y mejorando las condiciones de transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su interrelación con los ciudadanos.

**Art 32.-** Las instituciones públicas y privadas involucradas en procesos de Transformación Digital, deberán implementar planes y programas accesibles y gratuitos de formación y capacitación al usuario en el ámbito de desarrollo tecnológico a ser digitalizado, todos estos planes y programas, deberán ser diseñados en relación a la presente Ley. Dentro del proceso obligatorio de rendición de cuentas a cargo de cada entidad del Estado, deberá incluirse un segmento de Rendición de Cuentas en el ámbito de la Transformación Digital.

## Capítulo II

### Metodología

#### Diseño de la investigación

En el presente estudio se empleó un diseño de investigación de enfoque mixto, esta metodología facilitó la comprensión de los procesos de gestión de información y la gestión administrativa en la cafetería Smoothie House. Para Cascante-Campos (2024), el diseño de investigación de enfoque mixto conlleva la composición e integración de métodos de recolección de datos cualitativos, así como cuantitativos ofreciendo un entendimiento más completo sobre la problemática en estudio de manera que esta se solventa (p. 5).

Las metodologías mixtas, recopilan información o datos de naturaleza cuantitativa y cualitativa, utilizando componentes técnicos de estos dos enfoques a la vez, para lo cual prevalece la pluralidad metodológica, sin poner de manifiesto un conflicto cognitivo entre el enfoque cuantitativo y el cualitativo, sino que más bien, valora la importancia de ambas perspectivas para fundir, integrar y complementar información, fuentes y técnicas cuantitativas y cualitativas, con el propósito de realizar un análisis integrador en el problema (Rojas, 2023).

El enfoque se aplicó a través de una entrevista a la gerente y encuestas a los empleados de la cafetería dado que estos conocen como se realizan los procesos administrativos y operativos de la empresa, asimismo se consideró la perspectiva de los clientes en cuanto al servicio ofrecido. La incorporación de datos cuantitativos y cualitativos permitió realizar un análisis más profundo sobre el empleo de tecnología en la gestión de la información en su contexto actual, lo cual facilitó la identificación de áreas en las que favorece la optimización de procesos con la finalidad de mejorar su gestión administrativa.

El alcance de la investigación es de tipo descriptivo dado que busca interpretar la competencia en el desarrollo de un sistema de información gerencial y como esta mejora la productividad de la cafetería Smoothie House. De acuerdo con Manterola et al. (2019), los estudios descriptivos tienen como objetivo la descripción de variables en un grupo de sujetos por un periodo de tiempo que por lo general es corto, sin incluir grupos de control. De este modo, se pueden usar para informar resultados en escenarios de tratamiento, prevención, etiología, daño o morbilidad; diagnóstico, pronóstico e historia natural (p. 38).

## Métodos de la investigación

El método deductivo se aplica modelos como beneficio final, pero no profundiza en cómo llegaron a dichos modelos o en replicar deducciones válidas (Santamaría-García et al., 2024). Este método permitió conocer la situación actual de la cafetería en base a la revisión de literatura sobre uso de sistemas de información gerencial, lo cual nos sirvió como base para aportar soluciones digitales y técnicas para el sector en estudio.

El método sintético se caracteriza por comprensión de realidad/fenómeno empezando por la descomposición de los elementos o caracteres que conforman el todo, posteriormente se establece una conclusión que se fundamenta en el reconocimiento e interconexión que existe entre las partes del fenómeno, favoreciendo la construcción de una postura por parte del investigador (Llamas-Cruz et al., 2023, p. 634). Se aplicó mediante el análisis de condiciones que implican la gestión de información de la empresa, con la finalidad de reconocer e identificar patrones, tendencias, así como las mejores prácticas con relación al uso de esta herramienta en la gestión administrativa.

## Población y muestra

### *Población*

De acuerdo con Vizcaíno et al. (2023), la población se describe como el conjunto completo de individuos, elementos o fenómenos que comparten una característica común y son objeto de estudio. La población para el estudio comprende a todos los colaboradores de Smoothie House dado que estos tienen la capacidad describir la gestión de los procesos en que desarrollan sus actividades, así como, a los clientes desde su perspectiva con relación al servicio brindado. Para el tamaño de la población se incluyó a la gerente, colaboradores y clientes que forman parte de dando un total de 41 personas.

**Tabla 1**

*Población de la cafetería Smoothie House*

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Técnica</b>
Gerente	1	Entrevista
Empleados	10	Encuesta
Clientes	30	Encuesta
<b>Total</b>	<b>41</b>	

## ***Muestra***

Con relación al tamaño de la población se consideró el enfoque de muestreo censal en el que se incluyó a todos los participantes de la población y se aplicó los instrumentos de recolección de datos de acuerdo con su grado de aportación. Se empleo el muestreo censal dado que proporcionó información relevante y detalla sobre los procesos internos de la empresa desde la perspectiva específica de la gerente, empleados y clientes a quienes se le aplicó las encuestas y entrevista.

## **Recolección y procesamiento de datos**

### ***Técnicas de investigación***

**Entrevista.** Se aplicó la técnica de entrevista dirigida a la gerente de la empresa, a través del instrumento guía de entrevista con la finalidad de conocer como realizan sus procesos de gestión administrativa y que tecnologías aplican para la toma de decisiones e identificar como estas pueden mejorar la productividad de la empresa.

De acuerdo con Pérez et al. (2020), una entrevista es una conversación de la cual pretendemos extraer cierta información que permita identificar ideas, puntos de vista y comprensión de la situación del otro. Para su aplicación es usual que elijamos personas con algún conocimiento específico o que están insertas en lugares estratégicos. Es decir, individuos que puedan ampliar nuestras perspectivas (p. 268).

La guía de la entrevista es el instrumento que se utiliza en esta técnica. Esta guía consiste en un patrón predeterminado para orientar su desarrollo. Con el consentimiento del entrevistado, se utilizan dispositivos de audio y vídeo para registrar la información en el momento que se realiza. Esto permite al investigador, analizar detenidamente los diálogos y reacciones del entrevistado, a través de su revisión posterior (Rojas, 2023).

**Encuesta.** Se aplicó la técnica de encuesta dirigida a los 10 empleados y 30 clientes, a través del instrumento de cuestionario con el fin de conocer la perspectiva de los colaboradores con relación a sus procesos, uso de tecnologías y los beneficios de su aplicación. Para la elaboración del cuestionario y recolección de datos se utilizó la herramienta Google Forms puesto que permito agilizar dicho proceso y para el procesamiento de datos se utilizó el software SPSS.

La encuesta es una técnica muy común y utilizada en las ciencias sociales y sirve para medir opiniones, preferencias y tendencias. Generalmente, se buscan respuestas sobre indi-

cadores, mediante escalas de estimación y opciones de selección simple o múltiple. El enfoque más directamente relacionado con esta técnica es el cuantitativo y después de su realización, se procede a tabular los datos y representarlos estadísticamente mediante tablas o gráficos (Rojas, 2023).

Según Baena Paz (2014), el cuestionario es el instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, hay elementos que debemos considerar en la elaboración de las preguntas, tanto su clase como la manera de redactarlas y de colocarlas en el cuestionario (p. 112). Para el diseño de cuestionario se utilizaron preguntas directas de tipo cerrada y semicerradas con la finalidad de obtener una opinión concreta de los empleados y clientes, sobre los procesos internos que influyen en la percepción de los clientes.

### ***Validación de instrumentos***

La validación de los instrumentos de recolección de datos se realizó mediante un proceso de revisión minuciosa por parte de los docentes tutor y especialista, quienes aportaron con retroalimentación para garantizar que los instrumentos cumplan con su finalidad y sean comprensibles para los participantes. La validación de los instrumentos se realizó por un tercer profesional en el área, quien evaluó el cumplimiento de aspectos como claridad, objetividad, coherencia, entre otros que se detallan en el Apéndice 11. Con relación a la confiabilidad de las encuestas se realizó el análisis de Alfa de Cronbach en el software SPSS, para determinar la consistencia y fiabilidad de las escalas de los instrumentos.

### **Tabla 2**

#### *Alfa de Cronbach para encuesta a empleados*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	18

*Nota.* Confiabilidad del instrumento de encuesta a empleados según el Alfa de Cronbach

**Tabla 3***Alfa de Cronbach para encuesta a clientes*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	15

*Nota.* Confiabilidad del instrumento de encuesta a clientes según el Alfa de Cronbach

## **Capítulo III**

### **Resultados y Discusión**

#### **Análisis de los resultados de la entrevista**

La entrevista estuvo dirigida a la gerente de la cafetería Smoothie House, de la cual se obtuvo datos cualitativos que permitieron tener una perspectiva más detallada de la situación actual de la empresa e identificar los procesos que requieren digitalización y automatización, información que es relevante para la elaboración de soluciones aplicables para la empresa.

#### **1. ¿Qué importancia considera que tiene la integración de un sistema de información en una organización?**

Si, es importante contar con este tipo de sistemas dado a que permite acceder a información de manera más eficiente, además de controlar las ventas, así como tipos de productos vendidos, a diferencia de registrarlo simplemente en alguna hoja de Excel.

#### **2. ¿Cuál cree que es la principal motivación para la adopción de tecnologías digitales en la organización?**

La principal motivación es mejorar la toma de decisiones ya que le permiten tener información mucho más asertiva y relevante. Considera que es importante tener a la mano un sistema que permita monitorear el movimiento del negocio, así como el tipo de información que aporte al crecimiento del negocio.

#### **3. ¿Qué herramientas digitales utiliza para la organización de actividades diarias y gestión de información?**

Cuento con un sistema integrado en los distintos locales dónde se hace el ingreso de todas las facturas. Se llama Contífico, este sistema le ofrece dos tipos de información. La primera está relacionado al tema aplicativo para facturación, que le permite ingreso de factura, anulaciones y métodos de pagos. La segunda se trata de información para el mánager o administrador donde se puede generar roles de pago del personal, pagos de banco, cartera y pagos a proveedores. También cuenta con un módulo de reportes de ventas. Se podría decir que está parametrizado para tener una información muy cercana en tiempo real de lo está pasando.

#### **4. ¿Qué procesos o actividades considera que se deberían automatizar para el mejoramiento de su eficiencia?**

Aunque la mayoría se está manejado en Contífico, le gustaría tener un mayor control relacionado al servicio al cliente de manera que como administradora de la cafetería le permita

medir más la eficiencia de cada punto de venta con relación al personal que está atendiendo a los clientes. Dado que cuenta con tres locales, lo que resulta un poco complicado controlar el tema del servicio al cliente.

**5. ¿Cómo establece prioridades en la planificación y organización de recursos de la empresa?**

La prioridad de recursos en la empresa es el personal, está enfocada en cómo se encuentran emocionalmente, en su desempeño dentro del trabajo y el desarrollo de sus funciones. Asimismo, se prioriza la relación con los proveedores y clientes ya que son importante para la operación de la empresa. También indica que son bases que no pueden fallar, dado que si el personal no está óptimo el negocio no va a funcionar y si los proveedores no suministran productos, no hay que vender.

**6. ¿Describe como da seguimiento al progreso y control del equipo de trabajo con relación a los objetivos marcados?**

El personal es muy importante por ello mantiene comunicación constante a través de chats grupales para notificar hora de entrada, además de contar con un registro físico. También, se realizan reuniones quincenales de manera presencial para revisar el avance de los objetivos y obtener retroalimentación de sus empleados. Además, se envían horarios, cronograma de limpieza y de responsabilidades.

**7. ¿Qué iniciativas utiliza para desarrollar el potencial en el recurso humano de la empresa?**

Me encanta mi idea de negocio, pero le apasiona y le llena de satisfacción ser fuente de trabajo para que las mujeres puedan desarrollarse económicamente y valerse por sus propios medios. Apoyar el empoderamiento femenino, de manera sean independientes y puedan tener desenvolvimiento en la sociedad.

**8. ¿Considera que el proceso de gestión de información empleado actualmente le permiten identificar oportunidades o resolver problemas?**

Si me permite resolver problemas ya que le permite identificar horarios de mayor demanda para organizar al personal, también le ayuda a tomar decisiones desde el desempeño del laborar ya sea al identificar errores como descuadres de inventario o errores en facturación. Sin embargo, menciona que le gustaría mejorar en el detalle de los productos vendidos ya que el sistema actual sólo le indica el tipo de producto como fríos o calientes, pero no se especifica el producto de manera individual.

## Análisis de los resultados de las encuestas a empleados

**Tabla 4**

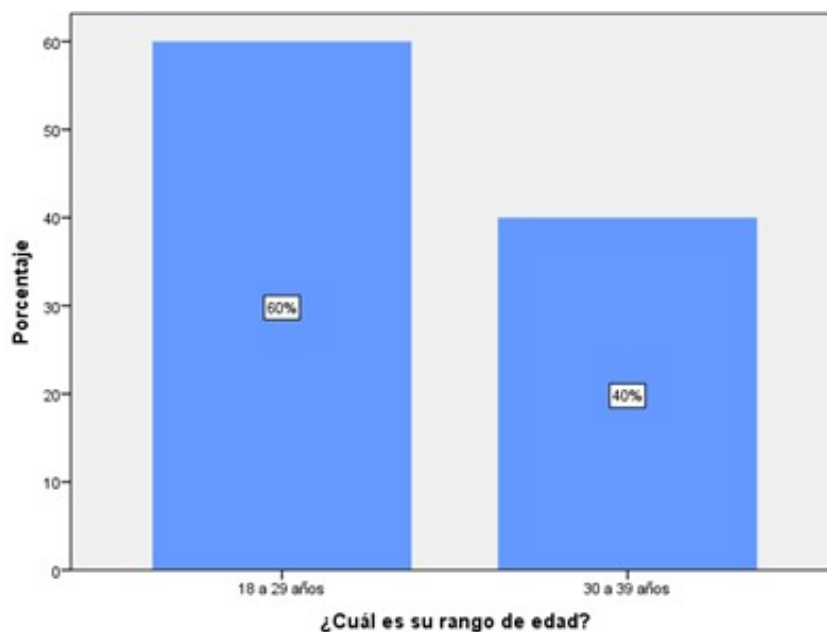
*Edad de los encuestados (empleados)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	18 a 29 años	6	60,0
	30 a 39 años	4	40,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 1**

*Edad de los encuestados (empleados)*



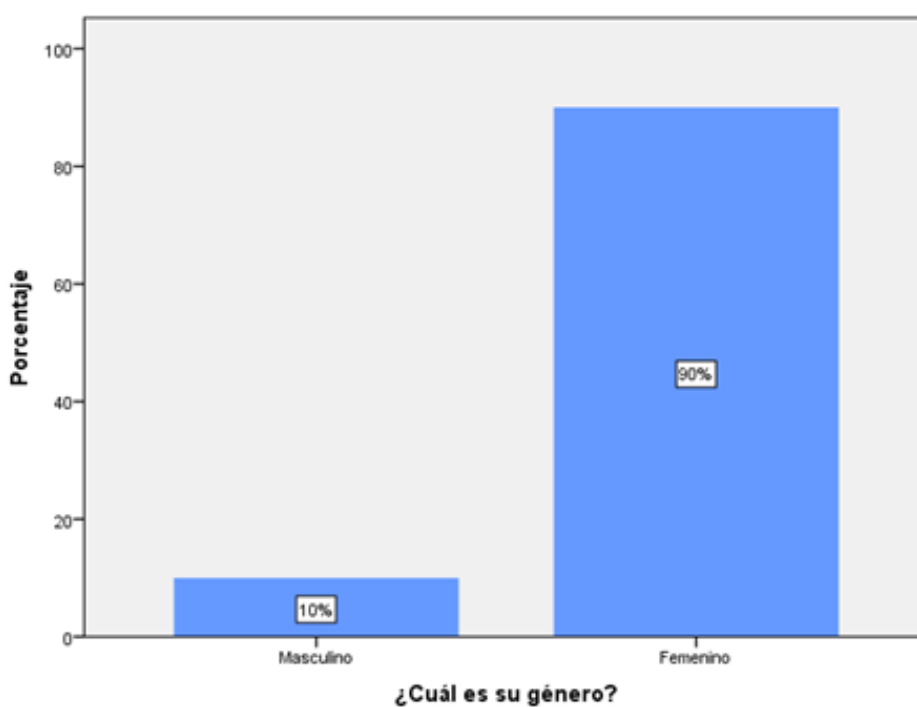
*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

En la Tabla 4 y Figura 1, se evidencia el rango de edad de los encuestados donde se puede observar que la edad que predomina en los empleados de la cafetería es de entre 18 a 29 años representando el 60%, seguido de los empleados de entre 30 a 39 años quienes representan el 40%. A partir de ello, se puede interpretar que en la cafetería la mayor parte empleados son jóvenes menores de 30 años. Sin embargo, el porcentaje de personas mayores de 30 años es representativo, lo cual indica que aportan significativamente en la actividad de la empresa.

**Tabla 5***Género de los encuestados (empleados)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	1	10,0
	Femenino	9	90,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 2***Género de los encuestados (empleados)*

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

Con respecto al género de los empleados de la cafetería, en la Tabla 5 y Figura 2 los resultados muestran que el 90% corresponde al género femenino, mientras que el 10% al género masculino. Esto indica que en la cafetería Smoothie House, la mayor parte de los empleados corresponde a mujeres, que se encargan de las diferentes actividades como preparación de alimentos, recepción de pedidos, ventas, atención al cliente, entre otras labores que se realizan en la actividad diaria de la empresa.

## 1. ¿Está de acuerdo con el uso de herramientas tecnológicas dentro de tu trabajo?

**Tabla 6**

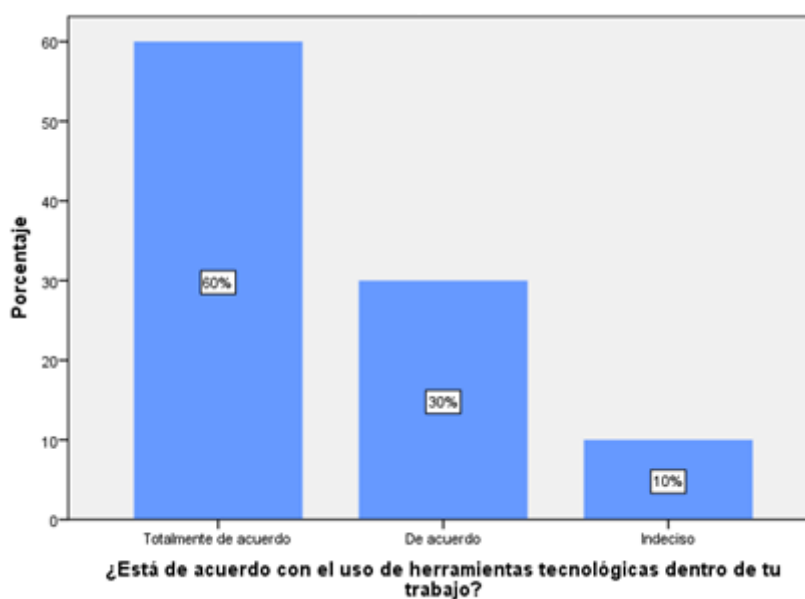
*Recursos tecnológicos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	6	60,0
	De acuerdo	3	30,0
	Indeciso	1	10,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 3**

*Recursos tecnológicos*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

Según los resultados presentados en la Tabla 6 y Figura 3, se muestra que el 60% de los empleados está totalmente de acuerdo con el uso de herramientas tecnológicas, mientras que el 30% está de acuerdo, lo cual da como resultado un 90% de opiniones positivas frente al uso de tecnologías. Sin embargo, un 10% se muestra indeciso. Esto indica que existe una perspectiva bastante favorable por parte de los empleados ante la idea de utilizar tecnologías en las actividades de su labor diaria, como una medida para contribuir a la gestión administrativa.

**2. ¿Considera que el uso de tecnología digital en tu trabajo permitiría dedicar menos tiempo a tareas manuales?**

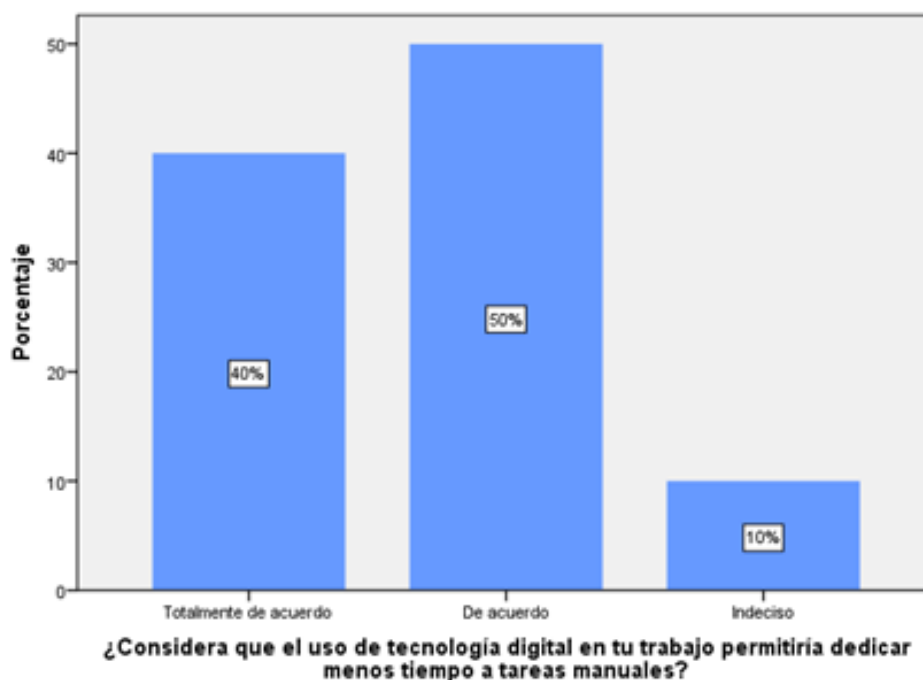
**Tabla 7 Digitalización**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Totalmente de acuerdo	4	40,0
	De acuerdo	5	50,0
	Indeciso	1	10,0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 4**

*Digitalización*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

En la Tabla 7 y Figura 4, se evidencia que el 50% de los empleados indican que están de acuerdo con que el uso de herramientas digitales reduciría el tiempo empleado en actividades manuales, mientras que el 40% está totalmente de acuerdo y el 10% se muestra indeciso. Esto muestra que existe una perspectiva favorable por parte de los empleados en un 90% en cuanto a la digitalización de los procesos internos de la cafetería mediante el uso de tecnologías.

### 3. ¿Qué tan de acuerdo está con aprender a usar herramientas digitales fáciles que no requieren saber de programación para automatizar tareas?

**Tabla 8**

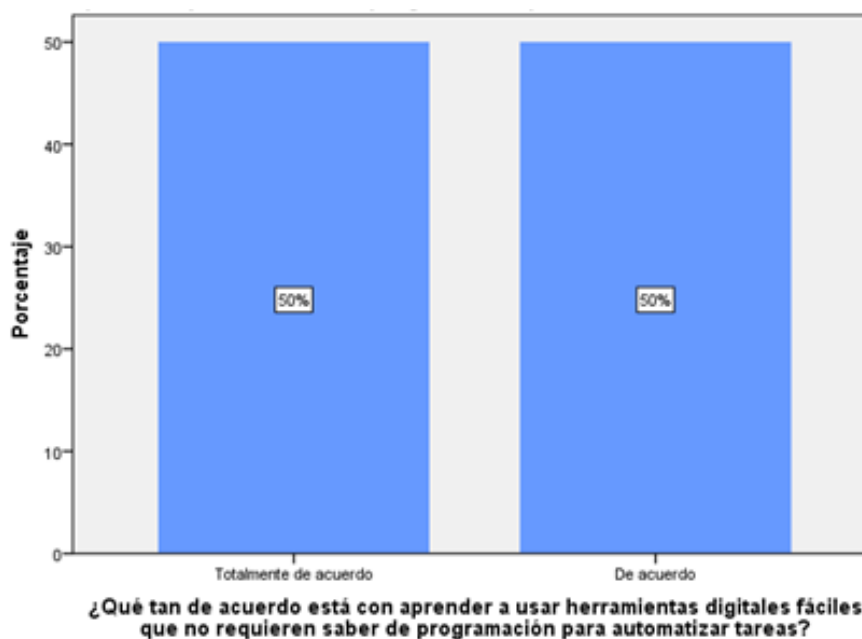
*Tecnología No-code*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	50,0
	De acuerdo	5	50,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 5**

*Tecnología No-code*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

Según los resultados presentados en la Tabla 8 y en la Figura 5, se muestra que el 50% de los empleados están totalmente de acuerdo en aprender a usar herramientas que no requieran saber de programación para automatizar sus tareas, mientras que el otro 50% mencionan que están de acuerdo. Esto indica que todos los empleados de la cafetería están dispuestos a conocer cómo funcionan las herramientas de tecnología No-code para utilizarlas disminuir las tareas repetitivas.

#### 4. ¿Considera que los procedimientos para realizar las tareas encomendadas están bien definidos?

**Tabla 9**

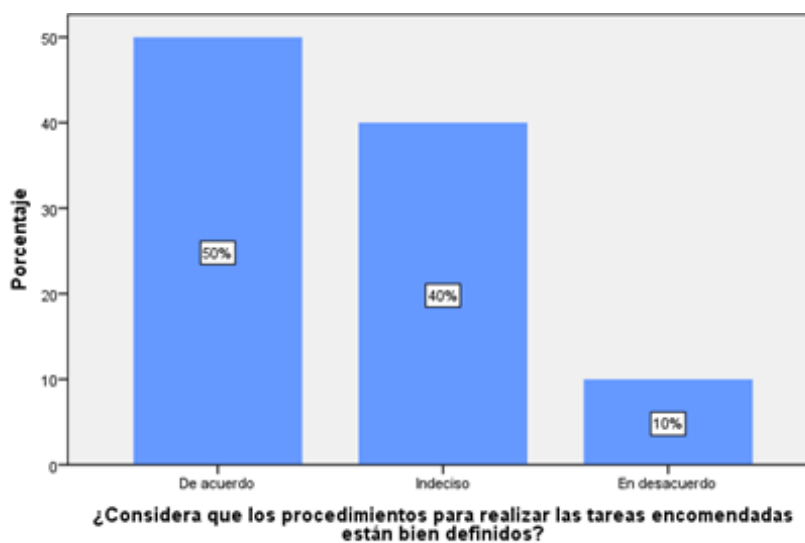
*Estandarización de procesos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	5	50,0
	Indeciso	4	40,0
	En desacuerdo	1	10,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 6**

*Estandarización de procesos*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

Los datos mostrados en la Tabla 9 y la Figura 6, determinan que el 50% de los empleados están de acuerdo con que los procedimientos están bien definidos, mientras que el 40% se muestra indeciso y el 10% considera que no están bien definidos. El resultado indica que la mitad de los empleados comprenden como realizar las tareas encomendadas, mientras que un porcentaje considerable no están seguros de ello, y un porcentaje bajo indica que no están bien definidos. En concreto, los resultados sugieren la mejora de la estandarización de procesos.

## 5. ¿Con qué frecuencia tiene problemas para conseguir los detalles que necesita sobre las actividades realizadas?

**Tabla 10**

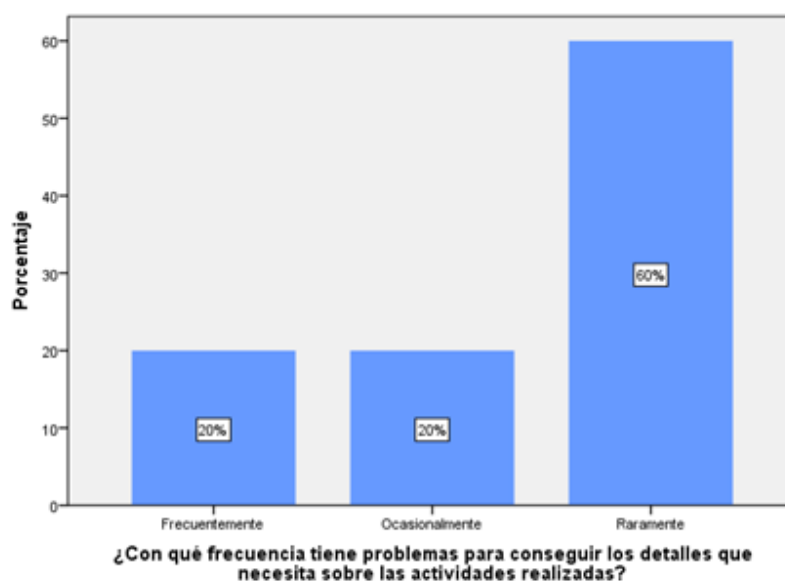
*Base de datos administrativos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Frecuentemente	2	20,0
	Ocasionalmente	2	20,0
	Raramente	6	60,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 7**

*Base de datos administrativos*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

En la Tabla 10 y en la Figura 7, se evidencia que el 60% de los empleados mencionan que raramente tienen dificultad para conseguir detalles sobre las actividades realizadas, sin embargo, el 20% mencionan que ocasionalmente y otro 20% menciona que frecuentemente tienen dificultad. Esto muestra que un porcentaje considerable de los empleados tienen problemas para obtener información, lo cual sugiere que en cierta medida la información sobre las actividades realizadas no es registrada o no se comparte con facilidad.

## 6. ¿Qué tanto conoce sobre el uso de plataformas en internet para guardar archivos e información?

**Tabla 11**

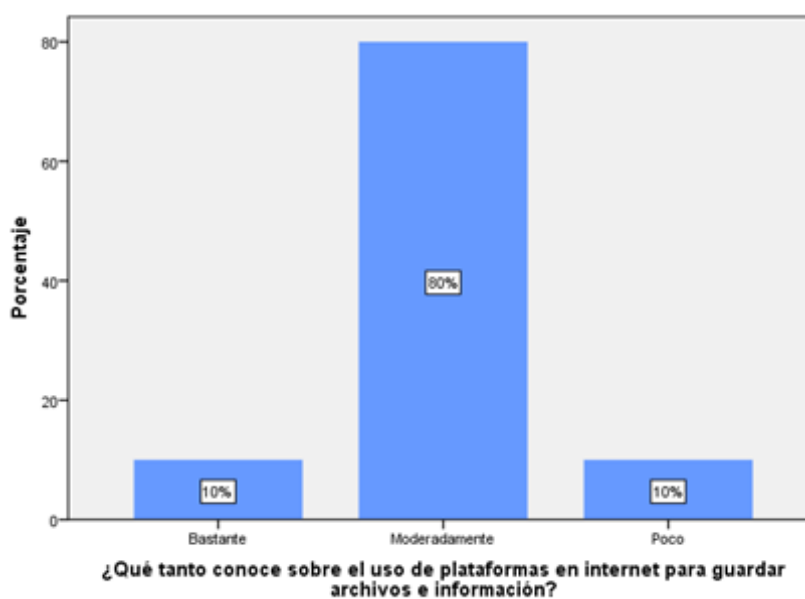
*Computación en la nube*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bastante	1	10,0
	Moderadamente	8	80,0
	Poco	1	10,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 8**

*Computación en la nube*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

Según los resultados presentados en la Tabla 11 y en la Figura 8, se evidencia que el 80% de los empleados conoce moderadamente como se utiliza la computación en la nube, mientras que el 10% mencionan que conocen bastante y el otro 10% conoce poco sobre esta herramienta. Esto indica que se deben reforzar los conocimientos de la mayoría de los empleados de la cafetería para el manejo del sistema de información con relación al almacenamiento de archivo e información.

## 7. ¿Considera necesario el uso programas para llevar el control de sus tareas laborales?

**Tabla 12**

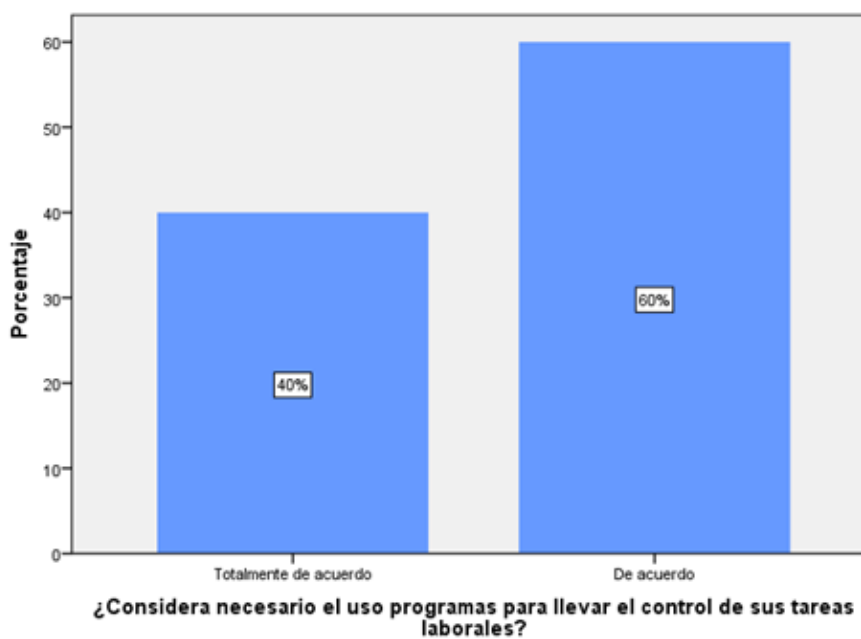
*Software administrativo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	4	40,0
	De acuerdo	6	60,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 9**

*Software administrativo*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

Con respecto a la necesidad de utilizar un software administrativo, en la Tabla 12 y Figura 9 se muestra que el 60% de los empleados está de acuerdo con que es necesario para llevar un control de sus tareas laborales, mientras que el 40% está totalmente de acuerdo. Esto resalta la opinión de los empleados de la cafetería que en su totalidad consideran beneficioso la aplicación de un programa que mejore la organización y control de las tareas correspondientes de cada empleado.

## 8. ¿Considera que le resulta fácil adaptarse a nuevas ideas o formas para realizar su trabajo?

**Tabla 13**

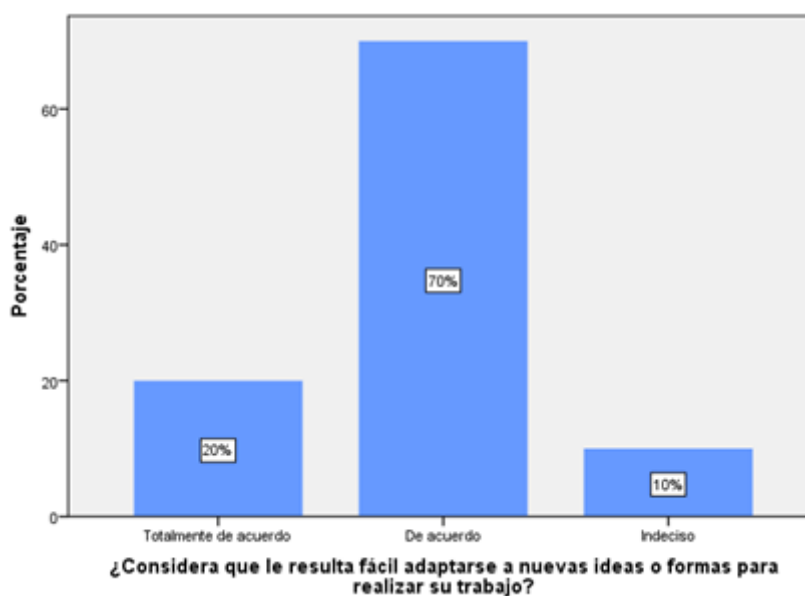
*Agilidad empresarial*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	2	20,0
	De acuerdo	7	70,0
	Indeciso	1	10,0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 10**

*Agilidad empresarial*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

Según los resultados presentados en la Tabla 13 y Figura 10, se evidencia la percepción de los empleados con respecto a su capacidad para adaptarse a nuevas formas de trabajo, donde el 70% de los empleados están de acuerdo y el 20% está totalmente de acuerdo, mientras que sólo un 10% se mostró indeciso. Esto indica que el 90% de los empleados consideran que adaptarse a nuevas ideas o formas para realizar su trabajo no es un proceso complejo.

## 9. ¿Con qué frecuencia tienes todo lo que necesitas para hacer tu trabajo sin interrupciones?

**Tabla 14**

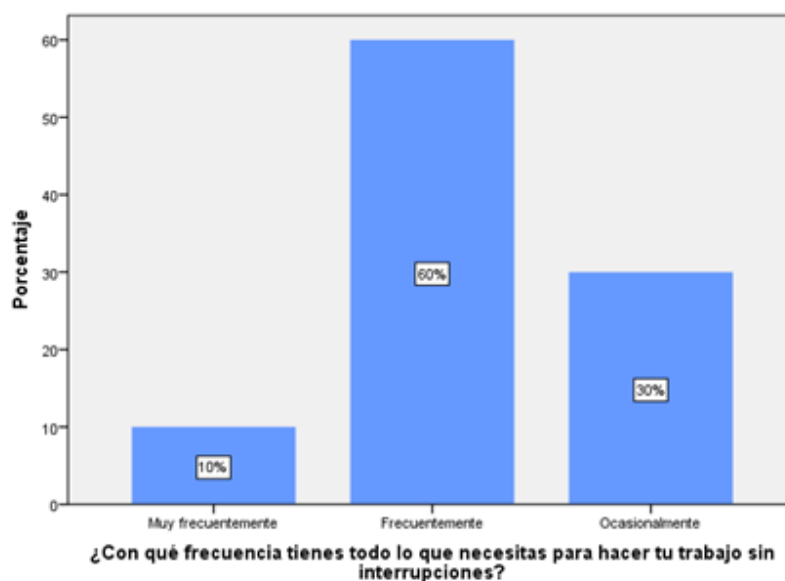
*Administración de recursos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy frecuentemente	1	10,0
	Frecuentemente	6	60,0
	Ocasionalmente	3	30,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 11**

*Administración de recursos*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

En lo que respecta de la Tabla 14 y Figura 11 sobre la perspectiva de los empleados con relación a la disponibilidad de los recursos, el 60% señala que frecuentemente cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo, y el 30% ocasionalmente, mientras que el 10% señala que ocurre muy frecuentemente. El resultado indica que la mayor parte del tiempo hay disponibilidad de recursos para laborar con normalidad, sin embargo, algunos empleados manifiestan que presentan interrupciones en el trabajo por escasez de recursos.

**10. ¿Considera que la organización identifica a tiempo sus oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas en el entorno?**

**Tabla 15**

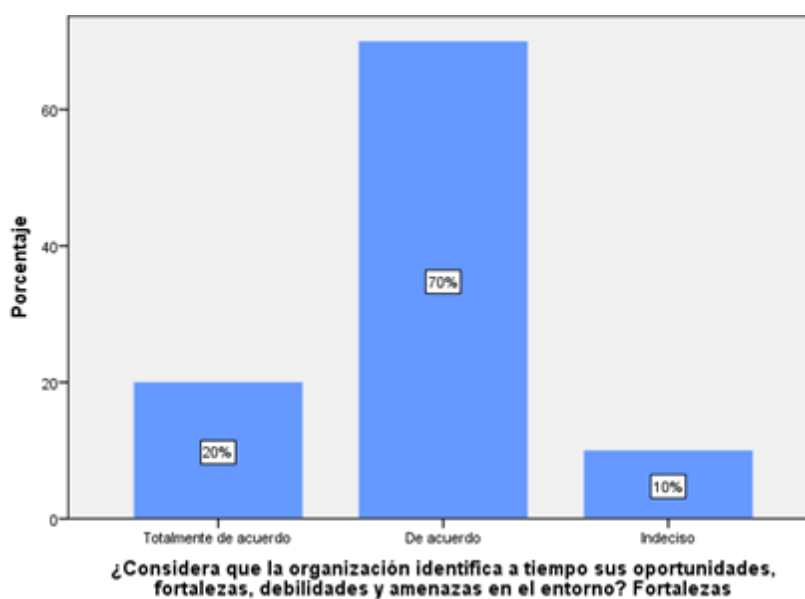
*Análisis FODA (Fortalezas)*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Totalmente de acuerdo	2	20,0
	De acuerdo	7	70,0
	Indeciso	1	10,0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 12**

*Análisis FODA (Fortalezas)*



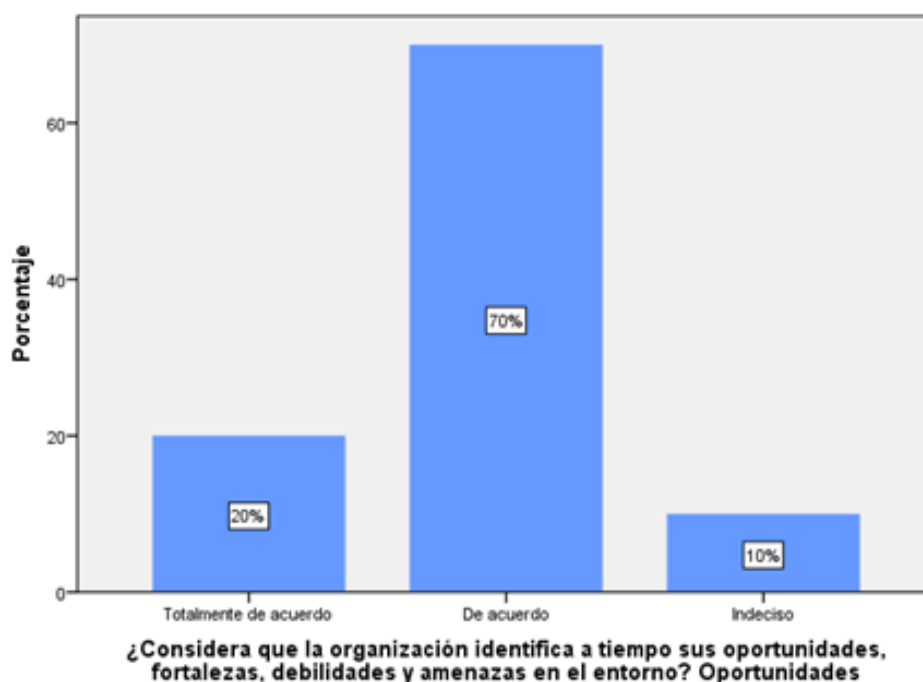
*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

Según los resultados presentados en la Tabla 15 y Figura 12, con relación a la percepción de los empleados en cuanto a la identificación de fortalezas en la empresa de manera oportuna, el 70% de los encuestados indican que están de acuerdo, mientras que el 20% está totalmente de acuerdo, y solo un 10% se muestra indeciso. A partir de los resultados se puede inferir que las fortalezas son aprovechadas dado que existe una buena comprensión sobre las capacidades internas de la empresa.

**Tabla 16***Análisis FODA (Oportunidades)*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Totalmente de acuerdo	2	20,0
	De acuerdo	7	70,0
	Indeciso	1	10,0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 13***Análisis FODA (Oportunidades)*

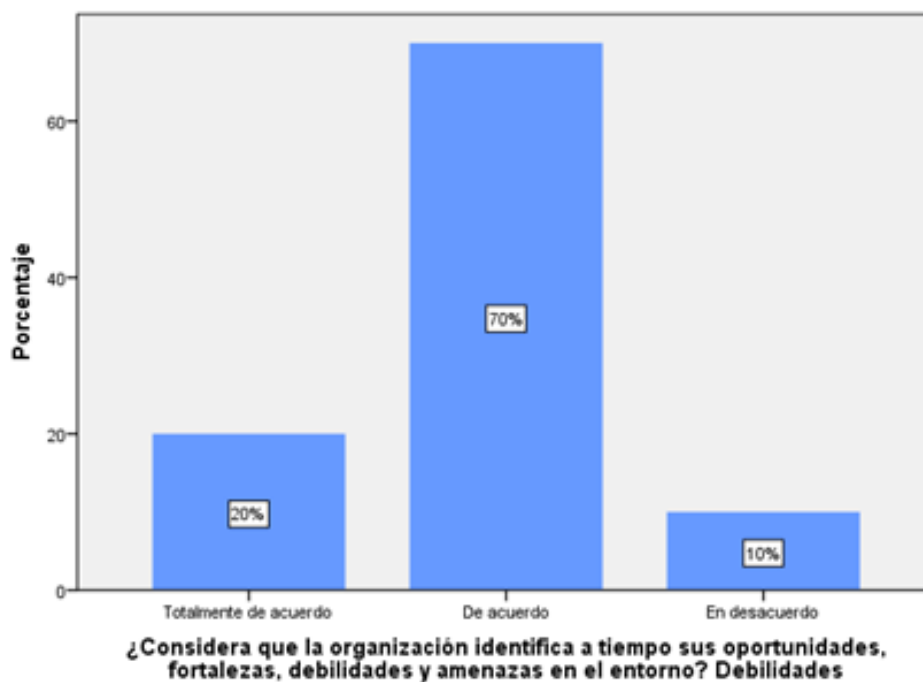
*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

Los datos obtenidos que se presentan en la Tabla 16 y Figura 13, reflejan la identificación de oportunidades desde la percepción de los empleados. El 70% indican que están de acuerdo, mientras que el 20% totalmente de acuerdo, sólo un 10% se muestra indeciso. La mayoría de los encuestados consideran que si se identifican las oportunidades a tiempo. Este hecho evidencia que la empresa comprende los cambios en el entorno y puede adaptarse a ellos a tiempo, lo cual sugiere que la empresa se mantiene competitiva.

**Tabla 17***Análisis FODA (Debilidades)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	2	20,0
	De acuerdo	7	70,0
	Indeciso	1	10,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 14***Análisis FODA (Debilidades)*

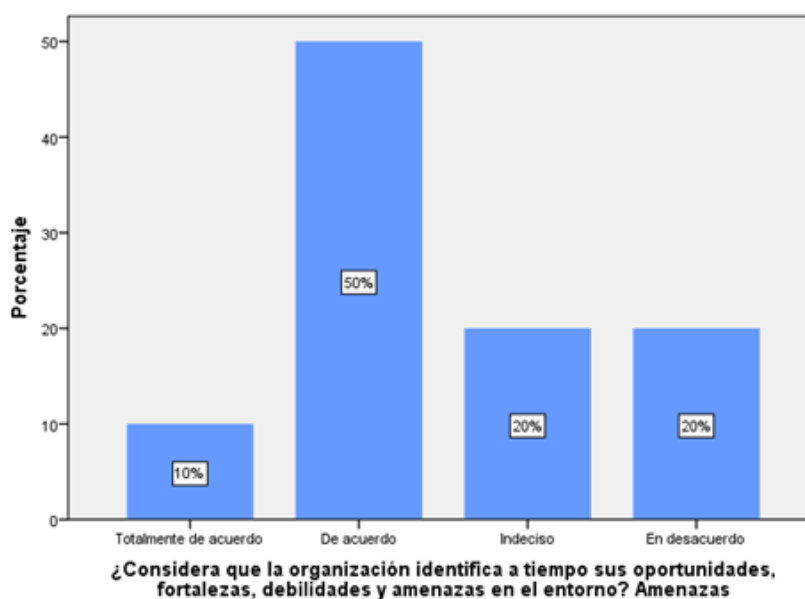
*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

Con relación a los resultados obtenidos sobre la percepción de los empleados en cuanto a la identificación de debilidades de manera oportuna, estos se evidencian en la Tabla 17 y Figura 14, determinan que la mayor parte están de acuerdo y totalmente de acuerdo, siendo la primera con un 70% y la segunda con un 20%, a pesar de esto, el 10% está en desacuerdo. Esto significa que en la cafetería se comprende e identifica a tiempo los factores que causan dificultades, lo cual favorece la comprensión de las problemáticas que ocurren dentro de la empresa.

**Tabla 18***Análisis FODA (Amenazas)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	10,0
	De acuerdo	5	50,0
	Indeciso	2	20,0
	En desacuerdo	2	20,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 15***Análisis FODA (Amenazas)*

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

Según los resultados presentados en la Tabla 18 y Figura 15, sobre la percepción de los empleados acerca de la identificación de amenazas de manera oportuna, el 50% está de acuerdo, mientras que el 20% se muestra indeciso, otro 20% está en desacuerdo y el 10% está totalmente de acuerdo. Dado los resultados, la sumatoria indica que el 60% de los empleados consideran que si se identifican las amenazas a tiempo. Por otro lado, el 20% indican que no se identifican a tiempo. Lo cual manifiesta que de cierta manera se identifica las amenazas, aunque es necesario evaluar posibles riesgos de manera continua.

### 11. ¿Considera que es eficiente la forma en que realiza sus tareas laborales diarias?

**Tabla 19**

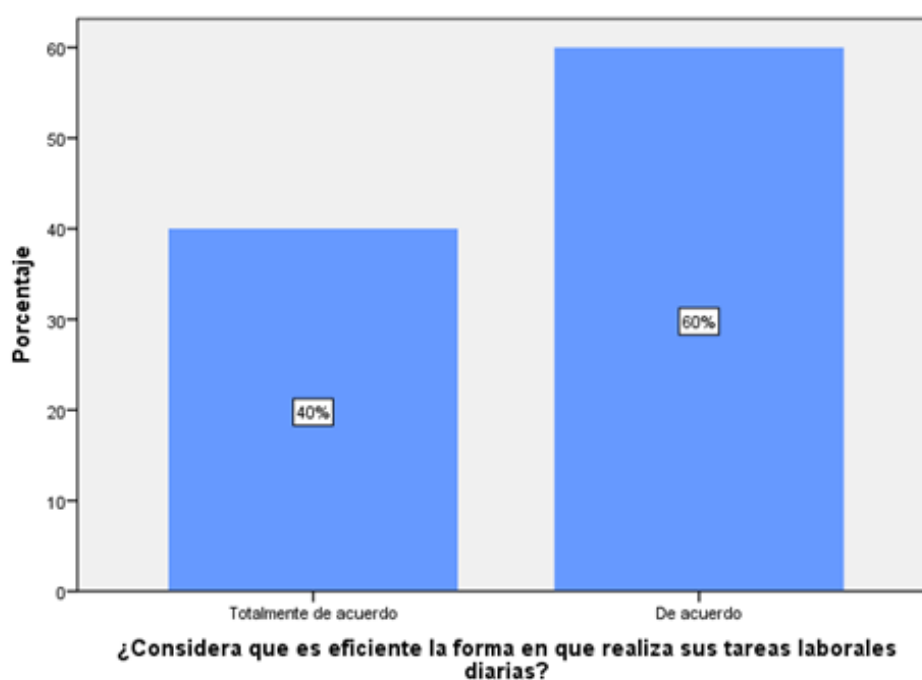
*Productividad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	4	40,0
	De acuerdo	6	60,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 16**

*Productividad*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

Con relación a la productividad de los empleados y el cumplimiento de su trabajo. Según los datos obtenidos en la Tabla 19 y Figura 16, el 60% de los encuestados estuvo de acuerdo y el 40% totalmente de acuerdo. Esto indica que los empleados consideran que realizan sus tareas laborales de forma eficiente, sin embargo, el porcentaje que no muestra una convicción total puede interpretarse como una oportunidad de mejora con respecto a la productividad en el desarrollo de sus actividades diarias.

## 12. ¿Cree que el uso de un sistema para manejar información ayudaría a organizar mejor su trabajo?

**Tabla 20**

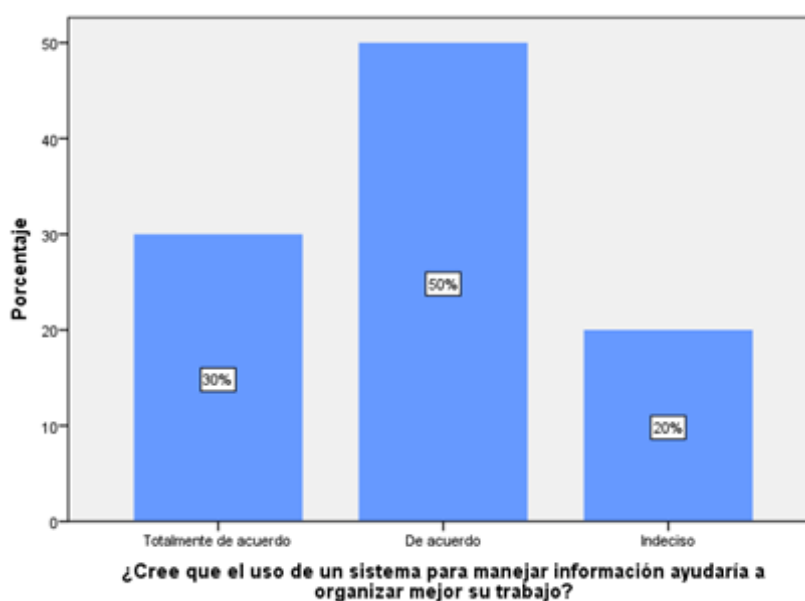
*Desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	3	30,0
	De acuerdo	5	50,0
	Indeciso	2	20,0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 17**

*Desempeño laboral*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

En la Tabla 20 y Figura 17, se muestra la percepción de los clientes sobre el uso de un sistema de información para la organización de trabajo. El 50% menciona que sí está de acuerdo y el 30% está totalmente de acuerdo, mientras que el 20% se mantuvo neutral, es decir, ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto indica que parte significativa de los empleados consideran que se debe aplicar un sistema para el manejo de información para una mejor organización de las actividades de trabajo.

### 13. ¿Qué tan satisfecho está con el ambiente de trabajo actual con su equipo y en la organización?

**Tabla 21**

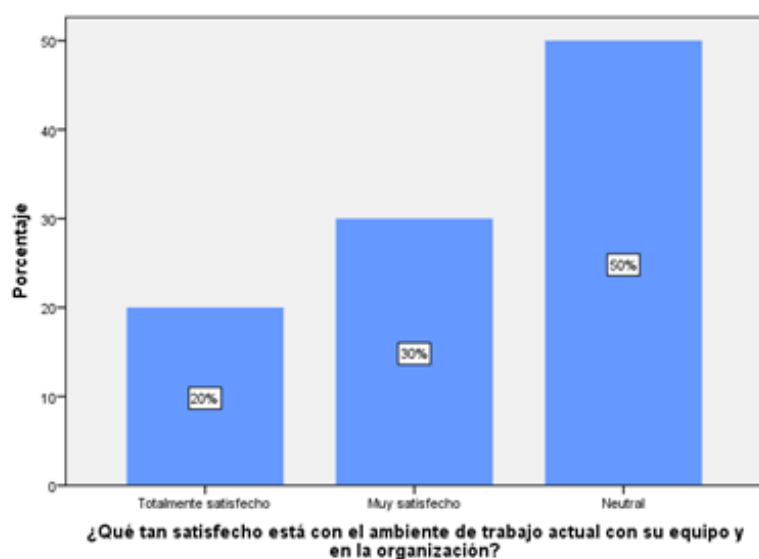
*Clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente satisfecho	2	20,0
	Muy satisfecho	3	30,0
	Neutral	5	50,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 18**

*Clima organizacional*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

En lo que respecta a los datos de la Tabla 21 y Figura 18 sobre la satisfacción de los empleados en su ambiente de trabajo, el 50% se muestra neutral, es decir, ni satisfecho ni insatisfecho, mientras que el 30% se muestra muy satisfecho y el 20% totalmente satisfecho. Lo que pone de manifiesto que la mitad de los empleados se siente cómodo con el equipo de trabajo actual, por otro lado, la otra mitad lee es indiferente. Ante este hecho, se debe considerar tomar medidas para mejorar la perspectiva de los empleados de manera que se vea reflejado en su compromiso con la empresa.

#### 14. ¿Cree que es sencillo saber a quién dirigirse para informar sobre un problema o una sugerencia?

**Tabla 22**

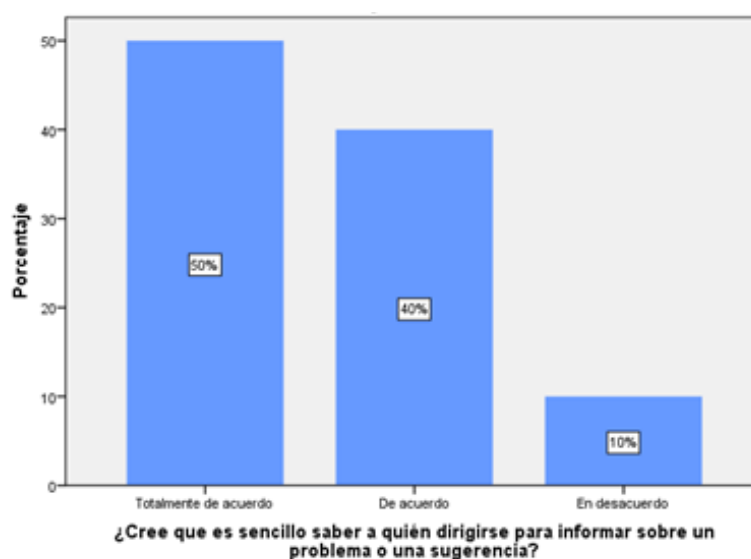
*Jerarquía de información*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	50,0
	De acuerdo	4	40,0
	En desacuerdo	1	10,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 19**

*Jerarquía de información*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

Según los datos reflejados en la Tabla 22 y Figura 19, con relación a la comprensión de jerarquía de información por parte de los empleados. El 50% de los encuestados respondió que está totalmente de acuerdo y el 40% indicó que está de acuerdo. Sólo un 10% manifestó estar en desacuerdo. Estos datos sugieren que el 90% de los empleados comprende con claridad el orden jerárquico para dirigirse al reportar problemas o sugerencias, mientras que un pequeño porcentaje indica que existe la necesidad de definir este proceso para garantizar la comunicación interna.

### 15. ¿Qué tan satisfecho está con la forma en que se toman las decisiones importantes en la organización?

**Tabla 23**

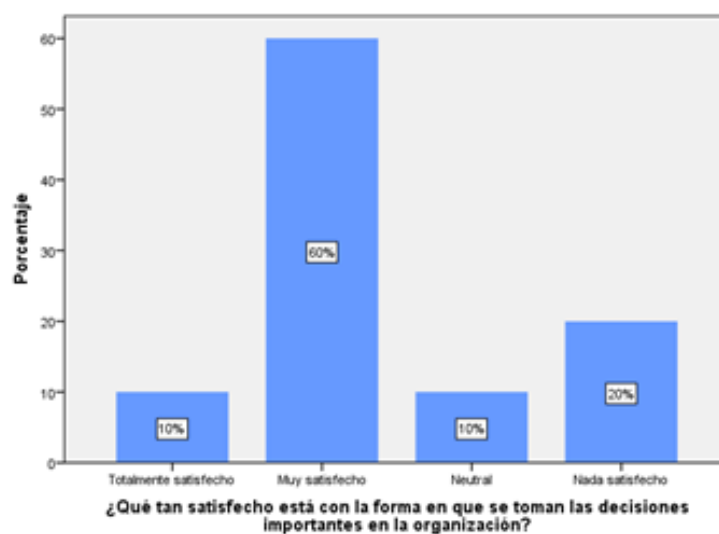
*Toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente satisfecho	1	10,0
	Muy satisfecho	6	60,0
	Neutral	1	10,0
	Nada satisfecho	2	20,0
<b>Total</b>		10	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

**Figura 20**

*Toma de decisiones*



*Nota.* Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería.

En relación con la información proporcionada en la Tabla 23 y Figura 20, sobre la satisfacción de los empleados frente a la toma de decisiones en la empresa, el 60% de los encuestados respondió que está muy satisfecho, el 20% menciona que no está satisfecho, mientras que el 10% menciona que está totalmente satisfecho y solo el 10% se muestra neutral. Estos datos reflejan que hay un alto nivel de satisfacción en los empleados frente a la toma de decisiones importantes, sin embargo, el porcentaje de insatisfacción indica que algunos empleados consideran que las decisiones son injustas o no son oportunas.

## Análisis de los resultados de las encuestas a clientes

**Tabla 24**

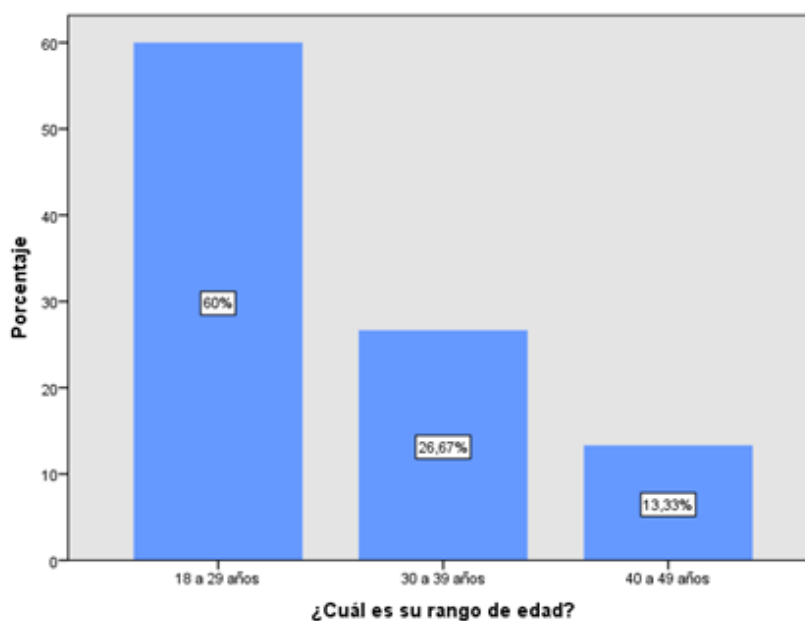
*Edad de los encuestados (Clientes)*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	18 a 29 años	18	60,0
	30 a 39 años	8	26,7
	40 a 49 años	4	13,3
<b>Total</b>		30	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 21**

*Edad de los encuestados (Clientes)*



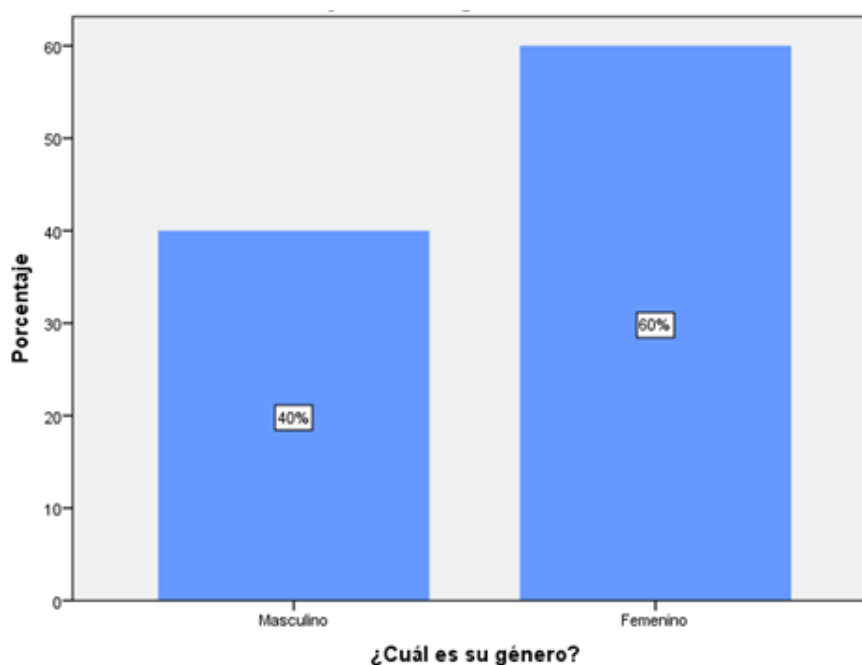
*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

En cuanto a la estructura etaria, en la Tabla 24 y Figura 21 se observa una concentración del 60% en el segmento de 18 a 29 años, seguido del 26,67% que comprende al grupo etario de 30 a 39 años, frente al 13,33% en el rango de 40 a 49 años. Estos resultados indican que hay un perfil demográfico predominantemente joven lo cual sugiere que comprenden con mayor facilidad las soluciones tecnológicas, con elementos y funcionalidades que estén alineadas a los patrones de consumo digital de este grupo.

**Tabla 25***Género de los encuestados (Clientes)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	12	40,0
	Femenino	18	60,0
<b>Total</b>		30	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 22***Género de los encuestados (Clientes)*

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

Respecto al género, en la Tabla 26 y la Figura 22 los resultados muestran que el 60% de participantes son de género femenino y 40% masculino. Esto evidencia que, el público femenino acude con mayor frecuencia a la cafetería, por lo cual la empresa debe ajustar las estrategias comunicacionales y operativa hacia las tendencias de consumo femeninas de manera que se aproveche este segmento, sin descuidar la experiencia masculina. La aproximación debe garantizar la calidad del servicio y productos para ambos géneros.

**1. ¿Considera que el uso de herramientas digitales en la empresa ayudaría a mejorar la toma de pedidos?**

**Tabla 26**

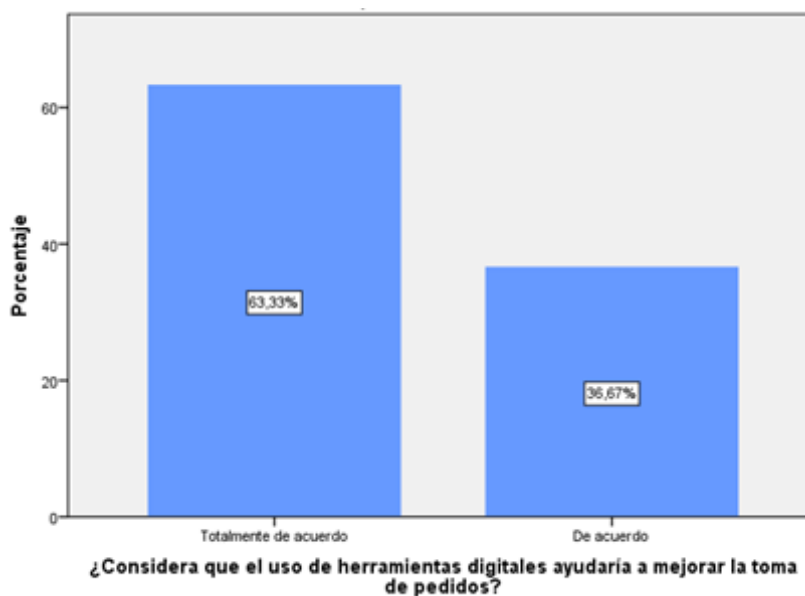
*Recursos tecnológicos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	19	63,3
	De acuerdo	11	36,7
<b>Total</b>		30	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 23**

*Recursos tecnológicos*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

En la Tabla 26 y Figura 23, se presentan los resultados con respecto a las competencias tecnológicas de la empresa percibidas por los clientes, el 63,33% manifestó total acuerdo con el uso de herramientas digitales para optimizar la toma de pedidos, complementado por 36,67% en acuerdo parcial. Estos porcentajes confirman alta predisposición a la adopción de sistemas tecnológicos para la gestión de pedidos e inventarios. La plataforma deberá reflejar esta confianza mediante navegación intuitiva, flujos simplificados y acceso directo a funciones principales.

## 2. ¿Considera que la información que se ofrece sobre los productos le ayuda a tomar una decisión?

**Tabla 27**

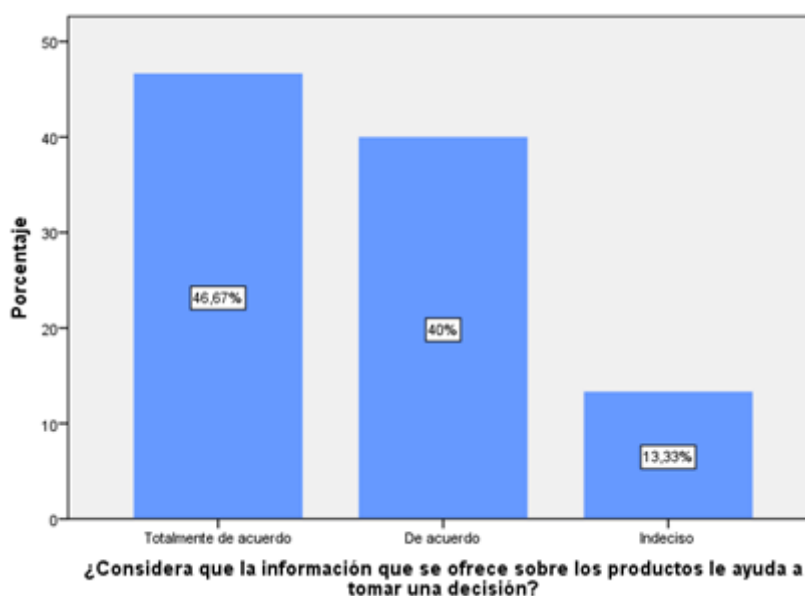
*Digitalización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	14	46,7
	De acuerdo	12	40,0
	Indeciso	4	13,3
<b>Total</b>		30	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 24**

*Digitalización*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

Con relación a la utilidad de información detallada de productos en decisiones de compra, en la Tabla 27 y Figura 24 presenta qué 46,67% se muestra totalmente de acuerdo y el 40% en acuerdo. Estos resultados indican que aproximadamente dos tercios de los encuestados valoran descripciones exhaustivas de ingredientes y métodos de preparación en el proceso selectivo. En consecuencia, la aplicación debe incorporar fichas técnicas completas para cada producto, con imágenes de calidad y especificaciones nutricionales.

### 3. ¿Considera que la implementación de nuevas funciones en los canales digitales existentes mejoraría la experiencia del cliente?

**Tabla 28**

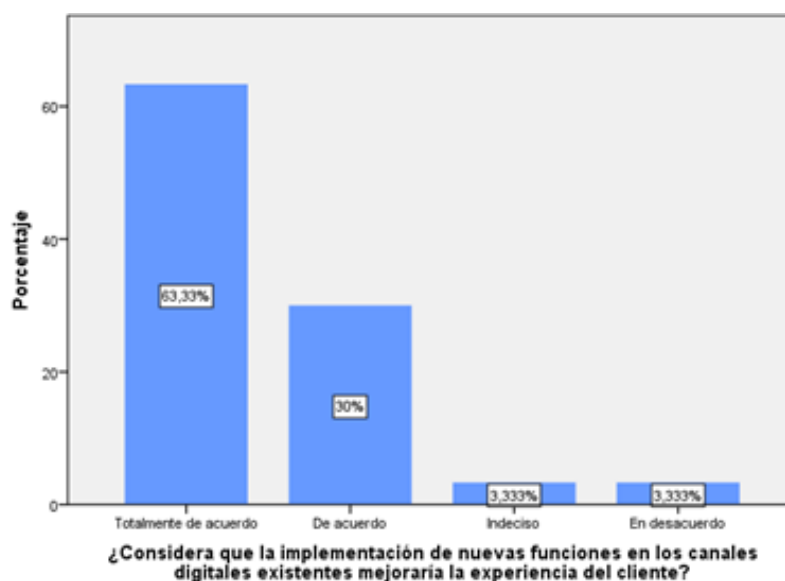
*Tecnología No-code*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	19	63,3
	De acuerdo	9	30,0
	Indeciso	1	3,3
	En desacuerdo	1	3,3
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 25**

*Tecnología No-code*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

En la Tabla 28 y Figura 25, con relación a la implementación de funcionalidades adicionales en canales digitales, el 63,33% indicó estar totalmente de acuerdo respecto a su impacto positivo en la experiencia del cliente, seguido por 30% en de acuerdo. Esta tendencia revela expectativas elevadas hacia el desarrollo de características complementarias. Se identifica la oportunidad de integrar sistemas de notificación de inventario y programas de recompensas integrados que atiendan estas demandas.

#### 4. ¿Considera que es fácil entender el proceso para realizar una compra?

**Tabla 29**

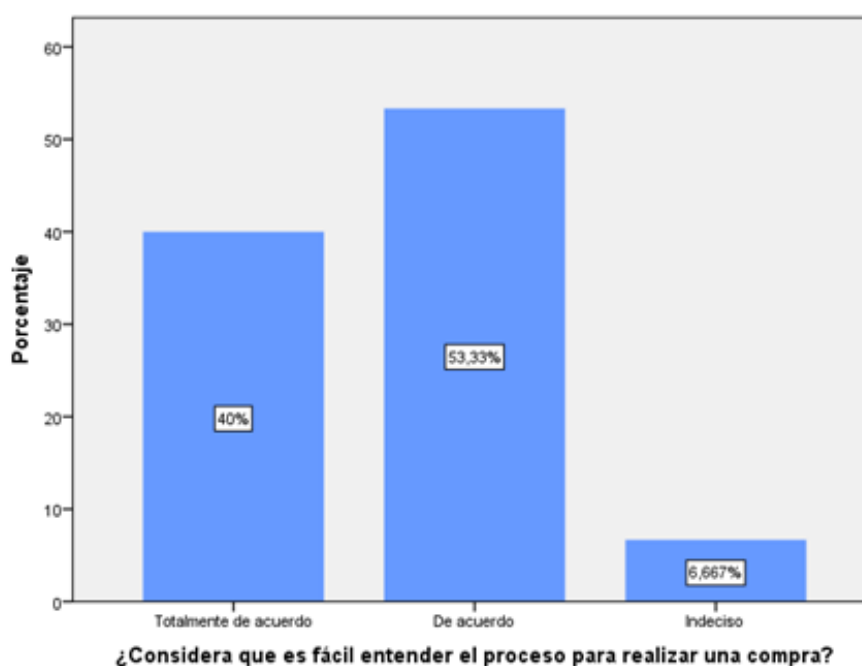
*Estandarización de procesos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	12	40,0
	De acuerdo	16	53,3
	Indeciso	2	6,7
<b>Total</b>		30	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 26**

*Estandarización de procesos*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

Con respecto a la comprensibilidad del proceso de compra, en la Tabla 29 y Figura 26 el 53,33% manifestó estar de acuerdo y el 40% totalmente de acuerdo, lo que evidencia percepción mayoritaria de accesibilidad y el fácil entendimiento para realizar una compra. Para la aplicación, resulta esencial preservar un proceso de pedido reducido a etapas esenciales, con indicadores gráficos claros que minimicen obstáculos potenciales en la conversión de ventas.

## 5. ¿Cree usted que la información proporcionada en sus pedidos ayuda a mejorar su experiencia?

**Tabla 30**

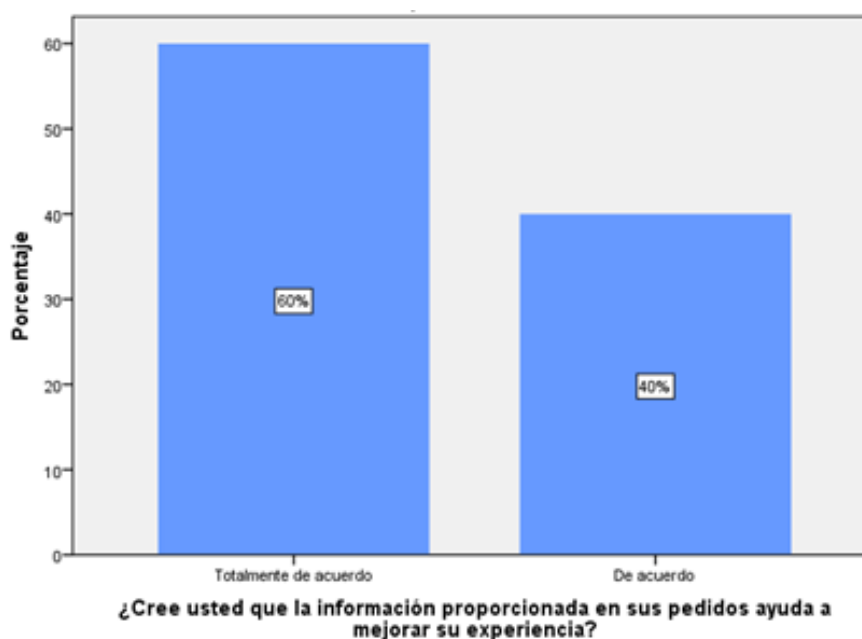
*Base de datos administrativos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	18	60,0
	De acuerdo	12	40,0
<b>Total</b>		30	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 27**

*Base de datos administrativos*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

En cuanto a la valoración de información de seguimiento de pedidos, el 60% se ubicó en totalmente de acuerdo y el 40% de acuerdo sobre la información detallada en los pedidos para la mejora de la experiencia del cliente. Esto indica que el 100% de los participantes considera que la información que proporcionan al realizar una compra mejora su experiencia en visitas futuras, lo cual sugiere que se debe considerar el historial de compra de los clientes para fortalecer la experiencia los clientes.

## 6. ¿Qué tan satisfecho está con la experiencia ofrecida al utilizar las plataformas digitales de la empresa?

**Tabla 31**

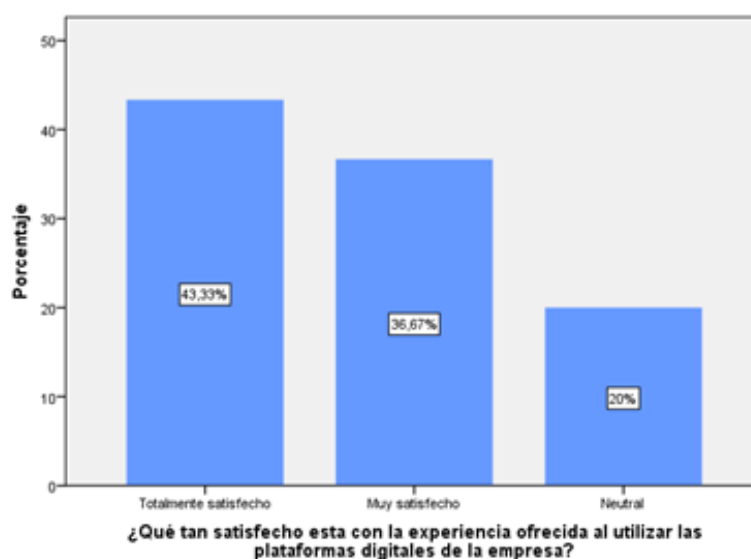
*Computación en la nube*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente satisfecho	13	43,3
	Muy satisfecho	11	36,7
	Neutral	6	20,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 28**

*Computación en la nube*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

Sobre los niveles de satisfacción con las plataformas digitales, en la Tabla 31 y Figura 28 los resultados muestran que el 43,33% se declaró totalmente satisfecho y el 36,67% muy satisfecho. Aunque estos indicadores revelan alta conformidad, existe un segmento susceptible de optimización con un 20%. Por esta razón, la estrategia debe incluir evaluaciones continuas de usabilidad y recolección de retroalimentación cualitativa para identificar aspectos como calidad y velocidad del servicio de atención que permitan elevar el porcentaje de usuarios completamente satisfechos.

## 7. ¿Qué tan satisfecho se sintió con la atención que recibió al realizar sus consultas o solicitudes?

**Tabla 32**

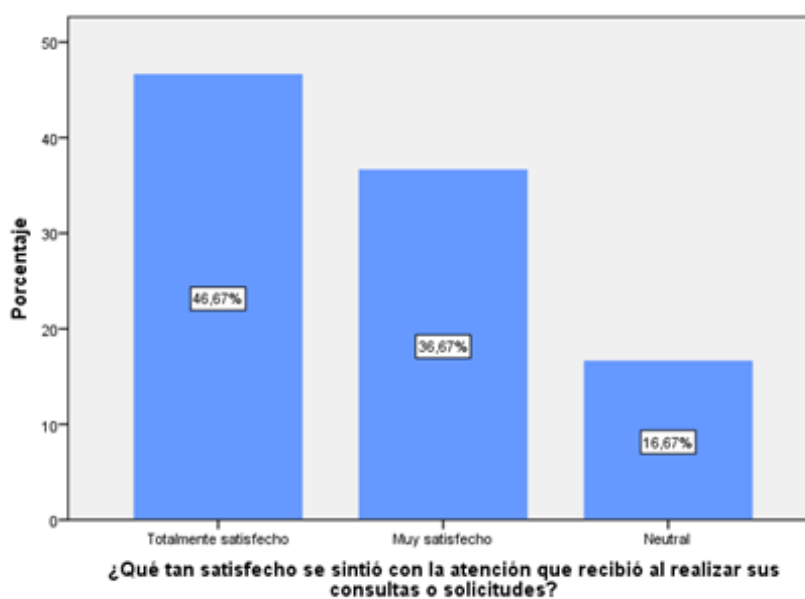
*Agilidad empresarial*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente satisfecho	14	46,7
	Muy satisfecho	11	36,7
	Neutral	5	16,7
<b>Total</b>		30	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 29**

*Agilidad empresarial*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

En lo referente a la satisfacción con la atención en consultas, el 46,67% manifestó estar totalmente satisfecho y el 36,67% muy satisfecho. A pesar de que, la mayoría considera adecuada la atención, existe un grupo que no se encuentra satisfecho con la atención recibida lo cual permite desarrollar estrategias de mejora. Se recomienda integrar sistemas de mensajería en línea que faciliten resolución ágil de consultas sobre ingredientes, alérgenos o estado de pedidos, con personal capacitado disponible para elevar la satisfacción total.

## 8. ¿Le resulta sencillo el proceso al realizar transacciones como pedidos, compras o pagos en línea?

**Tabla 33**

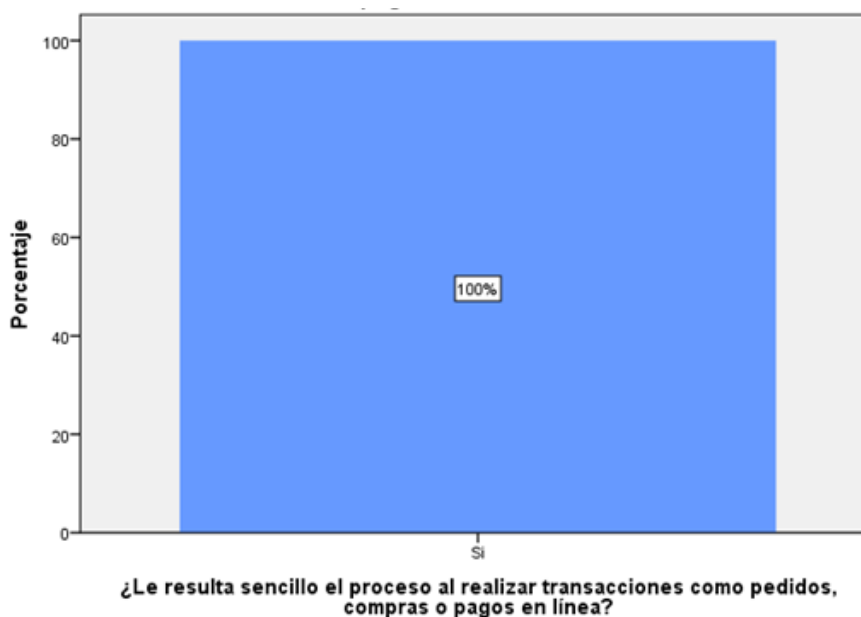
*Software administrativo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	30	100,0
	<b>Total</b>	30	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 30**

*Software administrativo*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

En la Tabla 33 y Figura 30, con respecto a la facilidad/sencillez para realizar transacciones en línea, el 100% de los encuestados dio respuestas afirmativas, lo que sugiere ausencia de barreras perceptibles en los flujos transaccionales para realizar compras. Este resultado valida la continuidad de experiencias de pago simplificadas, aunque invita a explorar métodos alternativos como modalidades de pago diferido, sin sacrificar la claridad actual del proceso.

## 9. ¿Con qué frecuencia ha notado que faltan productos que usted solicita en su pedido?

**Tabla 34**

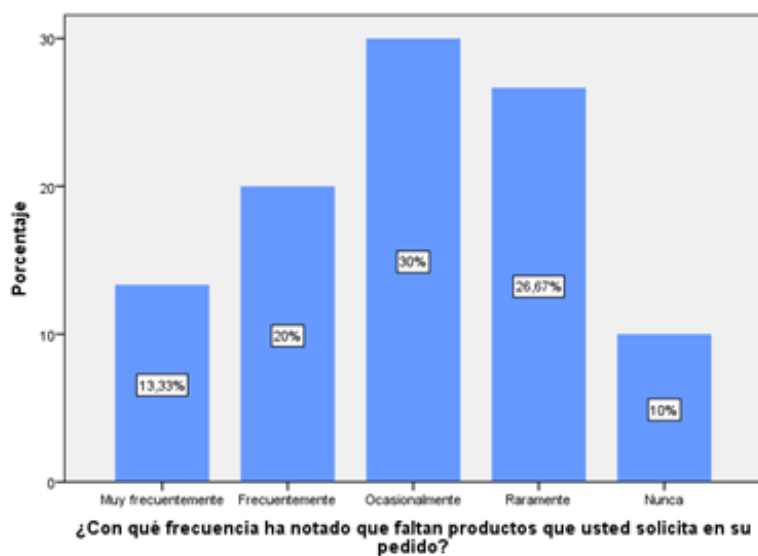
*Administración de recursos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy frecuentemente	4	13,3
	Frecuentemente	6	20,0
	Ocasionalmente	9	30,0
	Raramente	8	26,7
	Nunca	3	10,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 31**

*Administración de recursos*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

En cuanto a la frecuencia de faltantes en pedidos, el 30% reportó “ocasionalmente” y el 26,67% “raramente”, revelando que más del 80% en ciertos periodos de tiempo experimenta carencias o insuficiencias en los productos. Es fundamental implementar sistemas de gestión de inventario sincronizados que ajusten automáticamente la disponibilidad y generen alertas al equipo operativo cuando el stock alcance niveles críticos, para evitar cancelaciones o demoras por ausencia de ingredientes.

**10. ¿Considera usted que la empresa comprende sus necesidades y expectativas como cliente?**

**Tabla 35**

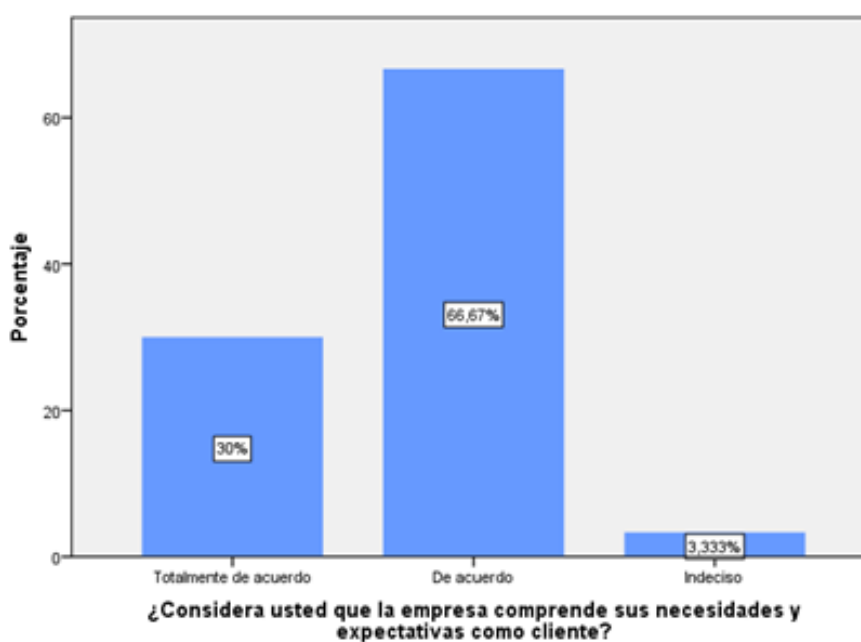
*Análisis FODA*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	9	30,0
	De acuerdo	20	66,7
	Indeciso	1	3,3
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 32**

*Análisis FODA*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

Respecto a la percepción sobre comprensión empresarial de necesidades del cliente, en la Tabla 35 y Figura 32 se muestra que el 66% se ubicó de acuerdo y otro 30% totalmente de acuerdo. Aunque en su casi en su totalidad los clientes confían en la capacidad empresarial para captar expectativas, se sugiere analizar segmentos demográficos específicos para tener un panorama completo de las necesidades.

## 11. ¿Qué tan satisfecho se siente con los precios y la calidad de producto/servicio que recibe?

**Tabla 36**

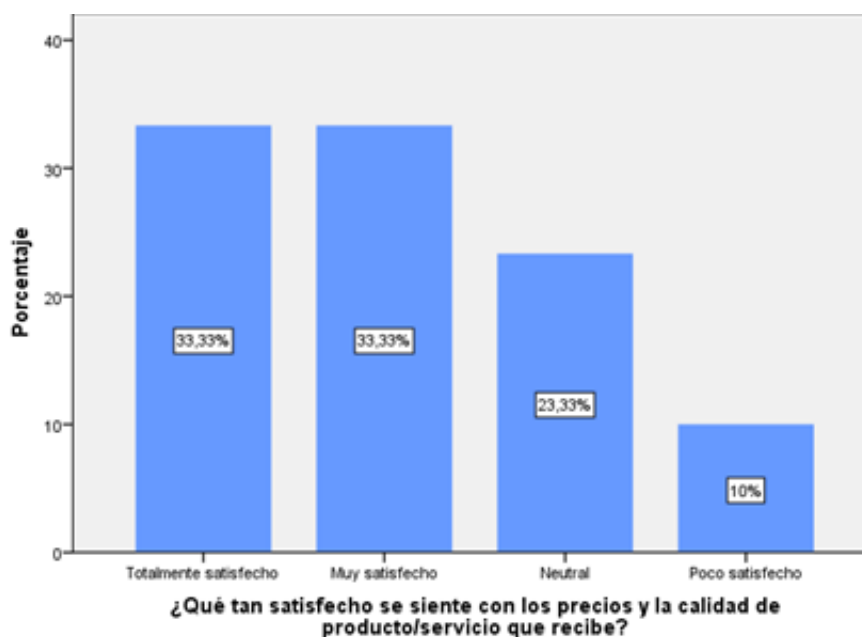
*Productividad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente satisfecho	10	33,3
	Muy satisfecho	10	33,3
	Neutral	7	23,3
	Poco satisfecho	3	10,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 33**

*Productividad*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

En la Tabla 36 y Figura 33, lo que concierne a la satisfacción con la relación precio y calidad, el 33,33% manifestó estar totalmente satisfecho y muy satisfecho. Este equilibrio indica estabilidad en la percepción de valor, aunque requiere investigar al porcentaje restante para determinar usuarios con niveles inferiores de satisfacción y ajustar estrategias promocionales que destaquen el uso de ingredientes frescos y de procedencia local.

## 12. ¿Considera que el personal cuenta con las habilidades y experiencia necesaria para su atención?

**Tabla 37**

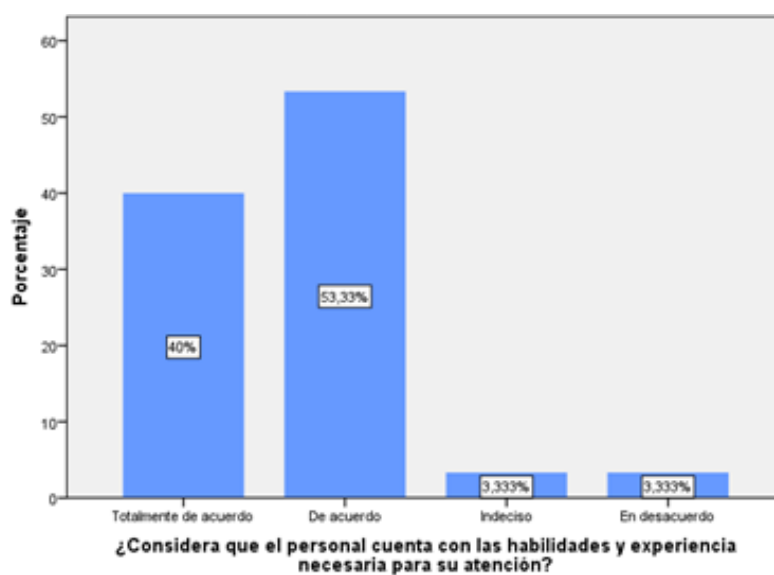
*Desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	12	40,0
	De acuerdo	16	53,3
	Indeciso	1	3,3
	En desacuerdo	1	3,3
<b>Total</b>		30	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 34**

*Desempeño laboral*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

Con relación a la evaluación de habilidades y experiencia del personal, el 53,33% se posicionó en totalmente de acuerdo y el 40% de acuerdo. Estos resultados evidencian reconocimiento mayoritario de competencia elevada en el equipo, validando la continuidad de programas de capacitación avanzada. A pesar del alto porcentaje que se encuentra satisfecho, el 6,66% restante sugiere oportunidades para reforzar la percepción de destreza, considerando la inclusión de perfiles profesionales del personal en la aplicación.

### 13. ¿Qué tan importante es para usted percibir una actitud positiva en el personal?

**Tabla 38**

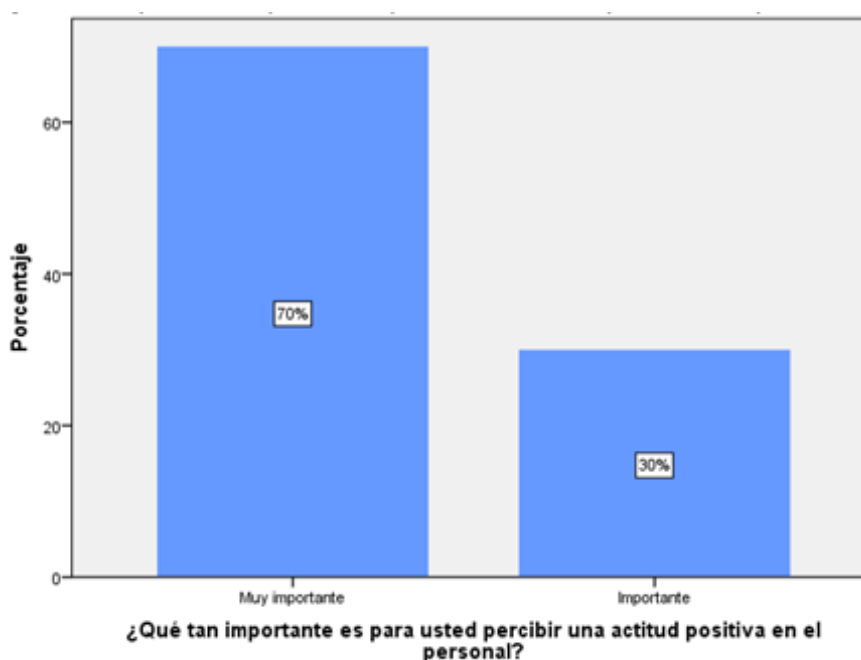
*Clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy importante	21	70,0
	Importante	9	30,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 35**

*Clima organizacional*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

En cuanto a la importancia de la actitud positiva del personal, en la Tabla 38 y Figura 35 se evidencia que el 70% de los encuestados calificó este aspecto como “muy importante” y el 30% como “importante”. Este predominio demuestra la importancia que tiene la cordialidad como factor crítico para la satisfacción del cliente. Se recomienda habilitar sistemas de evaluación rápida después de cada interacción para que el equipo reciba retroalimentación constante sobre su desempeño actitudinal.

#### 14. ¿Considera que la información presentada sobre los productos se detalla acorde a sus necesidades?

**Tabla 39**

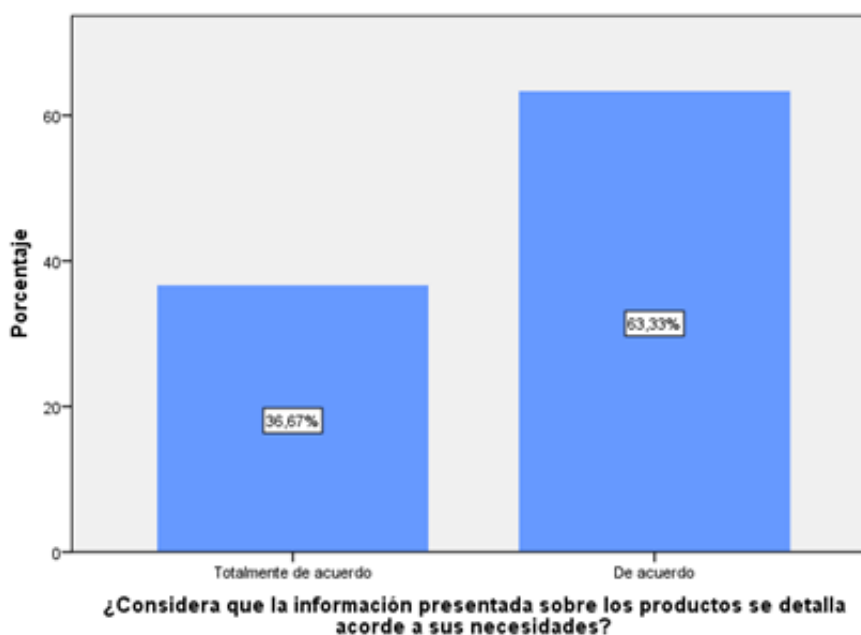
*Jerarquía de información*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	11	36,7
	De acuerdo	19	63,3
<b>Total</b>		30	100,0

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 36**

*Jerarquía de información*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

Con respecto a la valoración de información detallada sobre productos, como se muestra en la Tabla 39 y Figura 36 el 63,33% manifestó totalmente de acuerdo y el 36,67% de acuerdo. Estos resultados indican que en su totalidad los clientes consideran que los detalles disponibles cubren sus expectativas. Para mantener relevancia informativa, debe actualizarse regularmente la base de datos de ingredientes con descripciones precisas, sugerencias de combinación y recomendaciones para requerimientos dietéticos específicos.

**15. ¿Con qué frecuencia el personal está dispuesto a responder sus preguntas para ayudarle a decidir qué producto elegir?**

**Tabla 40**

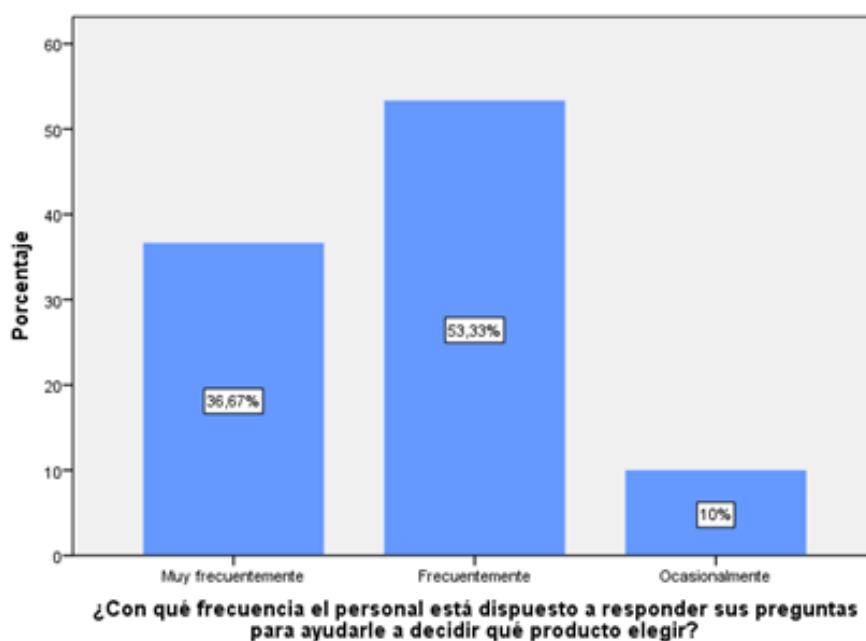
*Toma de decisiones*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Muy frecuentemente	11	36,7
	Frecuentemente	16	53,3
	Ocasionalmente	3	10,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

**Figura 37**

*Toma de decisiones*



*Nota.* Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería.

En lo que concierne a la disposición del personal para responder consultas, el 53,33% indicó “frecuentemente” y el 36,67% “muy frecuentemente”. Aunque la mayoría percibe proactividad del equipo, existe margen de mejora para alcanzar niveles óptimos. Se recomienda establecer sistemas de tiques con tiempos de respuesta predefinidos que aseguren atención inmediata y consistente para cada consulta recibida.

## Discusión

Los resultados muestran que una mayoría de empleados manifiesta a favor del uso de herramientas tecnológicas, con un 100% dispuesto a aprender a emplear plataformas no-code y un 90% que reconoce la utilidad de la digitalización para reducir tareas manuales, respaldado por un 40% que indican tener problemas para encontrar información a detalle sobre las actividades realizadas. Por otra parte, los clientes indican en un 100% que el proceso de compra en línea resulta sencillo y el 100% percibe que la información de seguimiento de pedidos mejora su experiencia. Además, los resultados de la entrevista resaltan la necesidad de un software especializado en ver las preferencias de los clientes al momento que realizan un pedido, en el cual se determine el producto con mayor rentabilidad que permita mejorar la atención al cliente. Adicionalmente, el 100% de los clientes indican que el uso de herramientas digitales ayudaría a mejorar la toma de pedidos y, por último, el 80% menciona que hubo escasez de algún producto solicitado en sus pedidos.

El análisis de las preferencias en cuanto a herramientas digitales destaca que los empleados valoran especialmente los sistemas administrativos y las soluciones en la nube, lo cual señala la necesidad de contar con plataformas robustas que permitan una gestión interna eficiente y un flujo de trabajo ordenado. En igual sentido, los clientes defienden la inclusión de fichas técnicas completas para cada artículo y demandan funcionalidades adicionales en canales digitales, entre ellas sistemas de notificación de inventario y motores de recomendación basados en historial de compras.

Acorde con Erazo et al. (2021), en el estudio sobre Pymes de Santo Domingo de los Tsáchilas se constató que las TIC se emplean principalmente como canal de comercialización y no como soporte para la toma de decisiones o labores de inteligencia de mercado. En el caso de la cafetería Smoothie House existe coincidencia en el uso de las tecnologías para optimizar la venta, inventarios y la interacción con el cliente; por esta razón, los empleados encuestados expresan interés en aplicar herramientas digitales para la gestión interna y la automatización de procesos, más allá de la simple promoción. Mientras que Erazo et al. (2021) evidencian que los empresarios no integran las TIC en la toma de decisiones, en este estudio un 90% de empleados percibe que un sistema de información contribuiría a organizar mejor su trabajo y un 60% considera que la empresa identifica a tiempo sus fortalezas y oportunidades, lo cual muestra una apertura mayor al uso de tecnología como apoyo en la gestión.

Por otra parte, en el estudio de Le et al. (2021) se identificó que el conocimiento de los

directivos y la implicación de los usuarios son determinantes para incrementar la eficacia de los sistemas de información de gestión, mientras que el compromiso de la dirección no tuvo un efecto directo significativo. En contraste, en la investigación propia no se midió el compromiso gerencial de forma explícita, pero sí se registró que los empleados estaban dispuestos a utilizar plataformas no-code y reconocían la utilidad de la digitalización para reducir tareas manuales; del lado de los clientes, un percibieron como sencillo el proceso de compra en línea y valoró positivamente la información de seguimiento de pedidos. Estos datos coinciden en cuanto a la relevancia de la implicación del usuario para crear valor en la plataforma, aunque no permiten evaluar directamente el aporte del compromiso de la alta dirección.

Como solución digital, se desarrolló en AppSheet una aplicación que centralice la gestión de inventarios, permitiendo registrar cada producto con sus especificaciones e imágenes, actualizar en tiempo real las existencias y disponibilidades, generar alertas automáticas cuando el stock sea bajo y controlar los pedidos. Asimismo, la herramienta incorpora funcionalidades no-code para que los empleados, sin saber programar, puedan automatizar tareas y mantener la información sincronizada en la nube, aprovechando el conocimiento moderado que poseen en computación en la nube. Para reducir las incidencias por faltantes que reportan los trabajadores, la aplicación muestra paneles de seguimiento de productos y un control de cada uno para determinar los productos más vendidos, con el objetivo de tener información real y verificable sobre los productos más vendidos, los niveles de stock con el fin de identificar áreas de mejora en los procesos internos y asegurar la disponibilidad continua de productos.

## **Propuesta**

### **Propuesta de diseño de aplicación en la plataforma AppSheet para la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House**

La cafetería Smoothie House ofrece una variedad de opciones en sus productos dado que su segmento de mercado son personas que priorizan una alimentación saludable y nutritiva. La variedad de productos que se ofrecen genera tráfico de información en los procesos administrativos, por ello, se considera necesaria la implementación de un sistema de información que recopile datos sobre las preferencias de los clientes, de manera que, se consolide toda la información generada en el proceso de ventas de la empresa. Por lo tanto, esta sea más comprensible para que la gerencia pueda coordinar la disponibilidad de los recursos, en el momento que un producto es solicitado por el cliente. Además, facilitará la toma de decisiones con base a la información registrada, para los procesos de elaboración de productos, control

de inventario, ventas y gestión de clientes.

Por ello, se consideró el diseño de un sistema de información en AppSheet dado que está se trata de una plataforma que utiliza tecnología No-code para la creación de aplicaciones móviles, lo cual facilita la incorporación de soluciones acorde a las necesidades de la empresa sin necesidad contar con conocimiento en programación. Además, esta plataforma es de fácil acceso dado que permite desarrollar aplicaciones personalizadas a bajos costos. Para empezar, simplemente necesita registrarse con una cuenta de Gmail, ya que se trata de un servicio de Google, por lo tanto, se puede vincular a otros productos para integrar diversas fuentes de datos tales como Google Sheets, Google Drive, entre otras plataformas incluyendo Excel y base de datos en la nube. Esta herramienta resulta muy útil ya que facilita la migración de información desde base de datos existentes sin necesidad de crear nuevas bases de datos.

Con la finalidad de cumplir con el tercer objetivo de la investigación de proponer un sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la empresa, se identificó los procesos que requieren digitalización, por otra parte, se elaboró un plan de acción y programa de capacitación. Por último, se diseñó la estructura de la aplicación en la plataforma AppSheet de acuerdo con los procesos identificados.

### **Procesos que requieren gestión de información**

- Gestión y control de inventario.
- Seguimiento de ventas en tiempo real.
- Gestión de relaciones con el cliente (CRM).
- Generación de informes para la gerencia.

## Plan de acción para la propuesta

**Tabla 41**

*Plan de acción*

<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
Análisis	1 mes	Investigación, diseño y aplicación de instrumentos para la recopilación y diagnóstico sobre los procesos actuales que requieren un sistema de información gerencial.	Coordinadora del proyecto
Diseño de la aplicación	2 meses	Diseño de una aplicación para la gestión de información en App-Sheet. Integrando los procesos identificados para solución de los problemas actuales.	Desarrollador
Validación	1 mes	Evaluación del sistema por parte de expertos en el tema.	Especialista en sistemas de información
Planificación	2 meses	Revisión de la integración del sistema de información en la gestión administrativa de la gestión administrativa de la cafetería.	Coordinadora del proyecto

*Nota.* Actividades por realizar para la implementación de la propuesta.

Por otra parte, se considera importante capacitar a los colaboradores que forman parte de la cafetería Smoothie House mediante plataformas virtuales, sobre el funcionamiento del sistema de información y su utilidad en las diferentes áreas. Por ello se propone el siguiente programa de capacitación:

**Tabla 42***Programa de capacitación del personal*

<b>Capacitación</b>	<b>Duración</b>	<b>Contenido</b>	<b>Encargado</b>
Introducción a AppSheet	2 horas	Explicación general de la herramienta y beneficios que aporta a la empresa.	Consultor en tecnologías
Usó básico del sistema	2 horas	Acceso y navegación en las secciones de la aplicación.	Desarrollador de la aplicación
Ingreso y visualización de datos	3 horas	Cómo ingresar en el sistema productos, pedidos, clientes, ventas, etc.	Desarrollador de la aplicación
Reportes y análisis de datos	2 horas	Generación y visualización de informes.	Consultor en gestión de datos
Capacitación práctica	3 horas	Simulaciones sobre toma y seguimiento de pedidos, registro de nuevos productos o actualización, entre otros procesos.	Desarrollador y consultores

*Nota.* Programa de capacitación del personal de Smoothie House.

**Tabla 43***Presupuesto para la implementación de la propuesta*

<b>Categoría</b>	<b>Total</b>
Plan Core de AppSheet	\$120,00
Propuesta y diseño del sistema	\$300,00
Personal de desarrollo del sistema	\$500,00
Capacitación al personal	\$375,00
Servicio de internet	\$450,00
Herramientas de oficina	\$615,00
Consultoría y validación	\$800,00
<b>Total</b>	<b>\$3.160,00</b>

*Nota.* Presupuesto para la implementación de la propuesta.

## Diseño de la estructura de la aplicación en AppSheet

Figura 38

*Estructura de la base de datos*

movement_id	movement_type	input_id	input_type	unit_measure	input_quantity	supplier	receiver	creation_date	user_creator
67a1ef5d	Ingreso	Fru-Fresas-2025	Frutas	Kg	10	Fresh Fruit	Mishell Soriano	2/6/2025	
c256d75f	Egreso	Fru-Fresas-2025	Frutas	Kg	5		Mishell Soriano	2/6/2025	
778b1094	Ingreso	Veg-Lechuga 20	Vegetales	Kg	10	Fresh Fruit	Maria Lona	3/6/2025	
f71bc6f3	Ingreso	Fru-Fresas-2025	Frutas	Kg	10	Fresh Fruit	Mishell Soriano	3/6/2025	
0b5da691	Ingreso	Fru-Banana-202	Frutas	Kg	10			4/6/2025	
63547777	Ingreso	Veg-Zanahoria 1	Vegetales	Lb	10	Fresh Fruit	Nadia Lima	4/6/2025	

*Nota.* La estructura incluye los campos clave considerados para las actividades que requieren digitalización.

Figura 39

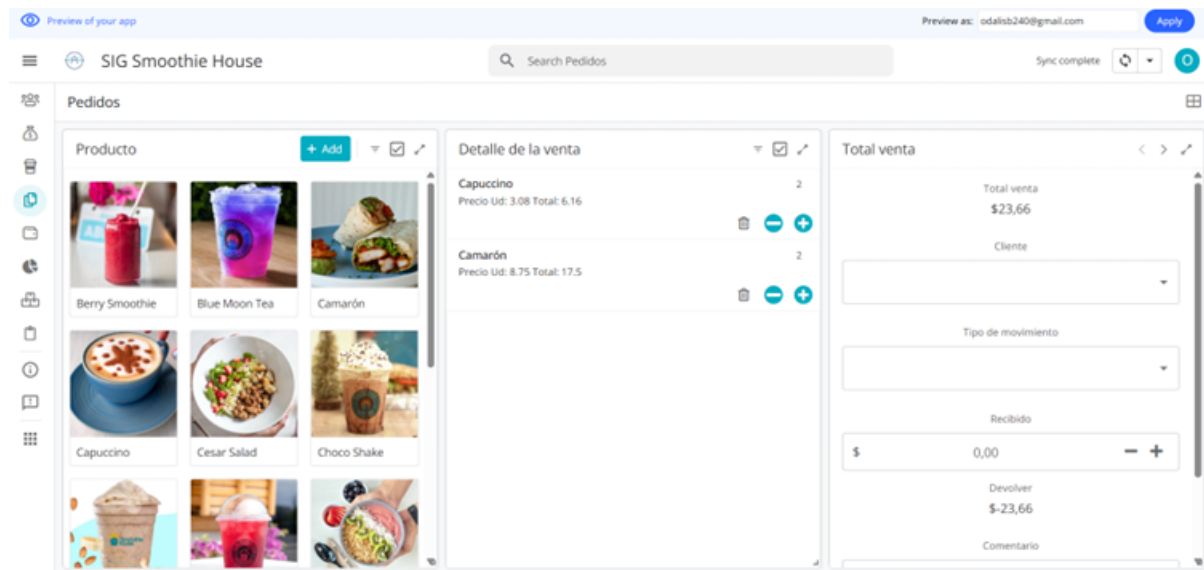
*Visualización de la estructura*

NAME	TYPE	KEY?	LABEL?	FORMULA
_RowNumber	Number	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=
product_id	Text	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=
product_type	Enum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=
product_name	Text	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	=
unit_price	Price	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	=
product_image	Image	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	=
Related orders details	List	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	= REF_ROW!

*Nota.* Visualización del diseño de la estructura de la aplicación en AppSheet.

**Figura 40**

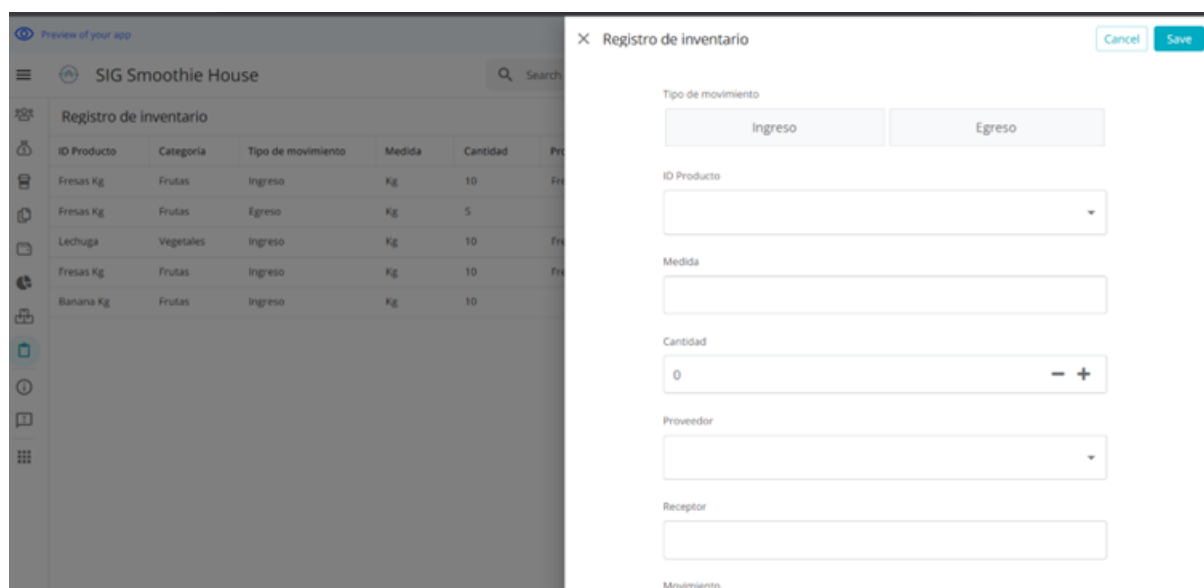
*Visualización de Toma de pedidos*



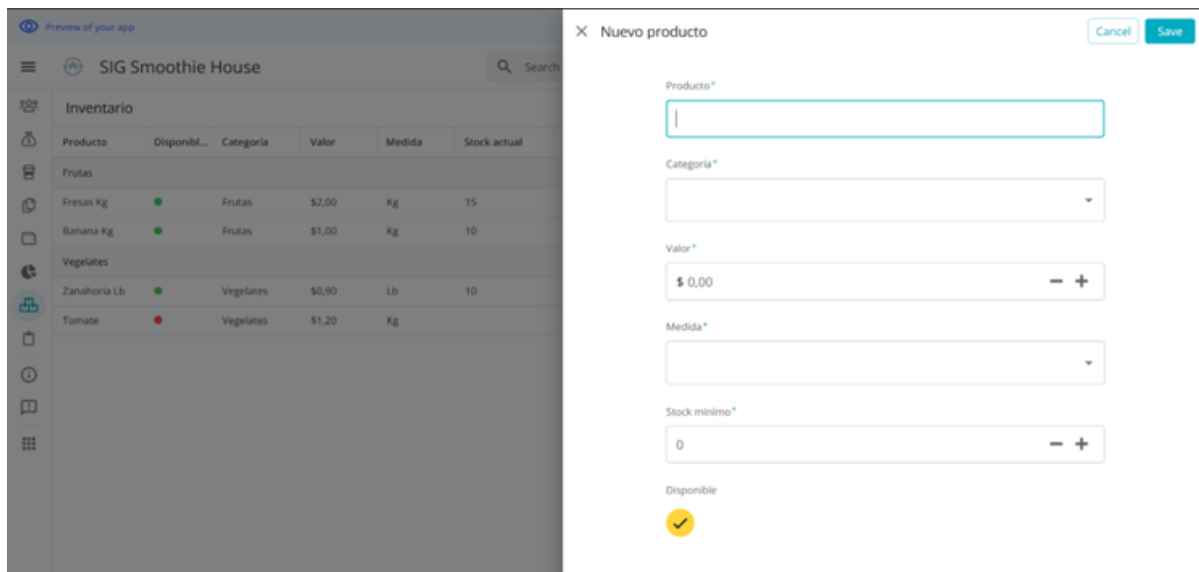
*Nota.* Visualización de la sección para toma de pedidos en AppSheet para el personal de atención al cliente.

**Figura 41**

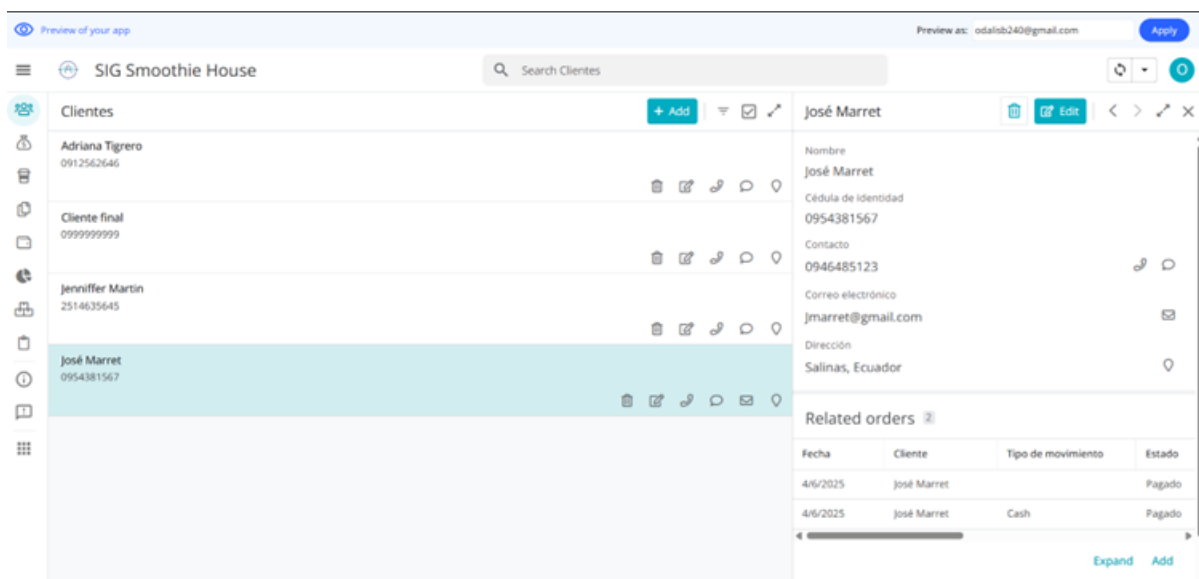
*Visualización de Registro de inventario*



*Nota.* Visualización de la sección para registro de inventario en AppSheet para ingresos y egresos de insumos, materia prima, etc.

**Figura 42***Visualización de Inventario*

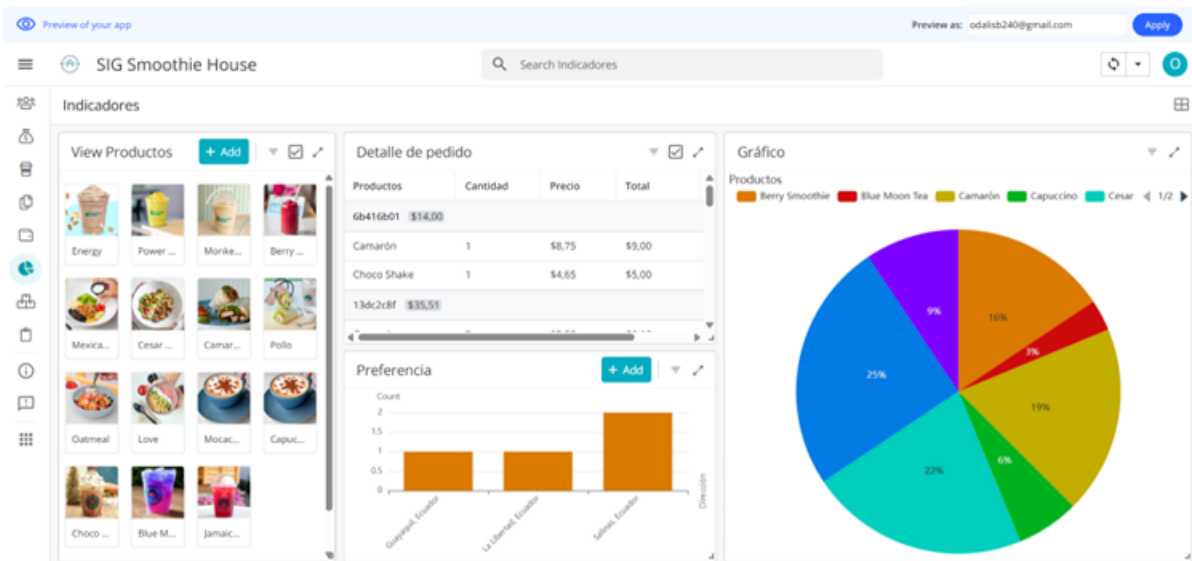
*Nota.* Visualización de la sección de inventario en AppSheet, para controlar el stock se incluyó un indicador de colores para el stock mínimo.

**Figura 43***Visualización de Gestión de clientes*

*Nota.* Visualización de la sección para gestión de clientes en AppSheet, incluye registro de datos personales, información de contacto e historial de compra.

**Figura 44**

*Visualización de Panel de control*



*Nota.* Visualización del Panel de control en AppSheet, incluye indicadores la administración de la gerente.

## Conclusiones

Se diseñó un sistema de información gerencial para el mejoramiento de la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House con la finalidad de favorecer la digitalización y automatización de procesos que actualmente se realizan de manera manual. La implementación del sistema presenta una oportunidad para mejorar la eficiencia en las operaciones, así como la experiencia del cliente.

En los resultados de investigación se puede identificar que la gestión administrativa actual de la empresa está basada en la comunicación interna, objetivos y retroalimentación. Sin embargo, algunos procesos no están bien definidos lo que causa algunas problemáticas en cuanto al acceso a información oportuna en la gestión de inventario generando ineficiencias en la disponibilidad de recursos y productos para satisfacer la demanda del cliente.

Por otra parte, se pudo analizar como el sistema de información gerencial se considera fundamental para la organización empresarial, puesto que esta herramienta favorece la identificación de fortalezas y debilidades para la toma de decisiones. Los empleados mostraron iniciativa para aprender a manejar este tipo de tecnologías y automatizar los procesos manuales. A partir de esto, se identificó que los procesos organizativos que requieren digitalización son el registro de inventario y toma de pedidos.

Por último, se presentó la propuesta del diseño de aplicación en AppSheet para el mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa. Puesto que tiene la necesidad de implementar un sistema de información que contenga soluciones para las problemáticas determinadas en la investigación. Así como, para recopilar información relevante que fortalezca las medidas de control y análisis de la gestión administrativa de la empresa.

## **Recomendaciones**

Se recomienda la adopción de recursos tecnológicos para el manejo de información dentro de la empresa, puesto que es necesario que se aprovechen estos recursos para atender los diversos cambios en el entorno, así como las tendencias del mercado, mejorando la productividad y sostenibilidad en las organizaciones.

También se recomienda digitalización de los procesos de gestión de inventarios y gestión de ventas mediante una herramienta tecnológica que permita un mayor control de entradas y salidas de insumos, así como de los productos vendidos de manera detallada, para dar seguimiento de las existencias en tiempo real.

Aprovechar la iniciativa por parte de los empleados para brindar capacitación formativa y práctica sobre el uso del nuevo sistema. Además, es complementario redefinir y estandarizar los procesos de registro de inventario de manera que se garantice una mayor precisión de la información recopilada.

Ejecutar la propuesta presentada sobre AppSheet como aplicación para el desarrollo del sistema de información gerencial dado que es personalizable a las necesidades de la empresa, cual permitirá mejorar la gestión de información en los procesos administrativos de manera continua.

## Referencias

- Agusti, M., Aguilar, R., Galan, J., & Acedo, F. (2024). Dynamic resource management and slack resources. *Management Decision*, *62*(13), 223–242. <https://doi.org/10.1108/MD-01-2023-0119>
- Al, H. (2023). Human resource management as an approach to sustainable employee retention; mediating role of technological vigilance. *Quality Access to Success*, *24*(196), 183–192. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.196.24>
- Al, N., Beloff, N., & White, M. (2019). Cloud computing in government organizations-towards a new comprehensive model. *2019 IEEE SmartWorld, Ubiquitous Intelligence and Computing, Advanced and Trusted Computing, Scalable Computing and Communications, Internet of People and Smart City Innovation*, 1473–1479. <https://doi.org/10.1109/SmartWorld-UIC-ATC-SCALCOM-IOP-SCI.2019.00266>
- Ananyin, V., Zimin, K., Lugachev, M., & Gimranov, R. (2021). Statistical sustainability of a digital organization. *Business Informatics*, *15*(1), 47–58. <https://doi.org/10.17323/2587-814X.2021.1.47.58>
- Atieh, A., Abu, A., Abu, A., Alheet, A., & Attiany, M. (2025). The impact of digital technology, automation, and data integration on supply chain performance: Exploring the moderating role of digital transformation. *Logistics*, *9*(1), 11. <https://doi.org/10.3390/logistics9010011>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación* (1st ed.). Grupo Editorial Patria. <https://0410n0uiy-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/ereader/upse/40362?page=112>
- Banco Mundial. (2024). Ecuador: Crecimiento resiliente para un futuro mejor. <https://www.ejemplo.com/ruta-al-informe.pdf>
- Banwo, A., Onokala, U., & Momoh, B. (2022). Organizational climate-institutional environment nexus: Why context matters. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, *12*(1), 357–369. <https://doi.org/10.1007/s40497-022-00330-4>
- Bauer, J., & Herder, P. (2009). Designing socio-technical systems. In *Philosophy of technology and engineering sciences* (pp. 601–630). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-444-51667-1.50026-4>

- Boulanger, V., MacLaurin, A., & Quach, C. (2025). Barriers and facilitators for using administrative data for surveillance purpose: A narrative overview. *Journal of Hospital Infection*, 155, 25–36. <https://doi.org/10.1016/j.jhin.2024.09.027>
- Campos, J., Choque, C., Olmos, D., & Uribe, Y. (2024). Estrategias de transformación digital en empresas tradicionales. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(105), 289–302. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.105.19>
- Cascante, A. (2024). Metodologías y métodos de investigación en la educación geográfica latinoamericana (2015-2021). *Revista de Geografía Norte Grande*, 2024, 1–19. <https://doi.org/10.4067/S0718-34022024000100113>
- CEPAL. (2024, November 6). *Una transformación digital real y efectiva puede ayudar a américa latina y el caribe a superar las trampas que impiden su desarrollo*. Retrieved July 1, 2025, from <https://www.cepal.org/es/comunicados/transformacion-digital-real-efectiva-puede-ayudar-america-latina-caribe-superar-trampas>
- Código de comercio* [CCom.]. (2019).
- Código orgánico de la producción, comercio e inversiones* [COPCI]. (2010).
- Constitución de la república del ecuador* [Const.]. (2008).
- Córdova, J., García, N., Puicón, V., & Merino, M. (2022). Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in peru. *Revista de Ciencias Sociales*, 28, 294–305. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38475>
- Csaszar, F. A., Ketkar, H., & Kim, H. (2024). Artificial intelligence and strategic decision-making: Evidence from entrepreneurs and investors. <https://arxiv.org/abs/2408.08811>
- Djellal, F., & Gallouj, F. (2013). The productivity challenge in services: Measurement and strategic perspectives. *Service Industries Journal*, 33(3-4), 282–299. <https://doi.org/10.1080/02642069.2013.747519>
- Domanski, R., Wojciechowski, H., Lewandowicz, J., & Hadas, Ł. (2023). Digitalization of management processes in small and medium-sized enterprises—an overview of low-code and no-code platforms. *Applied Sciences*, 13(24), 13078. <https://doi.org/10.3390/app132413078>
- Elia, G., Solazzo, G., Lerro, A., Pigni, F., & Tucci, C. L. (2024). The digital transformation canvas: A conceptual framework for leading the digital transformation process. *Business Horizons*, 67(4), 381–398. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2024.03.007>

- Erazo, R., Pancorbo, J., Leyva, S., & Barba, Á. (2021). La innovación como herramienta de gestión comercial en las pymes de santo domingo de los tsáchilas. *Economía y Negocios*, *12*(02), 52–63. <https://doi.org/10.29019/eyn.v12i2.957>
- Eruh, D., Nkendah, R., Tabetando, R., Fani, D., & Mohamadou, S. (2022). Mis adoption and its effects on the technical efficiency of agribusiness firms in cameroon. *Studies in Agricultural Economics*, *124*(3), 126–134. <https://doi.org/10.7896/j.2365>
- Filippi, E., Bannó, M., & Trento, S. (2023). Automation technologies and their impact on employment: A review, synthesis and future research agenda. *Technological Forecasting & Social Change*, *191*, 122448. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122448>
- Ghosh, B., & Karmakar, S. (2025). Development and application of a digitalized construction quality document management system for advanced construction using building information modeling. *Journal of Construction Engineering and Management*, *151*(6). <https://doi.org/10.1061/jcemd4.coeng-15696>
- Hodiashchev, M. (2017). The management of business activity of enterprises: Scientific and economic analytics. *Baltic Journal of Economic Studies*, *3*(4), 38–44. <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2017-3-4-38-44>
- Huerta, P., Gaete, H., & Pedraja, L. (2020). Dirección estratégica, sistema de información y calidad. el caso de una universidad estatal chilena. *Información tecnológica*, *31*(2), 253–266. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200253>
- Idris, I., Adi, K., Soetjipto, B., & Supriyanto, A. (2020). The mediating role of job satisfaction on compensation, work environment, and employee performance: Evidence from indonesia. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, *8*(2), 735–750. [https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2\(44\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2(44))
- Ke, J. (2022). Design and research of economic management problem fusion method based on decision information system. *Security and Communication Networks*, *2022*(8778545), 9. <https://doi.org/10.1155/2022/8778545>
- Khaled, N., Pattel, B., & Siddiqui, A. (2020). Cloud and iot technologies. In *Digital twin development and deployment on the cloud* (pp. 11–20). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-821631-6.00002-5>
- Kim, Y.-H., & Zhong, C.-B. (2017). Ideas rise from chaos: Information structure and creativity. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *138*, 15–27. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2016.10.001>

- Koval, O., Nabareseh, S., & Chromjakova, F. (2019). Standardization in services: Assessing the impact on customer satisfaction. *E M Ekonomie a Management*, 22(3), 186–203. <https://doi.org/10.15240/tul/001/2019-3-012>
- Le, Q., Nguyen, M., Bui, V., & Dang, T. (2020). The determinants of management information systems effectiveness in small- and medium-sized enterprises. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 567–576. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.567>
- Lenihan, H., McGuirk, H., & Murphy, K. (2019). Driving innovation: Public policy and human capital. *Research Policy*, 48(9), 103791. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2019.04.015>
- Ley orgánica de emprendimiento e innovación [LOEI]*. (2020).
- Ley orgánica para la transformación digital y audiovisual [LOTDA]*. (2023).
- Liu, J., Wang, C., & Wu, Y. (2021). Research on the management information system of college education and teaching based on web. *Security and Communication Networks*, 2021(5090813), 1–8. <https://doi.org/10.1155/2021/5090813>
- Llamas, O., Barreras, T., Dorantes, J., Soto, M., Velducea, W., & González, R. (2023). El proceso de enseñanza-aprendizaje, enfoque sistémico de sus componentes en el deporte escolar. *Retos*, 49, 632–641. <https://doi.org/10.47197/retos.v49.95861>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & Garcia, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Mero, C., Chávez, R., & Muñiz, J. (2022). Uso de herramientas tecnológicas en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en manabí. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 330–345. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2574>
- Ministerio de Turismo. (2024, June 10). *Turismo en cifras: Visualizador ventas*. Retrieved July 1, 2025, from <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/visualizador-ventas/>
- Mohamed, A., Hamdan, M., Khan, S., Abdelaziz, A., Babiker, S., Imran, M., & Marsono, M. (2021). Software-defined networks for resource allocation in cloud computing: A survey. *Computer Networks*, 195, 108151. <https://doi.org/10.1016/j.comnet.2021.108151>
- Moreira, A., Encarnação, T., Viseu, J., & Sousa, M. J. (2022). Job crafting and job performance: The mediating effect of engagement. *Sustainability*, 14(22), 14909. <https://doi.org/10.3390/su142214909>

- Morera, M. (2022). Los sistemas de información gerencial y su evolución hacia la cuarta revolución industrial. *Revista Nacional de Administración*, 13(1), 1659–4908. <https://doi.org/10.22458/rna.v13i1.4236>
- Nguyen, P. (2022). High-quality human resources development based on the digital economy in ho chi minh city. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 9(11), 10–19. <https://doi.org/10.21833/ijaas.2022.11.002>
- Nina, R. (2023). Madurez digital en la era de la transformación digital de los cetpros del distrito de chorrillos-lima 2023. *Revista de Climatología*, 23, 3291–3299. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.3291-3299>
- Noguera, Á., Barbosa, D., & Castro, G. (2014). Estrategia organizacional: Una propuesta de estudio. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 153–161. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.04.004>
- Osmani, F., Sejdiu, S., & Jusufi, G. (2022). Organizational climate and job satisfaction: Empirical insights from kosovo manufacturing and service sector organisations. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 7(1), 361–377. <https://doi.org/10.30924/mjcmi.27.1.20>
- Parviainen, P., Tihinen, M., Kaariainen, J., & Teppola, S. (2022). Tackling the digitalization challenge: How to benefit from digitalization in practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 5(1), 63–77. <https://doi.org/10.12821/ijispm050104>
- Pereira, L., Pinto, M., Lopes, R., Dias, Á., & Gonçalves, R. (2021). The new swot for a sustainable world. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 18. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010018>
- Pérez, L., Pérez, R., & Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica* (1st ed.). Editorial Maipue. <https://0410n0uiy-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/ereader/upse/138497?page=268>
- Poniszewska, A., & Tyran, M. (2022). Hybrid approach to business software development in terms of current needs and requirements. *Proceedings of the 19th International Conference on Smart Business Technologies (ICSBT)*, 174–181. <https://doi.org/10.5220/0011386200003280>

- Portalanza, A., Barbery, D., Otatti, L., & Dakduk, S. (2024). Estudio de transacciones no presenciales en ecuador. *Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico*. <https://www.ejemplo.com/ruta-al-informe.pdf>
- Quezada, L., Reinao, E., Palominos, P., & Oddershede, A. (2019). Measuring performance using swot analysis and balanced scorecard. *Procedia Manufacturing*, 39, 786–793. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.01.430>
- Realyvásquez, A., Flor, F., Blanco, J., Sandoval, J., Jiménez, E., & García, J. (2019). Implementation of production process standardization—a case study of a publishing company from the smes sector. *Processes*, 7(10), 646. <https://doi.org/10.3390/pr7100646>
- Rogger, D., & Somani, R. (2023). Hierarchy and information. *JOURNAL OF PUBLIC ECONOMICS*, 219, 104823. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2023.104823>
- Rojas, G. (2023). *Metodología de la investigación para anteproyectos* (Primera). Universidad Abierta para Adultos (UAPA). <https://0410n01o5-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/ereader/upse/229656?page=137>
- Sahlin, J., & Angelis, J. (2019). Performance management systems: Reviewing the rise of dynamics and digitalization. *Cogent Business Management*, 6(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1642293>
- Şandor, A. (2021). Web-based information management systems feature usage: Case study on european telecom sector. *TEM Journal*, 10(2), 592–596. <https://doi.org/10.18421/TEM102-14>
- Santamaría, J., González, A., Fernández, M., Herrero, S., Jiménez, M., & González, L. (2024). Deductive care methodology: Describing and testing modes of care research. *Enfermería Clínica (English Edition)*, 34, 194–206. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2023.10.004>
- Scerri, M., & Agarwal, R. (2018). Service enterprise productivity in action: Measuring service productivity. *Journal of Service Theory and Practice*, 28(4), 524–551. <https://doi.org/10.1108/JSTP-06-2017-0104>
- Sufi, F. (2023). Algorithms in low-code-no-code for research applications: A practical review. *Algorithms*, 16(2), 108. <https://doi.org/10.3390/a16020108>
- Van, H., Cools, W., De, V., Depreitere, B., & Hubloue, I. (2023). Predicting return to work after traumatic brain injury using machine learning and administrative data. *International*

- Journal of Medical Informatics*, 178, 105201. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2023.105201>
- Verdezoto, M., & Romero, D. (2024). Relaciones entre la auditoría de gestión y toma de decisiones. enfoque teórico. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26(3), 1055–1075. <https://doi.org/10.36390/telos263.17>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)
- Wiyono, D., Dewi, D., Ambiapuri, E., & Supardi, D. (2025). Strategic esg-driven human resource practices: Transforming employee management for sustainable organizational growth. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 21(1), 65–82. <https://doi.org/10.33830/jom.v21i1.9786.2025>
- Wright, C. (2016). Foreword by chris wright. In *Network function virtualization* (pp. 19–20). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-802119-4.00017-1>
- Yudina, S., Lysa, O., Razumova, H., Oskoma, O., & Halahanov, V. (2024). Management and administration of financial resources using digital technologies. *Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Series "Economics"*, 11(1), 92–102. <https://doi.org/10.52566/msu-econ1.2024.92>
- Yusuf, M., Surya, B., Menne, F., Ruslan, M., Suriani, S., & Iskandar, I. (2023). Business agility and competitive advantage of smes in makassar city, indonesia. *Sustainability*, 15(1), 627. <https://doi.org/10.3390/su15010627>
- Zambrano, D., & Zambrano, M. (2023). Tecnologías de información y comunicación en la gestión pública local. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(104), 1519–1533. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.9>
- Zhang, T. (2019). How do information technology resources facilitate relational and contractual governance in green supply chain management? *Sustainability*, 11(13), 3663. <https://doi.org/10.3390/su11133663>
- Zhou, W. (2022). Enterprise management resource protection system based on digital information technology. *Wireless Communications and Mobile Computing*, 2022(3277750), 13. <https://doi.org/10.1155/2022/3277750>

# Apéndices

## Apéndice 1

### Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Formulación del problema general	¿Cómo influye el sistema de información gerencial en la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House?	Objetivo General: Diseñar un sistema de información gerencial que permita el mejoramiento de la gestión administrativa de la cafetería "Smoothie House", provincia de Santa Elena, año 2024		Sistema de información gerencial	Transformación digital	-Recursos tecnológicos -Digitalización -Tecnología no-code  -Estandarización de procesos -Base de datos administrativos -Computación en la nube	<b>Enfoque:</b> Mixto "Cualitativo- Cuantitativo"  <b>Alcance:</b> Descriptivo  <b>Métodos</b> Analítico - deductivo, analítico – sintético:
Systematization of the problem	¿Cuáles son los procesos actuales de la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House?	Objetivos específicos Diagnosticar los procesos actuales en la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House.  Analizar el sistema de información gerencial en la organización empresarial de la cafetería "Smoothie House", provincia de Santa Elena, año 2024	El sistema de información gerencial mejorará la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024.	Gestión administrativa	Automatización Digital	-Agilidad empresarial -Software administrativo  -Administración de recursos -Análisis FODA -Productividad  -Desempeño laboral -Clima organizacional	<b>Población-Muestra:</b> Colaboradores y clientes de la cafetería Smoothie House.  <b>Técnicas /Instrumentos:</b> Encuesta. Cuestionario Entrevista: Guía de entrevista
Systematization of the problem	¿De qué manera un sistema de información gerencial favorece la organización empresarial de la cafetería Smoothie House?	Proponer un sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House?			Gestión de información	-Jerarquía de información -Toma de Decisiones	

Systematization of the problem  
Systematization of the problem  
Systematization of the problem

## Apéndice 2

### Informe de validación de instrumentos – Entrevista



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

#### 1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024"

Autor del Instrumento: Gennesis Odalis Barrera Banchon

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: La Libertad, 14 de mayo de 2025

Libi Caamaño

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

**UPSE** ¡crece SIN LÍMITES!

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR  
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

f @ www.upse.edu.ec

## Apéndice 3

### Informe de validación de instrumentos – Encuesta



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

#### 1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024"

Autor del Instrumento: Genesis Odalis Barrera Banchon

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta

#### 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: La Libertad, 14 de mayo de 2025

Libi Caamaño

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

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR  
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

**UPSE** ¡crece SIN LÍMITES!

f @ www.upse.edu.ec

## Apéndice 4

*Entrevista dirigida a la gerente general de la cafetería*



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



**Entrevista dirigida a la gerente general de la cafetería Smoothie House**

**Tema:** Sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024.

**Objetivo:** Diagnosticar la eficiencia en los procesos de gestión administrativa de la cafetería Smoothie House de acuerdo con la perspectiva de la gerente.

1. ¿Qué importancia considera que tiene la integración de un sistema de información en una organización?
2. ¿Cuál cree que es la principal motivación para la adopción de tecnologías digitales en la organización?
3. ¿Qué herramientas digitales utiliza para la organización de actividades diarias y gestión de información?
4. ¿Qué procesos o actividades considera que se deberían automatizar para el mejoramiento de su eficiencia?
5. ¿Cómo establece prioridades en la planificación y organización de recursos de la empresa?
6. ¿Describe como da seguimiento al progreso y control del equipo de trabajo con relación a los objetivos marcados?
7. ¿Qué iniciativas utiliza para desarrollar el potencial en el recurso humano de la empresa?
8. ¿Considera que el proceso de gestión de información empleado actualmente le permiten identificar oportunidades o resolver problemas?

## Apéndice 5

*Encuesta dirigida a los empleados de la cafetería*



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



**Cuestionario para empleados de la cafetería Smoothie House**

**Tema:** Sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la cafetería “Smoothie House”, provincia de Santa Elena, año 2024.

**Objetivo:** Conocer su perspectiva como empleado en cuanto a la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House.

**¿Cuál es su rango de edad?**

- Menos de 18 años
- 18 a 29 años
- 30 a 39 años
- 40 a 49 años
- Más de 50 años

**¿Cuál es su género?**

- Masculino
- Femenino

**1.- ¿Está de acuerdo con el uso de herramientas tecnológicas dentro de tu trabajo?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**2.- ¿Consideras que el uso de tecnología digital en tu trabajo te permitiría dedicar menos tiempo a tareas manuales?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

**3.- ¿Qué tan de acuerdo está con aprender a usar herramientas digitales fáciles que no requieren saber de programación para automatizar tareas?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**4.- ¿Considera que los procedimientos para realizar las tareas encomendadas están bien definidos?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**5.- ¿Con qué frecuencia tiene problemas para conseguir los detalles que necesita sobre las actividades realizadas?**

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**6.- ¿Qué tanto conoce sobre el uso de plataformas en internet para guardar archivos e información?**

- Nada
- Poco
- Moderadamente
- Bastante
- Mucho

**7.- ¿Considera fácil acostumbrarse a nuevas formas de hacer su trabajo si cree que pueden mejorar sus resultados?**

- Totalmente de acuerdo

- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**8.- ¿Considera necesario el uso programas para planificar, organizar o llevar el control de sus tareas laborales?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**9.- ¿Con qué frecuencia tienes todo lo que necesitas para hacer tu trabajo sin interrupciones?**

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**10.- ¿Considera que la organización identifica a tiempo sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en el entorno?**

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Fortalezas</b>					
<b>Debilidades</b>					
<b>Oportunidades</b>					
<b>Amenazas</b>					

**11.- ¿Considera que la forma en que realiza sus tareas diarias ayuda a cumplir los objetivos de la empresa?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**12.- ¿Cree que el uso de un sistema para manejar información ayudaría a organizar mejor su trabajo?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**13.- ¿Qué tan satisfecho está con el ambiente de trabajo actual con su equipo y en la organización?**

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Neutral
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

**14.- ¿Le es sencillo saber a quién dirigirse para informar sobre un problema o una sugerencia?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**15.- ¿Qué tan satisfecho está con la forma en que se toman las decisiones importantes en la organización?**

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Neutral
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

## Apéndice 6

*Encuesta dirigida a los clientes de la cafetería*



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 Cuestionario para clientes de la cafetería Smoothie House



**Tema:** Sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la cafetería “Smoothie House”, provincia de Santa Elena, año 2024.

**Objetivo:** Conocer su perspectiva como cliente con relación al manejo de tecnologías y la gestión administrativa de la empresa.

**¿Cuál es su rango de edad?**

- Menos de 18 años
- 18 a 29 años
- 30 a 39 años
- 40 a 49 años
- Más de 50 años

**¿Cuál es su género?**

- Masculino
- Femenino

**1.- ¿Considera que el uso de herramientas digitales ayudaría a mejorar la toma de pedidos?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**2.- ¿Considera que la información que se ofrece sobre los productos le ayuda a tomar una decisión?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

**3.- ¿Considera que la implementación de nuevas funciones en los canales digitales existentes mejoraría la experiencia del cliente?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**4.- ¿Considera que es fácil entender el proceso para realizar una compra?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**5.- ¿Cree usted que la información proporcionada en sus pedidos ayuda a mejorar su experiencia?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**6.- ¿Qué tan satisfecho está con la experiencia ofrecida al utilizar las plataformas digitales de la empresa?**

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Neutral
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

**7.- ¿Qué tan satisfecho se sintió con la atención que recibió al realizar sus consultas o solicitudes?**

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho

- Neutral
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

**8.- ¿Le resulta sencillo el proceso al realizar transacciones como recepción de pedidos, compras o pagos en línea?**

- Si
- No, indique por qué: \_\_\_\_\_

**9.- ¿Con qué frecuencia ha notado que faltan productos que usted solicita en su pedido?**

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**10.- ¿Considera usted que la empresa comprende sus necesidades y expectativas como cliente?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**11.- ¿Qué tan satisfecho se siente con los precios y la calidad de producto/servicio que recibe?**

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Neutral
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

**12.- ¿Considera que el personal cuenta con las habilidades y experiencia necesaria para su atención?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**13.- ¿Qué tan importante es para usted percibir una actitud positiva en el personal?**

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- De poca importancia
- Sin importancia

**14.- ¿Considera que la información presentada sobre los productos se detalla acorde a sus necesidades?**

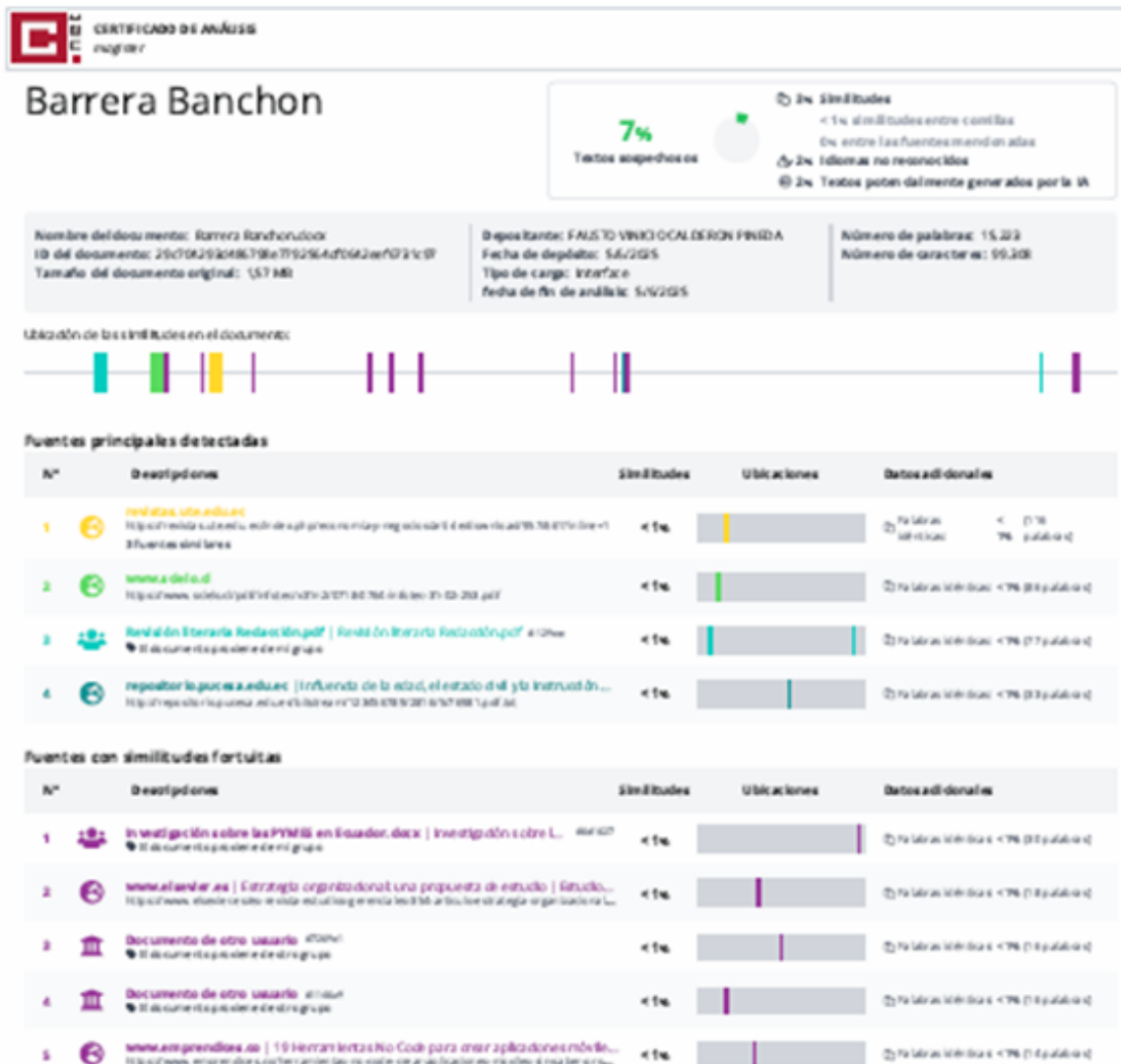
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**15.- ¿Con qué frecuencia el personal está dispuesto a responder sus preguntas para ayudarle a decidir qué producto elegir?**

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

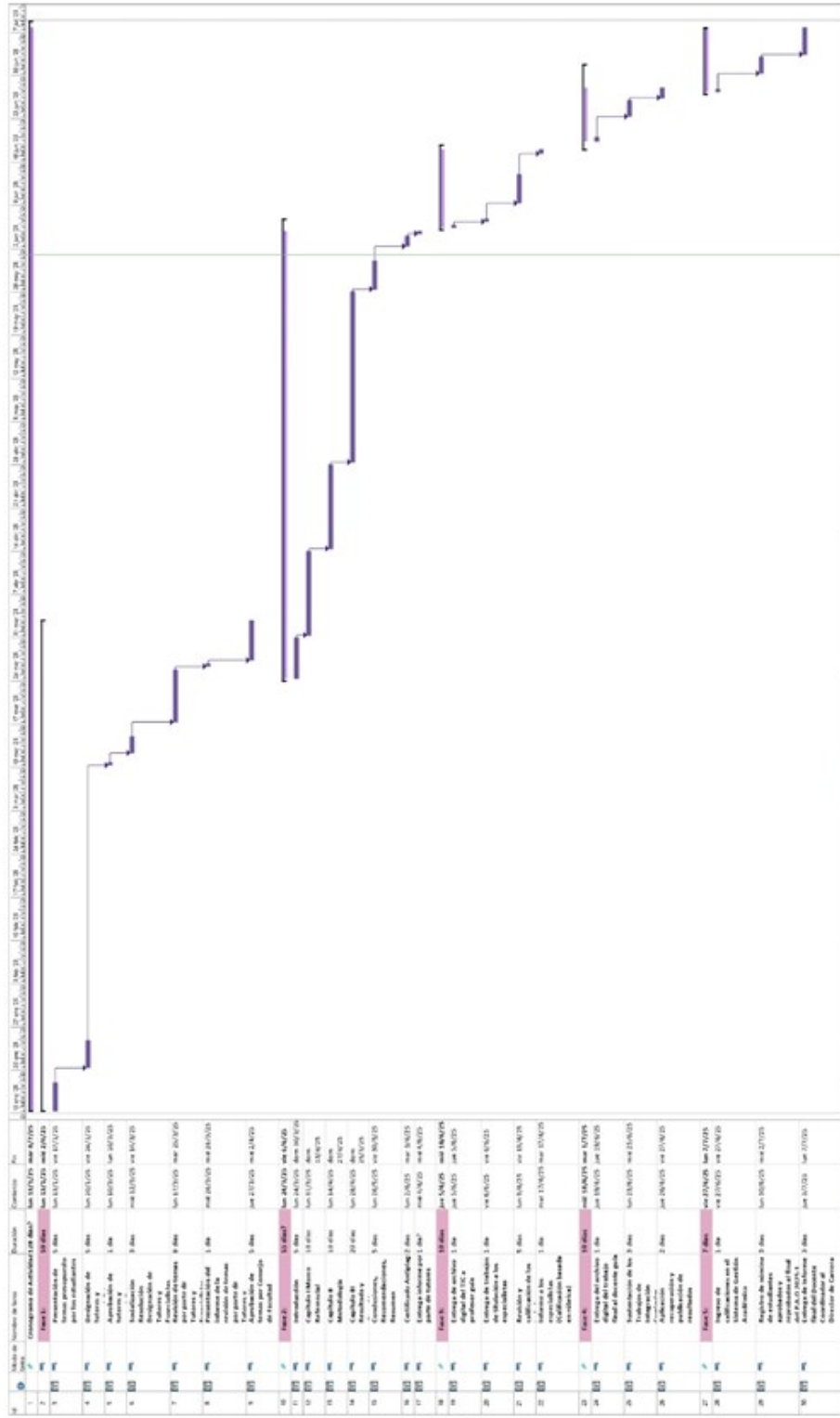
## Apéndice 7

### Certificado anti-plagio



# Apéndice 8

## Cronograma de actividades



## Apéndice 9

### Solicitud de carta aval



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio N° 140 - JXTU-ADE-2025  
La Libertad, 29 de mayo del 2025

Señora  
ING. CAICHE MOLINA JOSELYN NARCISA  
GERENTE SMOOTHIE HOUSE  
En su despacho. -

De mi consideración:

Estimado reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE).

Me dirijo a usted con el propósito de poner en su conocimiento que hemos recibido la solicitud de la señorita Barrera Banchon Genesis Odalis portadora de la Cédula de Ciudadanía N.° 0942130097, estudiante de nuestra carrera, quien expresa su interés en desarrollar su Trabajo de Titulación bajo el tema:

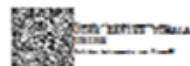
**"Sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia Santa Elena, 2024"**

Dado que el desarrollo de este estudio requiere el respaldo institucional de su distinguida empresa, le solicitamos respetuosamente la emisión de una Carta Aval, a través de la cual se ratifique la aceptación y se brinden las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo. Asimismo, solicitamos su autorización para que el resumen del estudio pueda ser publicado en la página oficial de la UPSE.

Cabe destacar que el presente trabajo contará con la tutoría del Ing. Fausto Calderón, Mgs. quien guiará el proceso de investigación y garantizará el cumplimiento de los objetivos planteados.

Agradecemos de antemano su colaboración y quedamos atentos a su pronta respuesta.

Atentamente,



Ldo. José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.  
DIRECTOR DE CARRERA  
C.c. archivo  
JXTUJG.



**Apéndice 10***Carta aval*

Salinas, 29 de mayo 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 **Joselyn Narcisca Caiche Molina** con cédula de ciudadanía No. **0924684350**, me dirijo a usted en calidad de **Gerente de Smoothie House**, con el propósito de comunicarle que acepto la propuesta de trabajo de titulación de la señorita **Gennesis Odalis Barrera Banchon** portadora de la cédula No. **0942130097**, titulado **“Sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024”**, 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 cooperativa 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,



---

Joselyn Narcisca Caiche Molina

**Gerente****Smoothie House**

## Apéndice 11

### *Certificado de validación de instrumentos*



#### **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: **"Sistema de información gerencial para la gestión administrativa de la cafetería Smoothie House, provincia de Santa Elena, año 2024"**, planteado por la estudiante **Genesis Odalis Barrera Banchon** con cédula de identidad # **0942130097**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Guía de Entrevista
2. Cuestionario de Encuesta

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, 14 de mayo de 2025.

Libi Caamaño

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

## Apéndice 12

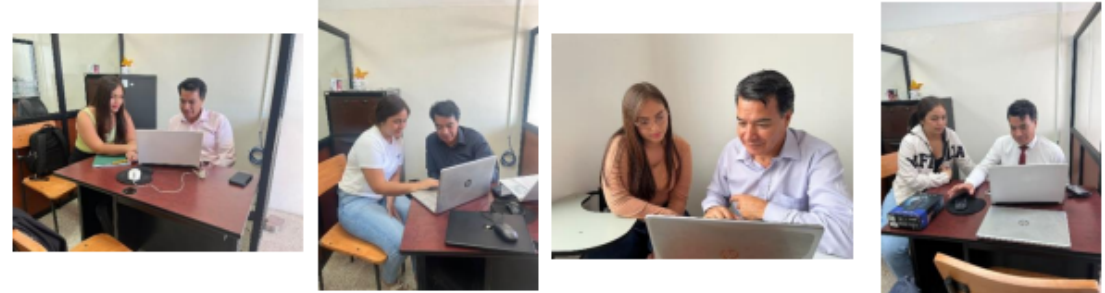
### Registro de tutorías



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TIC**  
**PERÍODO ACADÉMICO 2025-1**

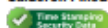
<b>CARRERA:</b>	Licenciatura en Administración de Empresas		
<b>MODALIDAD DE TITULACIÓN:</b>	Híbrida		
<b>DOCENTE:</b>	Ing. Fausto Calderón Pineda	<b>TUTOR ( X )</b>	<b>ESPECIALISTA ( )</b>
<b>ESTUDIANTE</b>	Genesis Odalis Barrera Banchon	<b>PARALELO:</b>	8/1

FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORIA
	INICIO	FIN			
24/3/2025	10:00	11:00	Revisión de los objetivos de la investigación y la matriz de consistencia.	Formulación de objetivos claros y elaboración de la matriz de consistencia que nos permitió una estructura clara de la investigación.	TITULACIÓN
27/3/2025	9:00	10:00	Revisión de introducción y planteamiento del problema.	Formulación de introducción que contextualiza el trabajo y redacción que destaca la relevancia e impacto del estudio.	
28/3/2025	9:00	10:00	Revisión de justificación práctica y teórica.	Formulación de la justificación práctica y teórica permitiendo destacar la relevancia del estudio.	
3/4/2025	9:00	10:00	Revisión de la revisión literaria.	Recopilación y análisis la literatura científica relevante.	
8/4/2025	10:00	12:00	Revisión del desarrollo de teorías y conceptos.	Recopilación de información para un marco teórico y conceptual que sustenta la investigación.	
10/4/2025	9:00	11:00	Revisión del desarrollo de teorías y conceptos.	Recopilación de información para un marco teórico y conceptual que sustenta la investigación.	
11/4/2025	10:00	11:00	Revisión de fundamentos legales.	Contextualización del marco legal, histórico y situacional que fundamenta la investigación, estableciendo su pertinencia en un contexto específico.	
16/4/2025	10:00	11:00	Revisión del diseño, enfoque, alcance y métodos de la investigación.	Definición del tipo, enfoque y diseño metodológico del estudio.	
19/4/2025	9:00	10:00	Revisión de técnicas y herramientas de recolección de datos.	Determinar de las técnicas y herramientas de recolección de datos válidos y confiables, asegurando su coherencia con los objetivos del estudio.	
23/4/2025	10:00	12:00	Revisión de los instrumentos de recolección de datos.	Aprobación los instrumentos de recolección de datos para la aplicación de la investigación.	
10/5/2025	9:00	11:00	Revisión de análisis de encuesta y entrevista.	Procesamiento, organización e interpretación de los datos cualitativos y cuantitativos, identificando hallazgos	


				relevantes y presentándolos de forma clara.
17/5/2025	10:00	11:00	Revisión de la discusión.	Interpretación de los resultados del estudio, contrastándolos con la literatura existente, explicando sus implicaciones y reconociendo las limitaciones.
24/5/2025	9:00	11:00	Revisión de la propuesta.	Desarrollo y estructura de la propuesta coherente y viable, fundamentada en los hallazgos de la investigación.
30/5/2025	9:00	10:00	Presentación de conclusiones, recomendaciones y resumen.	Redacción de conclusiones y recomendaciones. concisas y directas que responden a los objetivos de investigación, sintetizando los principales logros del estudio.
6/6/2025	10:00	11:00	Certificado Antiplagio y entrega de Informe de Aprobación del TT, por parte del Tutor	Entrega de certificado de compilatio e informe de aprobación por parte del tutor.
<b>OBSERVACIONES DOCENTE:</b>				
<b>EVIDENCIAS:</b>				
				



Fausto Vinicio  
Calderon Pineda



FIRMA DEL DOCENTE

Barrera Banchon 

FIRMA DEL ESTUDIANTE

## Apéndice 13

### *Evidencia de tutorías*



*Nota.* Tutorías para revisión del trabajo de integración curricular.



*Nota.* Tutorías para revisión del trabajo de integración curricular.



*Nota.* Tutorías para revisión del trabajo de integración curricular.



*Nota.* Tutorías para revisión del trabajo de integración curricular.



*Nota.* Tutorías para revisión del trabajo de integración curricular.



*Nota.* Tutorías para revisión del trabajo de integración curricular.