



**República del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación**  
**Para la Obtención del Título de:**  
**Licenciada en Administración de Empresas**

**Tema:**  
**Aplicación de herramientas tecnológicas en los procesos administrativos en las**  
**instituciones artesanales en la Libertad**

**Autora:**  
**Karen Elizabeth Ramírez Vélez**

**Director de Trabajo de Titulación:**  
**Econ. Andrés Hernández, MSc**

**2023**  
**Guayaquil - Ecuador**

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia expreso mi agradecimiento al director de este artículo científico, por el apoyo y el conocimiento impartido, además de las sugerencias y la oportuna orientación para culminar con éxito su ejecución. Gracias por su confianza brindada durante mi estancia en la Universidad.

## **DEDICATORIA**

Este artículo científico se lo dedico a mis hijos y a mi madre, porque fueron mi inspiración para no decaer cuando el camino se tornaba difícil. Las palabras emotivas me transmitían fuerza y energía para alcanzar con éxito cada proceso. Ahora que soy una profesional, me constituyo en ejemplo de superación, haciendo énfasis en que nunca es tarde para alcanzar una meta.

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones pertenece exclusivamente al autor.

---

Karen Elizabeth Ramírez Vélez

# **APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS INSTITUCIONES ARTESANALES EN LA LIBERTAD.**

Karen Elizabeth Ramírez Vélez  
karen.r.2014@hotmail.com

## **RESUMEN**

La investigación plantea el objetivo, analizar la importancia del uso de las herramientas tecnológicas en las instituciones artesanales del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena para una mayor optimización en los procesos administrativos y actividades comerciales. El estudio tuvo un diseño no experimental con enfoque cualitativo, alcance explicativo; la información recopilada se fundamentó en el análisis documental y bibliográfico; con la aplicación de la entrevista a expertos, a partir de las fases: planeación, organización, dirección y control, se seleccionaron las principales herramientas tecnológicas que mejoran el proceso administrativo, destacando: EPR (Enterprise Resource Planning), Gestión Documental, Herramienta Business Intelligence, Tecnología Workflow o BPM y facturación electrónica. Se concluye que, los artesanos al incorporar herramientas tecnológicas ahorran recurso y tiempo, lo que garantiza un trabajo efectivo en los procesos administrativos.

**Palabras clave:** instituciones artesanales, herramientas tecnológicas, procesos administrativos.

## INTRODUCCIÓN

La evolución digital avanza asiduamente y el auge de estos cambios en tan poco tiempo, indica que toda organización debe estar preparada para asumir el reto. Sin embargo, los administradores de instituciones artesanales no tienen el tiempo suficiente para enfocarse en nuevos procesos que agilizan las actividades del negocio. A nivel mundial la fabricación de productos artesanales ha favorecido en el crecimiento económico de las poblaciones constituyéndose en otra fuente de empleo que ha permitido que las familias mejoren sus ingresos económicos; dinero necesario para cubrir gastos personales, como: alimentación, salud y educación.

Entre los problemas que incide significativamente en su desarrollo, destaca la aplicación de procesos administrativos ambiguos y limitado uso de herramientas tecnológicas, lo que pone en riesgo su productividad, bienestar y permanencia en el mercado. Es innegable que cualquier cambio genera riesgos, y a nivel empresarial este temor es perceptible, no obstante, elegir no ser parte de estas tendencias tecnológicas, puede acarrear a la empresa pérdidas más relevantes, tales como: gastar más dinero de lo que se tenía proyectado, mayor inversión de tiempo para efectuar las mismas tareas y perder clientes por no satisfacer sus necesidades o requerimientos.

Otras perspectivas sobre el aporte de las herramientas tecnológicas son la efectividad en los procesos administrativos que, difícilmente podrían ser generadas manualmente, reducción del uso del papel y fortalecimiento en las relaciones entre las organizaciones artesanales. Estas premisas determinan la necesidad de responder a la interrogante: ¿La aplicación de herramientas tecnológicas mejorará los procesos administrativos en las instituciones artesanales del cantón la Libertad, provincia de Santa Elena?

Este estudio se centra en el contexto de las organizaciones artesanales de la provincia de Santa Elena, debido a que la gestión administrativa acarrea tiempos prolongados en

las cuatro etapas: planeación, organización, dirección y control. Todas las instituciones artesanales deben conocer la razón de su incursión en el mercado y determinar hacia donde quieren llegar, cómo, cuándo y con qué recurso económico, humano y tecnológico.

Esta investigación tiene la siguiente estructura: en la introducción se expone la factibilidad, justificación, objetivos generales y específicos. En el apartado de Marco teórico, los principales contenidos y referentes extraídos de repositorios digitales, bibliotecas virtuales, revistas o artículos. En la sesión de Metodología, el diseño, enfoque y alcance, además, de las técnicas e instrumentos para recopilación de datos. En el apartado de resultados se enmarcan las respuestas a los objetivos planteados, lo que favorece la ponencia de las principales conclusiones o recomendaciones para futuras investigaciones.

## **OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo General**

“Analizar la importancia del uso de las herramientas tecnológicas en las instituciones artesanales del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena para una mayor optimización en los procesos administrativos y actividades comerciales”.

### **2.1 Objetivos Específicos**

- Efectuar levantamiento de información sobre el manejo actual de los procesos administrativos de las instituciones artesanales del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.
- Identificar las herramientas tecnológicas actuales que fortalecen los procesos administrativos en las instituciones artesanales.
- Proponer herramientas tecnológicas de fácil manejo en cada una de las cuatro etapas: planeación, organización, dirección y control.

## **MARCO TEÓRICO**

### **3.1 Las instituciones artesanales**

Lituma & Andrade (2020) indicaron que “en el Ecuador existen más de trescientos mil talleres artesanales, esta población económicamente activa promueve el progreso de la sociedad y es la principal fuente generadora de empleo” (p. 197). En base a lo expuesto, se conceptualiza a la artesanía como el conjunto de conocimientos, como efecto de lo heredado y satisfacción a las necesidades para una mejor calidad de vida, también se le atribuye como soporte simbólico de creencias, costumbres y rituales.

Por otra parte, a los emprendimientos artesanales se podrían asignar el nombre de pequeña o mediana empresa. No obstante, alguna de ellas no puede crecer o desaparecen, ya que no se adaptan a los cambios tecnológicos ni a las exigencias de altos estándares de garantía cuando solicitan créditos económicos a entidades financieras.

### **3.2 Procesos administrativos de las instituciones artesanales**

La administración como ciencia, requiere en su desarrollo práctico y teórico, un pensamiento coordinado, con bases concretas en el diseño y elaboración de sus teorías, que rasgue sistemas rutinarios e improvisados de quien la practique. Lara (2021) expone que “el proceso administrativo es sinónimo de gestión administrativa, enmarca al conjunto de actividades y recursos que se requieren para administrar una determinada organización” (p. 21). Los esfuerzos en la capacidad de coordinar las acciones y controlar los distintos roles en la organización, favorece en el alcance de las metas y permite la búsqueda de estrategias para una mayor rentabilidad.

Desde otra perspectiva, Sierra (2020) considera que el proceso administrativo de una organización corresponde a “la gestión de todos recursos internos, tales como: medios tecnológicos, talento humano, capital financiero, entre otros, que hacen posible el alcance de los objetivos empresariales” (p. 2). Los procesos administrativos de una institución

artesanal deben adaptarse al auge de la tecnología, puesto que, se han creado herramientas tecnológicas que puede ser usada a partir de sus cuatro componentes: planificación, organización, dirección y control.

### **3.3 Etapas del proceso administrativo**

Góngora & Ramos (2019) indica que “las cuatro funciones que son indispensables en la gestión administrativa, son la planificación: organización, dirección y control, las cuales indican significativamente en las decisiones de la organización” (p. 4). A continuación, se describe cada etapa:

**Planificación.** “Función factible para desarrollar y guiar de forma exitosa las demás etapas, hace referencia a la proyección de metas, objetivos, recursos y actividades que deben realizarse en un tiempo determinado” (p. 5). Para planificar el objetivo se plantea la interrogante ¿Qué se desea conseguir?, mientras que, con los recursos, se plantea ¿Cuándo y quién lo va hacer?, es decir, se construye un futuro deseado.

**Organización.** “Enmarca la estructura para distribuir los recursos económicos y humanos que tiene la empresa para desarrollar su trabajo, esto garantiza el alcance de los objetivos planificados” (p. 5). En esta etapa se propone descifrar la pregunta ¿Cómo se divide el trabajo?, es decir, se establecen las áreas dentro de la organización, se asocian los roles conforme a los puestos de trabajo y se selecciona el personal idóneo.

**Dirección.** Hace referencia a la “ejecución de estrategias planificadas que, mediante el liderazgo, la comunicación y la motivación permiten el cumplimiento de las metas, tanto grupales como institucionales, es decir, el aspecto interpersonal es clave en la organización” (p. 5). Para una mejor comprensión en esta etapa se puede responder a la pregunta ¿Cómo se debe hacer?, en esta fase los gerentes o administradores toman decisiones, supervisan, delegan y emiten instrucciones conforme los roles establecidos.

**Control.** Función que permite “verificar que las tareas asignadas avancen linealmente

con las estrategias planificadas, con el propósito de optimizar la reorientación de algunas actividades, toma de decisiones, evaluar resultados o corregir problemas, entre otros” (p. 5). Finalmente, se deduce la pregunta ¿Cómo se hizo?, es decir, se evalúa, compara, retroalimenta, corrige fallas y determina desviaciones de los procesos.

### **3.4 Niveles organizacionales del proceso administrativo**

Muños, Napa, & Pazmiño (2020) indicaron que “las empresas inician sus actividades con objetivos bien concretos, pero su crecimiento es limitado porque al enfrentarse a un mercado muy competitivo requieren de una eficiente gestión administrativa. Para lograrlo, deben considerar tres niveles jerárquicos: institucional, intermediario y operativo” (p. 30). A continuación, se propone un análisis:

**Nivel institucional.** “También se lo denomina nivel estratégico, se sitúa en la parte más alta de la empresa y lo componen los accionistas, propietarios, altos ejecutivos y directores” (p. 34). Su misión principal se fundamenta en la búsqueda o trazo de estrategias empresariales factibles para neutralizar las coacciones y amenazas que lo conllevan a la inseguridad e incertidumbre, se aprovechan las situaciones que son favorables para la organización.

**Nivel intermediario.** “También se lo denomina como gerencial, tiene como propósito captar y seleccionar los recursos esenciales, así como colocar y distribuir lo que ofrece la organización en los diferentes segmentos del mercado artesanal (p. 34). En este nivel se dan a conocer al nivel operativo las decisiones que se plantean en el nivel institucional.

**Nivel operativo.** “Este nivel se sitúa en la parte inferior de la empresa y se relaciona con las vicisitudes operativas de la empresa, aquí se realizan las operaciones y se ejecutan las tareas” (p. 34), hay que indicar que en este nivel no solo aparece en las áreas de servicios y producción de los bienes, sino también en las sesiones áreas empresariales, como mercadología, procesamiento de datos, finanza, recursos humanos, entre otros.

### **3.5 Ventajas del proceso administrativo**

En la actualidad se puede percibir que las instituciones artesanales exitosas evitan improvisaciones en la toma de decisiones y momentos más difíciles. Quiroa (2020) en su investigación destaca los principales beneficios de la gestión administrativa: “aumento de la productividad, alcance de los objetivos, maximización del uso de los recursos, reducción de los plazos de ejecución, mayor eficacia del negocio, minimización de los errores, aseguramiento en la calidad de los servicios y los productos” (p. 2).

Los procesos administrativos son determinantes en el fracaso o éxito de cualquier actividad organizacional por lo que es factible dejar de un lado la improvisación y plantear estrategias apropiadas para alcanzar su efectividad. Por estas razones, “los procesos administrativos no son fáciles de ejecutar, puesto que, se necesita del compromiso de cada integrante de la empresa, minimizando las debilidades y manteniendo las fortalezas, que permite su desarrollo empresarial” (Vásquez, Parrales, & Morales, 2021, pág. 259).

### **3.6 Sistema de Gestión Integral de Herramientas Tecnológicas**

Terán, Dávila, & Castañón (2019) manifestaron que:

Las instituciones artesanales se encuentran ante un contexto muy complejo y competitivo, debido a que la tecnología es un factor importante para la innovación, productividad y competitividad, su gestión procede en la capacidad de mejorar los procesos administrativos, así como en la creación de otros servicios que posibiliten su sostenibilidad. El sistema de gestión integral encierra al conjunto de estrategias que se deben implementar para proteger los recursos de la empresa, minimizando fraudes o negligencias que puedan afectar la rentabilidad de las instituciones artesanales (p. 66).

Un sistema integrado de Gestión al inicio puede ser algo complejo, pero su uso continuo favorece una metamorfosis en su manera de operar, puesto que a las organizaciones se le exige eficacia y eficiencia. Para una mejor optimización se recurre al uso de las herramientas tecnológicas y aprovechar las ventajas que suministran, este sistema de gestión integral debe cubrir todos los aspectos de la organización, sea desde el incremento de la satisfacción del cliente, aseguramiento de la calidad del producto hasta

el mantenimiento de las operaciones.

### **3.7 Herramientas Tecnológicas en las instituciones artesanales**

Maldonado, Serrano, & Nájera (2019) indicaron que “las herramientas tecnológicas son importantes para llevar un mejor proceso administrativo dentro y fuera de un determinado territorio” (p. 13). La tecnología es una alternativa idónea para acrecentar la rentabilidad de las instituciones artesanales, ya que mejorar la eficacia de sus procesos y la posiciona en un contexto innovador capaz de adaptarse a los avances tecnológicos.

Es necesario enfatizar que, en la Provincia de Santa Elena, la actividad artesanal ha pasado a convertirse en una fuente alterna de ingresos para algunas personas de zonas, tanto rurales como urbanas, a la “actividad productiva que genera nuevas fuentes de empleo” (Gazca, Sánchez, & Zabala, 2019, pág. 80). Son pocos los artesanos que usan herramientas tecnológicas para efectuar sus procesos administrativos, por tanto, es necesario analizar previamente las necesidades e identificar las áreas que requiere las aplicaciones de estos recursos.

### **3.8 Herramientas Tecnológicas para los procesos administrativos**

Abello (2021) menciona que “las herramientas tecnológicas son cualquier hardware o software o instrumentos que favorecen el intercambio o búsqueda de información, facilita el trabajo de los administradores y permite la ejecución de una tarea específica en un tiempo delimitado” (p. 12). Este instrumento es efectivo cuando se ajusta a los requerimientos de la empresa, entre las más utilizadas, destacan: Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales, Customer Relationship Management (CRM), Dropbox y Hangout o Skype.

González, Solórzano, & Reynosa (2021) indicaron que “otras principales herramientas tecnológicas son: teléfonos móviles, computadoras, tabletas, iPads, aplicaciones para videoconferencias en Zoom, Google Meet y uso de redes sociales, como WhatsApp,

Messenger, Facebook, Instagram y Twitter” (p. 25). Las herramientas tecnológicas pueden ser usadas de varias formas en las empresas, algunas están diseñadas a apoyar los procesos administrativos, y otras son importantes para la ejecución de las operaciones y la administración de la organización en general.

### **3.9 Características de las principales herramientas tecnológicas que optimizan de los procesos administrativos**

**Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).** Sus siglas en inglés hacen referencia a Enterprise Resource Planning, es un “software que concede a las organizaciones empresariales el control de todos los flujos de información que se producen en cada área de trabajo” (Bustamante, 2018, pág. 12). Por ejemplo, el cliente al efectuar un pedido se debe diseñar una orden de venta que termina en los procesos de control de inventario, facturación, planificación de distribución, cuenta corriente y todos los movimientos contables

**Customer Relationship Management (CRM).** “Traducido al español hace referencia a la gestión de relaciones con el cliente, es un software que permite gestionar un conjunto de procesos para mejorar las interacciones entre los clientes potenciales con la empresa” (Ngelyaratan & Soediantono, 2022, pág. 22). Satisface las expectativas de los clientes en cada fase del ciclo (compras. Comunicación, servicios posteriores a la venta, soporte, entre otros).

**Herramienta Business Intelligence.** “Conjunto de métodos, conceptos y técnicas que favorecen la toma de decisiones de la empresa, usados sistemas fundamentados en hechos” (Lozano, 2019, pág. 7). Los softwares de inteligencia empresarial suministran información procesable adjudicada en un tiempo determinado, en lugar específico y en la manera oportuna para ayudar en la toma de decisiones.

**Gestión documental.** “Es el proceso de almacenar, capturar, simplificar y organizar

la gestión de los documentos de una institución artesanal, de forma que estos puedan ser hallados fácilmente por los administradores, además, se puede ahorrar tiempo durante la búsqueda” (Momblanc & Castro, 2021, pág. 122). Gerentes legales, abogados, socios o cualquier otro profesional con la debida autorización pueden acceder a información de la entidad artesanal desde la web.

**Dropbox.** “Es un servicio de almacenamiento en la nube, brinda múltiples probabilidades para almacenar los archivos, está disponible en versión Web para todo tipo de dispositivo” (Delgado, 2021, pág. 1). En este espacio virtual se puede almacenar de manera gratuita hasta 2GB o establecer planes con espacio ilimitado, es recomendable en entornos profesionales porque fortalece el trabajo colaborativo.

**Tecnología Workflow o BPM.** “También se la denomina flujo de trabajo porque permite la gestión de un proceso y explica la segmentación de tareas y como debe ejecutarse, se asignan roles en cada una de las etapas” (SYDLE, 2021, pág. 1). Cabe mencionar que esta herramienta no diseña ni modifica los procesos, sino se halla la mejor manera de trabajarlos, lo cual prima la eficiencia en cada uno de los procesos.

**Aplicaciones móviles.** “Es un tipo de aplicación que está bosquejada para ser usada desde un dispositivo móvil, tableta o teléfono inteligente” (Viteri et al, 2021, pág. 10). Otro aspecto relevante son los canales formales de comunicación dentro de la organización, tales como: correo electrónico, aplicaciones de mensajería, redes sociales (WhatsApp, Facebook, Telegrama), entre otros.

## **METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño:** No experimental

Ruiz (2021) afirma que “un diseño de investigación enmarca al conjunto de métodos y técnicas que selecciona un investigador cuando ejecuta un proyecto investigativo” (P. 1). De acuerdo a Arias & Covinos (2021), este estudio fue no experimental porque por cuestiones éticas “no se manipularon las variables, los fenómenos observados se realizaron de forma natural, posteriormente se procedió a efectuar su respectivo análisis” (p. 78). En las instituciones artesanales se hizo una observación sobre la aplicación de herramientas tecnológicas que implementan en los procesos administrativos, a partir de estas fases: planificación, organización, dirección y control.

### **4.2 Alcance:** Explicativo

Es factible aplicar un estudio explicativo porque se “busca una determinación y explicación de los fenómenos”, así lo afirma (Ramos, 2020, pág. 3). En este estudio se establecen las causas que inciden en la falta de implementación de un sistema integrado de herramientas tecnológicas que posibiliten una mejor gestión administrativa y, en consecuencia, una mayor rentabilidad en las instituciones artesanales. Con este alcance investigativo se obtuvo una idea global de las características que deben tener las herramientas tecnológicas para organización.

### **4.3 Tipo de investigación:** documental y bibliográfica

Arias & Covinos (2021) indicaron que una investigación tiene alcance documental cuando “se consulta información expuestos en revistas digitales, libros, bibliotecas virtuales, entre otras, que hacen referencias al uso de herramientas tecnológicas en los procesos administrativos” (p. 67). Esta generación de contenidos a partir de una fuente de datos primarios o secundarios, evidencian los aspectos que permiten seleccionar las herramientas tecnológicas para un mejor proceso administrativo.

Salas (2019) indica que la investigación bibliográfica “recopila información a partir de fuentes publicadas en medios electrónicos y recurso en línea sobre un tema que se investiga” (p. 2). Una vez que se recepta la información se debe leer exhaustivamente y destacar lo más relevante, de esta manera se delimita el tema e hipótesis, entre las fases que se aplican son la indagación, la observación, la reflexión, la interpretación y el análisis.

#### **4.4 Enfoque:** Cualitativo

Schenkel & Pérez (2019) expone que el enfoque cualitativo “ocupa un realidad subjetiva, compuesta y dinámica, además, privilegia el análisis reflexivo y profundo de las definiciones intersubjetivas y subjetivas que componen las realidades estudiadas” (p. 228). Toda investigación fundamentada en el enfoque cualitativo determina características particulares del objeto de estudio.

#### **4.5 Técnicas:**

**Análisis documental.** Hace referencia al conjunto de operaciones enfocadas en el estudio de un documento, independientemente de su soporte (papel, electrónico, audiovisual, entre otros) (Escobar, 2019). Este documento puede ser analizado desde dos perspectivas, la primera enmarca al análisis formal o externo que permite identificar el documento dentro de una colección, mientras que, la segunda enfoca al contenido del documento, a esta fase se la denomina Análisis de Contenido o Interno.

**Entrevista.** Esta técnica es una conversación dirigida entre un grupo de personas con el investigador, cuyo objetivo se centra en la recopilación de información. Actualmente, las entrevistas se usan para indagar sobre una problemática, en este estudio se hará la entrevista a 3 expertos en el área de informática, cuyo propósito se centra en la selección de herramientas tecnológica que serán usadas en las fases del proceso administrativo.

**Instrumentos:** Guía de análisis de documentos y Hoja o Link para entrevista.

## **RESULTADOS**

En las instituciones artesanales de La Libertad en la fase de planificación se identificaron que las actividades futuras son registradas de manera manual y rutinaria, lo que exige mayor inversión de tiempo y recursos. La falta de capacitación en el manejo de herramientas tecnológicas limita a que las estrategias y acciones que posibilitan una mejor productividad solo sean conocidas por el propietario y no por sus colaboradores.

En la fase de organización, las instituciones artesanales no seleccionan al personal idóneo para laborar en el área de ventas o administración; los documentos se receiptan manualmente y se resisten archivarlos en programas o aplicaciones tecnológicas, en algunos casos, cuando se gestionan contratos prefieren viajar de un lugar a otro, esta situación se debe al bajo grado de conocimiento en tecnología.

En la fase de dirección las estrategias para mejorar la productividad nunca se llevan a efecto, debido a que, solo están a expensas de las ventas del día. No se registran ni se hace uso de algún programa tecnológico para ofertar sus productos, tampoco se expone lo que está disponible para la venta ni se planifican actividades para atraer más clientes. Las decisiones solo lo ejecutan los administradores.

En la fase de control no se reporta información pertinente, solo se emiten estimaciones, tanto manuales y rutinarias, no disponen de recursos tecnológicos para recetar información de manera más precisa y eficaz. Para brindar soluciones, a continuación, se presenta una serie de alternativas o herramientas tecnológicas de fácil manejo y que no exige un amplio conocimiento informático, su uso garantiza mejorar los procesos administrativos de las instituciones artesanales.

## HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE SE PUEDEN APLICAR EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS INSTITUCIONES ARTESANALES DE LA LIBERTAD



### Planificación

Para delimitar los objetivos y metas de las instituciones artesanales, se puede aplicar el sistema ERP (Enterprise Resource Planning)



### Organización

Se puede aplicar la herramienta tecnológica: Gestión Documental para almacenar, capturar, simplificar y organizar la gestión de los documentos



### Dirección

Herramienta Business Intelligence. Se utiliza para registrar información y procesarla en un tiempo o lugar determinado, lo cual favorece la toma de decisiones.



### Control

Las actividades se registran o se controlan mediante la herramienta tecnológica: Tecnología Workflow o BPM y facturación electrónica

## CONCLUSIONES

Al efectuar levantamiento de información sobre el manejo actual de los procesos administrativos de las instituciones artesanales del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena se pudo comprobar que no se aplican herramientas tecnológicas debido al bajo grado de conocimiento en tecnología y poca inversión en la adquisición de recursos tecnológicos. Esto genera mayor cantidad de tiempo y falencias en los procesos administrativos.

Se concluye que las herramientas tecnológicas actuales para satisfacer las necesidades de las instituciones artesanales y conforme a las etapas, son: en la planeación se debe usar ERP (Enterprise Resource Planning), en la organización la aplicación Gestión Documental, en , dirección la Herramienta Business Intelligence, y en la fase de control Tecnología Workflow o BPM y facturación electrónica.

Dentro del impacto que se originó como efecto del manejo de herramientas tecnológicas en las fases de los procesos administrativos se destaca el aspecto social, empresarial y ambiental, ya que se están usando estrategias que favorecen satisfacer las necesidades de los clientes que requieren adquirir objetos elaborados en artesanías.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abello, R. (2021). Las herramientas de gestión empresarial como estrategia de innovación de los procesos gerenciales. (Tesis de Grado, Universidad Militar Nueva Granada). Repositorio Institucional UN. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/39027>.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Arequipa-Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>.
- Bustamante, M. (2018). Sistema de planificación de recursos empresariales BAAN y su influencia en los procesos de negocio en la empresa Distribuidora Vega. (Tesis de Grado, Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional UN. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15939>.
- Delgado, A. (21 de noviembre de 2021). ¿Qué es Dropbox? Obtenido de <https://www.geeknetic.es/Dropbox/que-es-y-para-que-sirve>
- Escobar, M. (2019). Big data: un análisis documental de su uso y aplicación en el contexto de la era digital. *Rev. Prop. Inmaterial*, 28(1), 273.
- Feria, H., Mantilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@ lia: didáctica y educación*, 11(3), 62-79.
- Gazca, L., Sánchez, G., & Zabala, O. (2019). Diagnóstico del uso de herramientas tecnológicas para la gestión y apoyo del liderazgo en las PYMES. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(1), <https://revistageon.unillanos.edu.co/article/view/85>.
- Góngora, H., & Ramos, V. (2019). Procesos Administrativos Financieros para la Empresa Creaciones ROSY dedicada a la producción y comercialización de ropa de niños y de mujer ubicada en la ciudad de Quito. (Tesis de Grado, Universidad Central del Ecuador). Repositorio Institucional UN. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19212>.
- González, B., Solórzano, R., & Reynosa, E. (2021). *Revista Ciencia Multidisciplinaria*. Impacto de la automatización de los procesos administrativos, 5(1), <https://revistacunori.com/index.php/cunori/article/view/149>.
- Lara, A. (2021). Gestión administrativa para la Asociación de Artesanos" La Victoria" del cantón Pujilí. (Tesis de Grado, Universidad Técnica de Cotopaxi. Repositorio

- Institucional UN. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7653>.
- Lituma, M., & Andrade, R. (2020). Caracterización de los emprendimientos artesanales de la ciudad de Cuenca. Caso: adornos para el hogar. *Revista Digital Publisher*, 5(5), [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/299](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/299).
- Lozano, J. (2019). Implementación de una solución Business Intelligence para apoyar en la toma de decisiones en la Empresa Agro Micro Biotech SAC. (Tesis de Grado, Universidad Privada Anterior Orrego. Repositorio Institucional UN. <http://200.62.226.186/handle/20.500.12759/5591>.
- Maldonado, R., Serrano, I., & Nájera, M. (2019). Estudio de medición sobre el nivel de implementación de herramientas digitales de promoción en las PYMES del sector artesanal y su importancia en la comercialización de sus productos. *Revista RELAYN micro y pequeña empresa en Latinoamérica*, 3(3), <https://iquatroeditores.com/revista/index.php/relayn/article/view/3>.
- Momblanc, L., & Castro, H. (2021). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Revista Santiago*, 153(1), <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/5190>.
- Muños, L., Napa, Y., & Pazmiño, W. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las PYMES. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 29(4), <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334>.
- Ngelyaratan, D., & Soediantono, D. (2022). Customer Relationship Management (CRM) and Recommendation for Implementation in the Defense Industry: A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(3), <https://www.jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/279>.
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2019). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta Jurídica Peruana*, 2(2), <http://201.234.119.250/index.php/AJP/article/view/224>.
- Quiroa, M. (07 de diciembre de 2020). Gestión Administrativa. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>.
- Ruiz, L. (15 de agosto de 2021). Psicología y Mente. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/diseno-de-investigacion>
- Salas, D. (03 de diciembre de 2019). Investigación bibliográfica. Obtenido de

- <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Schenkel, E., & Pérez, M. (2019). Un abordaje teórico de la investigación cualitativa como enfoque metodológico. *Revista Acta Geográfica*, 12(30), <http://revista.ufrr.br/actageo/article/view/5201>.
- Sierra, Y. (14 de enero de 2020). Productividad Empresarial. Obtenido de <https://blog.lemontech.com/agilizar-procesos-administrativo-de-una-empresa/>
- SYDLE. (2 de noviembre de 2021). BPM y workflow: ¿Cuáles son las diferencias y similitudes? Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/bpm-y-workflow-61815a173885651fa2225424/>
- Terán, A., Dávila, G., & Castañón, R. (2019). Gestión de la tecnología e innovación: un Modelo de Redes Bayesianas. *Revista Economía: teoría y práctica*, 50(1), [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-33802019000100063](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802019000100063).
- Vásquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (2021). Proceso Administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8050362>.
- Viteri et al. (2021). Usos y beneficios de las aplicaciones móviles en las empresas de la ciudad de Riobamba. *Revista ConcienciaDigital*, 3(2), <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/view/1165>.

## **ANEXO 1**

### **ENTREVISTA A EXPERTO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y UTILIZAN HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

**A continuación, se plantean preguntas sobre aspectos en la gestión administrativa A través de este instrumento se pretende detectar el modelo y su efectividad de la rentabilidad de la empresa.**

**1.- ¿Considera que el uso de herramientas tecnológicas favorece la promoción de los productos artesanales y, en consecuencia, la rentabilidad? ¿por qué?**

Si, porque los artesanos al usar las herramientas tecnológicas facilitan a que sus clientes tengan mayores probabilidades de observar el producto artesanal que más satisfaga a sus requerimientos y que desde la comodidad de sus hogares, soliciten la compra de algún producto. Esta estrategia acelera las ventas y en consecuencia la rentabilidad, asimismo, genera otra fuente de empleo, como es el servicio de venta a domicilio.

**2.- ¿Qué beneficios conlleva el uso de herramientas tecnológicas en las personas administrativas?**

Entre los beneficios que conlleva el uso de herramientas tecnológicas, puedo destacar:

- Favorecen la promoción de sus productos artesanales a nivel local, regional o internacional.
- Facilita la toma de decisiones, como efecto a partir de la información generada de los clientes y el conocimiento de las nuevas tendencias en el mercado.

- Mejora la comunicación de las empresas artesanales, tanto en lo interno como en lo externo, es decir, que los administradores, frecuentemente están conectados con los proveedores, clientes, socios, inversores o colaboradores.
- Permiten archivar documentos, organizar actividades comerciales y emitir documentos por correos.
- Simplifica los procesos en cada una de las fases, puesto que, optimiza el tiempo, disminuye errores en los procesos y permite un mejor control empresarial.

**3.- Menciona algunas herramientas tecnológicas que permiten mejorar los procesos administrativos de los artesanos a partir de las fases de planificación, organización, dirección y control**

- **Planificación**

**Sistema EPR (Enterprise Resource Plannig)**, Permite delimitar los objetivos y metas de las instituciones artesanales.

**Aplicaciones móviles (WhatsApp, Facebook, Telegrama)**. Beneficia la interacción con los clientes, conocer sus opiniones y sugerencias sobre algún tipo de producto artesanal. Por estas aplicaciones se puede proyectar las metas, objetivos y productos artesanales.

- **Organización**

**Gestión Documental** para almacenar, capturar, simplificar y organizar la gestión de los documentos.

**Dropbox** brinda múltiples probabilidades para almacenar los archivos

- **Dirección**

**Herramienta Business Intelligence**. Se utiliza para registrar información y procesarla en un tiempo o lugar determinado, lo cual favorece la toma de

decisiones.

**Tecnología Workflow o BPM**, permite la gestión de un proceso y explica la segmentación de tareas y como debe ejecutarse, se asignan roles en cada una de las etapas.

- **Control**

**Tecnología Workflow o BPM**

**Facturación electrónica**, Mejor control y registro de las actividades