



Análisis sobre la implementación de herramientas tecnológicas en las Mipymes de repostería y restaurante en la comuna 14 de la ciudad de Medellín entre los años 2020 y 2022

Angie Natalia Arango Aguirre ID 000697904  
Leidy Marcela Delgado Díaz ID: 000687062  
Santiago José Morales Quiceno ID 000686718

Asesor(a)  
Isabel Cristina Mejía Durango

Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Rectoría Antioquia y Chocó  
Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)  
Programa Administración de Empresas  
Noviembre de 2023

### **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo a todas esas personas que creyeron en nosotros, en nuestras capacidades de progresar y luchar por nuestros sueños, a ellos que siempre estuvieron brindándonos energía para seguir adelante.

### **Agradecimientos**

A Dios, por acompañarnos todos los días. A nuestras madres quienes más que unas buenas madres han sido nuestras mejores amigas, nos han acompañado y apoyado en lo que nos hemos propuesto y sobre todo han sabido corregirnos en nuestros errores son lo más bello que Dios nos ha puesto en nuestros caminos y por quienes estamos inmensamente agradecidos.

A nuestro grupo de compañeros y amigos sin ustedes no existiría hoy esta tesis y no existiría esta amistad que tenemos, entre risas, bromas y enojos hemos culminado con éxito este gran proyecto, mucho aprecio para ustedes.

A todas las Mipymes por abrirnos las puertas y permitirnos llevar a cabo las encuestas para nuestro trabajo final.

Y gracias a todos los que nos brindaron su ayuda en este proyecto.

## Resumen

El propósito fundamental de este proyecto radica en llevar a cabo un análisis minucioso mediante encuestas con el objetivo de evaluar la implementación de herramientas tecnológicas en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) dedicadas a la repostería y la restauración en la comuna 14 de la ciudad de Medellín, durante el período que abarca los años 2020 y 2022.

Es importante destacar que el estudio se llevó a cabo en el año 2023, permitiendo así el análisis de las respuestas recopiladas para identificar las herramientas tecnológicas más utilizadas en este sector y evaluar su impacto en las empresas. Esta metodología ofrece una comprensión más precisa y actualizada de la situación tecnológica en las MIPYMES de repostería y restaurantes en la comuna 14.

El alcance del análisis abarcó diversos factores de relevancia, entre ellos, la adaptación de los empleados a las nuevas tecnologías, el alcance de la implementación tecnológica en diferentes áreas operativas y la percepción de los clientes hacia estas innovaciones. Es especialmente importante considerar que este proceso de transformación tecnológica se vio influenciado por la pandemia de COVID-19 en 2020, que aceleró la necesidad de las empresas de adaptarse al entorno tecnológico para mantener su competitividad.

El resultado de esta investigación proporcionó una visión detallada sobre la evolución y los desafíos que enfrentaron las MIPYMES de repostería y restaurantes en la comuna 14 de Medellín al adoptar tecnología en sus operaciones. Este conocimiento contribuye a una comprensión más profunda de la dinámica empresarial específica de esta área geográfica y sectorial. Además, las encuestas ofrecen valiosa información que puede servir de base para la formulación de ideas de mejora continua, enfocadas en aprovechar al máximo las oportunidades que la tecnología ofrece en la actualidad.

### **Abstract**

The fundamental purpose of this project lies in carrying out a thorough analysis through surveys with the objective of evaluating the implementation of technological tools in Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) dedicated to baking and catering in commune 14 of the city of Medellín, during the period covering the years 2020 and 2022.

It is important to highlight that the study was carried out in 2023, thus allowing the analysis of the responses collected to identify the technological tools most used in this sector and evaluate their impact on companies. This methodology offers a more precise and updated understanding of the technological situation in pastry and restaurant MSMEs in commune 14.

The scope of the analysis covered various relevant factors, including the adaptation of employees to new technologies, the extent of technological implementation in different operational areas and the perception of customers towards these innovations. It is especially important to consider that this technological transformation process was influenced by the COVID-19 pandemic in 2020, which accelerated the need for companies to adapt to the technological environment to maintain their competitiveness.

The result of this research provided a detailed vision of the evolution and challenges faced by baking and restaurant MSMEs in commune 14 of Medellín when adopting technology in their operations. This knowledge contributes to a deeper understanding of the business dynamics specific to this geographic and sectoral area. In addition, surveys offer valuable information that can serve as a basis for formulating ideas for continuous improvement, focused on making the most of the opportunities that technology currently offers.

## Contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos .....	4
Resumen .....	5
Palabras claves .....	8
Keywords .....	9
Introducción.....	10
Planteamiento del problema.....	11
Objetivo general .....	13
Objetivos específicos.....	14
Justificación.....	15
Marco Referencial .....	18
1 Marco Conceptual .....	18
1.1 Marco Contextual .....	25
1.2 Marco Legal.....	30
1. Documentación.....	32
2. Condiciones del establecimiento .....	32
3. Personal Manipulador.....	33
4. Materias primas e insumos.....	33
1.3 Marco Teórico .....	35
Diseño Metodológico .....	40
2 Línea de investigación institucional.....	40
2.1 Eje temático.....	40
2.2 Enfoque de investigación y paradigma investigativo .....	41
2.3 Diseño .....	42
2.4 Alcance .....	42
2.5 Población .....	42
2.6 Tamaño de muestra.....	43
2.7 Fuentes, técnicas e Instrumento de recolección de información.....	43
ENCUESTA.....	45

2.8 Plan de acción del proyecto.....	49
Resultados y discusiones .....	50
Conclusiones.....	59
Anexos .....	60
.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Referencias .....	63

**Palabras claves**

innovación, tecnológica, competitividad, crecimiento económico, adaptabilidad.

**Keywords**

innovation , technology , competitiveness , economic growth, adaptability

## Introducción

Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas son el motor de muchas economías en todo el mundo. Representan una parte significativa del tejido empresarial y desempeñan un papel crucial en la generación de empleo y el crecimiento económico. Sin embargo, tradicionalmente, las Mipymes han enfrentado desafíos considerables para competir en un entorno empresarial cada vez más globalizado y tecnológicamente avanzado.

El uso de herramientas tecnológicas se ha convertido en una necesidad imperante para las Mipymes, estas herramientas abren un mundo de oportunidades y ventajas competitivas que les permiten optimizar sus procesos, mejorar la gestión, aumentar su productividad y expandir sus mercados. La incorporación de la tecnología en las operaciones cotidianas de las Mipymes puede marcar la diferencia entre el éxito y la supervivencia en un mercado en constante evolución.

Las herramientas tecnológicas abarcan una amplia gama de aplicaciones y soluciones, desde sistemas de gestión empresarial (ERP) que simplifican la administración interna, hasta plataformas de comercio electrónico que permiten llegar a nuevos clientes a través de internet. Además, el uso de la nube, la analítica de datos, la automatización de procesos y la inteligencia artificial están revolucionando la forma en que las Mipymes operan y toman decisiones.

En esta monografía se indagará como el uso de herramientas tecnológicas está transformando las Mipymes permitiéndoles competir en un mercado globalizado y adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio, determinando cómo estas herramientas pueden mejorar la eficiencia, la productividad y la capacidad de innovación de las Mipymes brindándoles la oportunidad de crecer y prosperar en un mundo cada vez más digitalizado.

### **Planteamiento del problema**

Analizando las diferentes situaciones que han obligado a la sociedad a adaptarse a nuevas plataformas digitales con el fin de enfrentar contingencias y ser eficientes especialmente en el ámbito laboral y cotidiano, se evidencia que las empresas deben estar actualizadas en tecnología para tener un buen y eficiente impacto a la hora de comercializar sus productos y/o servicios.

Si una empresa no invierte en tecnología, puede ser menos competitiva en el mercado y tener dificultades para atraer y retener clientes, estas pueden estar limitando su capacidad de innovación y desarrollo de nuevos productos y servicios, lo que a su vez puede reducir el crecimiento económico.

Durante el período de 2020 a 2021, muchas empresas dedicadas a la industria de alimentos y bebidas han tenido que adaptarse rápidamente a las nuevas condiciones impuestas por la pandemia de COVID-19, lo que ha llevado a una mayor adopción de tecnologías como el comercio electrónico, la inteligencia artificial, el análisis de datos y la automatización de procesos.

En general, las empresas que han sido más exitosas en adoptar y utilizar eficazmente estas tecnologías para mejorar sus operaciones y atender mejor a sus clientes han tenido una ventaja competitiva y un mayor crecimiento durante este período. Sin embargo, el grado de adopción y éxito varía significativamente según la empresa.

Cada día existe un nuevo avance, una nueva aplicación, un nuevo método y seguirá avanzando, obligando a que todas las personas y en especial las empresas a que crezcan se innoven o se adapten con mayor facilidad de manera permanente a estos nuevos ámbitos.

De acuerdo con lo anterior se puede preguntar, ¿Cómo ha sido el proceso de adaptación de las Mipymes en las nuevas herramientas tecnológica?

<b>Análisis PESTEL</b>	
<b>Político</b>	Regulaciones gubernamentales sobre la adopción de tecnología en las Mipymes
	Políticas de subsidios o incentivos para la inversión en tecnología
	Estabilidad política y su impacto en las condiciones de negocios
<b>Económico</b>	Disponibilidad de financiamiento para la adquisición de tecnología
	Ciclos económicos que pueden afectar la capacidad de inversión
	Tasas de cambio y su impacto en la importación de tecnología
<b>Social</b>	Aceptación y demanda de tecnología por parte de los consumidores
	Habilidades y capacitación de la fuerza laboral en el uso de tecnología
	Cambios en las preferencias del consumidor relacionados con la tecnología
<b>Tecnológico</b>	Avances tecnológicos que pueden hacer que la adopción de tecnología sea más accesible
	Disponibilidad de proveedores de tecnología y servicios de soporte
	Rápida obsolescencia tecnológica y su impacto en las inversiones
<b>Ecológico Ambiental</b>	Consideraciones ambientales en la elección de tecnología (por ejemplo, eficiencia energética)
	Regulaciones ambientales que pueden afectar la adquisición y uso de tecnología
	Impacto ambiental de la tecnología en las operaciones de la Mipymes
<b>Legal</b>	Legislación de propiedad intelectual que puede afectar la innovación y adopción de tecnología
	Normativas de privacidad y seguridad de datos que deben ser cumplidas
	Regulaciones específicas de la industria que afectan la implementación de tecnología

### **Objetivo general**

Analizar el proceso sobre la implementación de herramientas tecnológicas en las Mipymes de repostería y restaurante en la comuna 14 de la ciudad de Medellín entre los años 2020 y 2022.

### **Objetivos específicos**

- Identificar cuáles son las herramientas tecnológías más usadas en las Mipymes.
- Diagnosticar si la implementación de herramientas tecnológías ha sido beneficioso para las Mipymes y sus clientes.
- Interpretar como ha sido la aceptación y adaptación en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas en las Mipymes.

### Justificación

Las nuevas tecnologías al pasar de los años se han convertido en una necesidad para todas las personas, en especial para el crecimiento de la Mipymes ya que, en un mundo tan activo y globalizado, las empresas deben ser rápidas y eficientes con todos sus recursos. La innovación tecnológica puede ser una herramienta valiosa para ayudar a las Mipymes a superar estos desafíos y mantenerse competitivas en un entorno empresarial en constante evolución.

Algunas de las razones que han obligado a las Mipymes a evolucionar e innovar con herramientas tecnológicas, son:

- Ser más rentables y mantenerse de forma sostenible.
- Reducción de costos.
- Aumentar la eficiencia y mejorar la calidad de productos y servicios ofrecidos.
- Sobresalir ante los competidores.
- Expandir su presencia en el mercado y llegar a nuevos clientes.
- Mejoras y/o hacer más fácil la experiencia con los clientes.
- identificar patrones de consumo y preferencias

Cabe resaltar que uno de los factores principales para implementar el uso de las tecnologías es la optimización del tiempo invertido por parte del área administrativa, ya que de acuerdo a Julio Castro (2021):

“El tiempo es un recurso muy valioso para los tomadores de decisiones, pues necesitan obtener información confiable de manera fácil y rápida sobre la operación de la empresa para poder tomar acciones. Actualmente las herramientas tecnológicas pueden proveer de información operativa integrada

en tiempo real, de manera que siempre está disponible para ser visualizada por los gerentes o directores de la organización.” (Julio, 2021)

“Las ventas globales de servicios de comida a domicilio se duplicaron de 2014 a 2019 y en marzo 2020 los pedidos a domicilio aumentaron casi un 70%”.

(Guillermina, 2021) Este incremento se debe principalmente a la implementación y uso de las nuevas aplicaciones que trae la tecnología para facilitar la adquisición de los productos ofrecidos por los diferentes establecimientos.

Esto se puede evidenciar en el aumento de flujo de clientes que han tenido la gastronomía, de acuerdo con “Cifras del Dane indican que el PIB de las actividades de alojamiento y servicio de comida pasaron de contraerse 10,2 % en los cuatro trimestres de 2020 a crecer 52,4 % en el mismo lapso de 2021”.

(Revista Semana, 2022)“

La tecnología se podría considerar como un todo para cualquier actividad empresarial, sin embargo, la base para que las herramientas implementadas sean eficientes y cumplan sus objetivos es contar con personal dispuesto a expresar, aprender y adaptarse a todos los cambios que se presentan en el camino empresarial.

Por otro lado como menciona Julio Castro (2021) enseña que:

Cuando se cuenta con un buen respaldo tecnológico en las empresas, las barreras de comunicación pasan a segundo plano. La comunicación entre empleados y ejecutivos no se verá limitada a una simple llamada telefónica, porque es posible contar con otros métodos de comunicación como correo electrónico, redes sociales empresariales, video llamadas y boletines de noticias con los cuales te será posible mantener el contacto con todos los miembros de

tu empresa sin siquiera interrumpirlos. Es también útil para mejorar la comunicación con proveedores, clientes y/o aliados comerciales. (Julio, 2021).

## Marco Referencial

### 1 Marco Conceptual

#### **Innovación:**

Se entiende que la innovación en las Mipymes es un factor fundamental a la hora de mantenerse en el mercado, se debe implementar de diferentes formas y de manera constante ya que la economía lo exige para poder tener un crecimiento constante y reconocimiento de los clientes o consumidores finales.

Joseph Alois Schumpeter entendió la innovación como una de las causas del desarrollo económico, como un proceso de transformación económica, social y cultural, y la definió como: la introducción de nuevos bienes y servicios en el mercado, el surgimiento de nuevos métodos de producción y transporte, la consecución de la apertura de un nuevo mercado, la generación de una nueva fuente de oferta de materias primas y el cambio en la organización en su proceso de gestión.

Schumpeter en su clasificación, consideró más importantes las innovaciones radicales, ya que asegura que las innovaciones incrementales que establecen mejoras de producto, proceso o sistema de gestión, caen bajo el análisis estático debido a que no rompen lo que se tiene definido hasta el momento, a pesar del grado de novedad que desarrollan; mientras que las innovaciones radicales, posibilitan los cambios revolucionarios y las transformaciones decisivas, ya que suponen aportes novedosos y totalmente distintos en la sociedad y en la economía, a pesar de que representan un mayor riesgo e inversión.

Considera que las innovaciones radicales, no se dan espontáneamente, sino que deben ser promovidas por lo que él denomina el empresario innovador. Adicionalmente, algunos autores como Knight (1967), Utterback y Abernathy (1975), Damanpour y Gopalakrishnan (2001) han catalogado dentro del concepto de innovaciones radicales las innovaciones tecnológicas de producto, las cuales se dan por cambios en el diseño, en la fabricación, en la comercialización o en la mejora del mismo, a partir de las necesidades del cliente; así como las innovaciones tecnológicas de proceso, que se generan al implementar nuevos procesos de producción o modificaciones a los ya existentes con el fin de mejorar la eficiencia, incorporando nuevas tecnologías tanto de materias primas, insumos, métodos de trabajo y flujo de trabajo; y las innovaciones en sistemas de gestión, responden a aquellas que se hacen a la estructura de la organización y al proceso administrativo. (Álvarez, s.f.).

### **Tecnología:**

La implementación de las tecnologías en las Mipymes es fundamental y no solo para el crecimiento económico, ya que gracias a su gran aporte facilita y agiliza la solución de dificultades que se puedan presentar a lo largo del camino de las empresas, se debe acoger las tecnologías como mano derecha de cada área para así lograr satisfacer de manera exitosa las necesidades que ofrecen las empresas para los usuarios y mantenerse en el mercado.

Nikola Tesla es la mente detrás de los motores de corriente alterna, las radiografías, la radio e incluso de que todos dispongamos de electricidad y energía en nuestros hogares. Tesla fue la figura que estableció los pilares de la tecnología moderna. (Prieto, s.f.).

Una de las mayores contribuciones de Tesla a los modernos sistemas eléctricos fue la introducción de la energía eléctrica, generada, transmitida y utilizada en su forma de corriente alterna o simplemente CA. El sistema de CA en México opera a frecuencia de 60 Hz, esto significa que la señal eléctrica varía en la forma de una señal que va de positivo a negativo a razón de 60 veces por cada segundo. Evidentemente, esto es imperceptible para los usuarios, pero este parámetro es relevante para la compañía que produzca la energía eléctrica.

El sueño jamás cumplido de Tesla fue el de hacer llegar energía eléctrica gratuita e inalámbrica a todo el mundo; lo que concibió con el proyecto conocido como la Torre de Wardenclyffe. Esta idea consistió en la construcción de una enorme torre que generaría un gran campo magnético que rodeara a la tierra y que con una “antena” se captara la energía eléctrica para ser utilizada en casas y comercios; lo cual, desde luego, tecnológicamente resultó imposible. Sabemos muy bien que la energía eléctrica es llevada a los usuarios por medio de conductores eléctricos y que además no es gratuita.

Entre algunos de los descubrimientos que podemos citar de Tesla figuran el motor de corriente alterna, el radar, los rayos X, la transferencia de energía eléctrica en forma inalámbrica, el control remoto, el microscopio electrónico, herramientas de medición y control climático; además fundó el laboratorio de investigaciones electrotécnicas donde descubrió el principio del campo magnético rotatorio y los sistemas polifásicos de corriente alterna. Dada la trascendencia de los inventos de Tesla, se enfrentó a múltiples ataques por parte de los monopolios de energía eléctrica, sin embargo, esto no frenó su entusiasmo y sus ganas de seguir diseñando e inventando aparatos eléctricos

que contribuyeran al desarrollo y bienestar de la humanidad. Este hombre fue un visionario, digno de ser imitado en muchos aspectos de su vida. (Villalón, s.f.).

### **Competitividad:**

En un mundo en que está en busca continua de mejorar, crecer y adaptarse a su ritmo acelerado, el hecho de crecer como micro, pequeña y mediana organización en especial en el sector de comidas preparadas es fundamental contar con herramientas necesarias y llamativas que permitan competir de forma adecuada y así lograr reconocimiento por parte de sus consumidores o clientes.

Ferraz, Kupfer y Haguenuer, la competitividad puede definirse como la capacidad de una empresa para crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible. Esas capacidades están relacionadas con diversos factores, controlados o no por las empresas, que van desde la capacitación técnica del personal y los procesos gerenciales-administrativos hasta las políticas públicas, la oferta de infraestructura y las peculiaridades de la demanda y la oferta.

La importancia de la competitividad puede observarse en su relación positiva con el crecimiento económico a largo plazo. Un país puede considerarse competitivo cuando logra manejar sus recursos y competencias de manera que, además de aumentar la producción de sus empresas, mejora la calidad de vida de sus ciudadanos (IMD, 2012). De acuerdo con una definición estándar de la Unión Europea (2001), la competitividad, a nivel regional y nacional, es la capacidad de un determinado país o región de generar mayores tasas de crecimiento y empleo de manera sostenible.

Ferraz, Kupfer y Haguenaer (1996) elaboraron un enfoque de la competitividad como proceso dinámico, es decir, la competitividad de un país está determinada y limitada por una diversidad de factores empresariales, estructurales y sistémicos. En este enfoque dinámico, las ventajas competitivas nacen de las variables de relevancia competitiva en todos los niveles del sistema y de la interacción entre ellas. Así, se concluye que la competitividad tiene un carácter sistémico (Esser y otros, 1996). (Victor Medeiros, 2019).

### **Adaptabilidad:**

No solo las empresas enfrentan diariamente cambios de acuerdo al crecimiento del entorno en el que se rodean, cada empleado hace parte de esos cambios y es por esto que estar a la vanguardia de lo que viene es indispensable para el crecimiento, adaptarse a las nuevas tecnologías, herramientas y mercados les va permitir a las Mipymes avanzar e ir escalando para lograr los resultados que espera cada emprendedor.

Para Idalberto Chiavenato la adaptabilidad es la capacidad para resolver problemas y reaccionar de manera flexible a las exigencias cambiantes e inconstantes del ambiente". Es decir, es la capacidad para acomodarse a los cambios sin que ello redunde en una reducción de la eficacia y el compromiso. El origen de la palabra 'adaptabilidad' viene de la palabra latina 'adaptare' (ad-hacia y aptare, ajustar, ceñir, aplicar...) que significa 'ajustarse'.

El entorno cada vez más mundializado requiere que seamos cada vez más adaptables, y por tanto, que la competencia que hemos comentado, la adaptabilidad, sea un elemento siempre activo y presente en nuestro desempeño profesional. Nos introduce claramente en el mundo de las habilidades, pues la adaptabilidad no deja de ser una habilidad para cambiar

algo o a uno mismo a fin de ajustarse a los cambios que suceden. Por todo ello, participo de la idea de que nuestra capacidad de adaptación nos fortalece, nos hace más equilibrados, como personas y como trabajadores. Sobre esto mismo, Daniel Goleman nos dice que competencias como la adaptabilidad se basan en la autogestión emocional.

Si hay algo seguro, es que la vida es cambio constante y la empresa un ente vivo, en continua transformación. Por tanto, la competencia de la adaptabilidad, que a su vez supone la posibilidad de cambiar o adaptar nuevos enfoques en función de los requerimientos, evaluando y cuestionando lo que se estaba realizando para encontrar nuevas ideas o alternativas de mejora, debe ser estimada suficientemente por los sistemas educativos, por las empresas y por las personas, que en su proceso formativo, le permitirá adaptarse a las nuevas realidades requeridas por la empresa y la sociedad. (Pérez, 2012).

### **Crecimiento económico:**

Crece económicamente para mantenerse en el tiempo es el fin último de cada Mipymes que se crea y para esto es importante contar con herramientas funcionales que permitan el crecimiento correcto en los bienes y/o servicios que se desean presentar al mercado, equipos de trabajo que estén comprometidos con la razón de ser de cada emprendimiento y productos que estén acorde a las necesidades de su público objetivo.

El análisis del crecimiento económico ha sido objeto de atención por parte de los economistas y de los decisores políticos, especialmente en las últimas décadas. Como afirma Bell (1976, página 237) «el crecimiento económico se ha convertido en la religión secular de las sociedades industriales para avanzar». Ello se debe esencialmente al hecho de que el crecimiento económico supone

una mayor prosperidad (Layard, 1997). Por consiguiente, no es de extrañar que se considere como una medida del bienestar de un país y un objetivo relevante a alcanzar, ya que implica mayor empleo y más bienes y servicios para satisfacer las necesidades. Desde esta perspectiva se considera también el crecimiento económico como una medida de idoneidad de la actividad que está llevando a cabo el Gobierno. Se supone que un mayor crecimiento económico nos indica que se está utilizando una política económica adecuada, por lo que a aquellos países que muestran niveles reducidos de crecimiento se les aconseja modificar su política y seguir las medidas diseñadas por los que presentan niveles más elevados. Sin embargo, esta visión ha sido objeto de críticas que se fundamentan en aspectos relacionados con los problemas de distribución de la renta, costes medioambientales, efectos sociales, etcétera, así como en la necesidad de utilizar los recursos de la forma más adecuada posible para conseguir una prosperidad más sostenible para los individuos (McMahon y Squire, 2003). (Martín, 2011).

## 1.1 Marco Contextual

The Colombian IT sector proves itself in application development, game development, mobile application development, and other custom software products, which are closely aligned with the company's services. "Colombia has one of the highest rates of engineering graduates in LATAM and also a booming technology scene with the fastest growing IT sector in Latin America.

(acimedellin, 2022)

La comuna 14 de Medellín tal como informa Carolina Barros Muñoz, Carolina Tamayo Carlucci, Diego Restrepo Isaza, Hernando Granados Cortés, Juan Diego Tobón Lotero, Luis Emilio Morales García, Paulina Arango Fernández y Rubén Echavarría Marín (2010):

Se ha ido especializando en el sector terciario de la economía (servicios y comercio), y por eso se ha convertido en el lugar privilegiado para ubicar bancos, corporaciones, centros comerciales, oficinas y restaurantes, tendencia, que al parecer va a mantenerse en el futuro cercano. En gastronomía, con calles como "la Calle de la Buena Mesa" y el Parque Lleras, en comercio y servicios como los que se observan en la Avenida El Poblado y Lleras, se identifica un asentamiento en ciernes, con un potencial de desarrollo en redes, que es necesario potenciar y consolidar (p. 21). (Carolina Barros Muñoz, 2010).

What is the most modern city in Latin America? My wife and I believe Medellín, Colombia is the answer to that question. You are probably asking something like "How can you think that the city of the notorious Pablo Escobar could possibly qualify?" In this post, I'll share with you our reasons from our own personal experiences over the past 4 years living in Latin America. And since we have lived in four different countries in Latin America and visited two others, we know

quite a bit about this subject. I'm going to explore this question in this article, so you can understand what our life is like here, and why you may want to come to check it out yourself. (Greater Grace Medellin , 2022)

There are countless excellent restaurants and cafes to enjoy in Medellín, and delicious local dishes to sample in all of them. The top choice has to be the bandeja paisa – a traditional regional dish of meat, beans, rice, plantain and avocado – but there's more to Medellín gastronomy than local favorites.

Neighborhoods like El Poblado and Laureles are full of brilliant restaurants serving a variety of international fare, while cafes like Pergamino and Revolucion are known for ser. (Bell, 2022)

Las Mipymes son una parte importante de la economía de cualquier ciudad o comunidad, y Medellín en este caso la Comuna 14, también conocida como El Poblado, no es una excepción; es una de las áreas más desarrolladas y prósperas de la ciudad, y es probable que haya una presencia significativa de Mipymes en diferentes sectores. Como creativos, así describe esta zona Tomás Mejía Sierra como se muestra en una sección de la revista EAFIT del año 2015 (Henoa R. G., 2015).

Por lo anterior, se podría decir que la creatividad y otros factores han contribuido al aumento del turismo y popularidad en Medellín, especialmente en la comuna 14.

La actividad turística en El Poblado se complementa con un tema de entretenimiento a través de bares y restaurantes que son muy creativos, y constituyen un referente obligado, no solamente de Medellín, sino de Medellín para Colombia y el mundo.

En la zona viene incrementándose la población de profesionales jóvenes con alto poder adquisitivo y sin hijos. Esta nueva demanda crea las condiciones para

el desarrollo de negocios diferenciados y con poca tradición en la ciudad, tales como restaurantes gourmet, fusión y bistró (restaurante-mantel), y pequeños locales comerciales con una oferta diversa de diseños exclusivos en ropa, calzado y artesanías modernas (Henaó R. G., 2015).

En el sector se han realizado diferentes festivales gastronómicos a lo largo de los años, logrando con ello aumentar su economía, la empleabilidad y con esto motivando futuros emprendedores para que ingresen a la zona, “El proceso de reactivación del Parque Lleras y Provenza ha vinculado a más 100 comerciantes del sector, y ha permitido un aumento superior al 46 % de los ingresos de los establecimientos, en promedio, desde el inicio de la estrategia” (Rojas, 2021); el arte culinario de la comuna 14 es muy variado y logra cumplir expectativas de todos los consumidores que se acercan al lugar, se puede encontrar pizzas, papas, hamburguesas, carnes, bebidas y más.

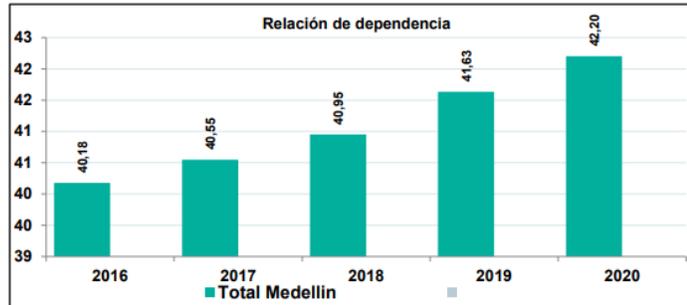
El Poblado centrality, towards the end of the nineties, a vocation oriented to places of entertainment and gastronomy began to consolidate, which being in an exclusive neighbourhood of the city had shades of prestige. This place is called Zona Rosa and initially was a symbol of exclusivity and class. (Diana Carolina Gutiérrez A, 2018)

En la actualidad la Comuna 14 es considerada una de las zonas más lujosas y seguras de Medellín lo cual ha sido importante para muchas personas al momento de elegir un lugar para vivir, El Poblado cuenta con una destacada infraestructura, incluyendo servicios públicos, una amplia variedad de restaurantes, panaderías, centros comerciales, centros de salud, educación de alta calidad, parques deportivos y buenas conexiones viales; en los últimos años se observa un crecimiento demográfico evidenciado en el plan de desarrollo que realiza la Alcaldía de Medellín.

En la imagen titulada perfil demográfico se observa el crecimiento de proyección poblacional de los años 2016 a 2020.

#### Perfil Demografico 1

Año	Total Medellin
2016	40,18
2017	40,55
2018	40,95
2019	41,63
2020	42,20



Alcaldía de Medellín 2015

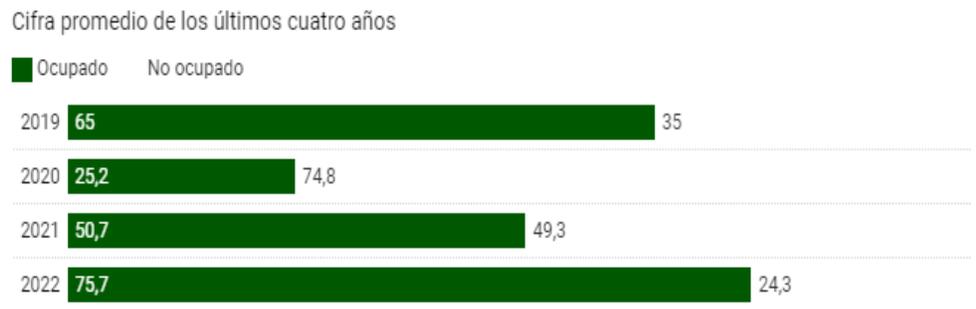
En resumen, vivir en El Poblado, ofrece una combinación de seguridad, infraestructura, vida nocturna, atractivos turísticos y calidad de vida, lo que lo convierte en un lugar excepcional para muchas personas y no solo para las personas del área metropolitana, la muestra por parte de Sebastian Carvajal (2022) un artículo de periódico donde se ve en aumento la llegada de extranjeros a la ciudad de Medellín y así mismo el aumento en la demanda hotelera lo cual asegura a la ciudad como una de las más apetecidas desde fuera de Colombia. “Si abres un TikTok, aparece Colombia; si abres Facebook, aparece Colombia; si abres Instagram... Me parecieron muy interesantes algunos de los lugares que vi y por eso vine” (BOLÍVAR, 2022) se relata en un reportaje realizado por el tiempo.

El pasado 1 de septiembre, la zona de arribos internacionales del aeropuerto José María Córdova de Rionegro, que da servicio a Medellín, colapsó durante la noche: entre las 18 y las 21 horas llegaron a inmigración alrededor de 1.200 personas, un 240 por ciento más de la capacidad instalada, como confirmó Migración Colombia.

Datos de esa misma entidad dan cuenta del auge turístico que hoy tiene la capital paisa: 340.009 extranjeros que ingresaron al país entre enero y julio de 2022 informaron que su ciudad de alojamiento sería Medellín.

Hace apenas tres años, en 2019, Cartagena ocupaba la segunda posición y Medellín, la tercera. Tras la pandemia intercambiaron posiciones y hoy es la segunda ciudad a nivel nacional, detrás de Bogotá, con mayor llegada de viajeros internacionales. En siete meses superó las cifras de todo 2021, cuando reportaron 275.862 personas, según Migración Colombia. (BOLÍVAR, 2022)

#### Ocupación Hotelera 1



Sebastian Carvajal Bolívar 2022

Una de las zonas más destacadas de la comuna 14 es Provenza la cual originalmente era residencial.

Influenced by its growing international community, Provenza has developed a pretty extensive range of international cuisines like Italian, Japanese, Turkish, Greek, Arab, and French restaurants, to name a few. (Casacol, s.f.)

A lo largo de los años y el crecimiento de la gastronomía en el sector ha cambiado su enfoque original, hoy en día cuenta con diferentes tipos de restaurantes, bares, panaderías y demás las cuales cuentan con variedad de arquitecturas llamativas “Bordeada por el frondoso follaje típico de Medellín y está a un paso del bullicioso Parque Poblado y del Parque Lleras, y

es lo suficientemente animada como para pasar del día a la noche” (El Colombiano, 2022), así lo describe el periódico el Colombiano en uno de sus artículos. Las visitas a Provenza se realizan de manera constante entre turistas y locales los cuales con la gran diversidad de la misma hacen que su estadía sea una experiencia única, “en promedio hay 60 % de visitantes locales y 40 % de foráneos” (El Colombiano, 2022).

According to Time Out, Provenza is and its many restaurants, cafés, boutiques, and bars are a reflection of the city’s friendly, energetic, and entrepreneurial spirit. A good time is almost guaranteed here, thanks to the roaring music, along with bursts of laughter, animated conversation, and the sound of clinking glasses. Provenza is the heart of Medellin’s party scene. (medellinvip.net, 2022).

Provenza was ranked by Timeout magazine as one of the 33 coolest streets in the world. The popular reggaeton singer KarolG dedicated one of his best songs to it. And Bad Bunny chose one of its nightclubs to spend the night in Medellin.

These might be some of the reasons to hang out in Provenza, but if you need more arguments here you have some: good gastronomy, the best party, multiculturalism and nature all blended in one place. This is why: Provenza is the favorite place for tourists in Medellin. (Santos, 2023)

## 1.2 Marco Legal

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 001, Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 002, Servicio a los clientes con los estándares establecidos.

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 003, Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 004, Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 005, Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 006 I actualización. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica, 2012.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 007. Norma sanitaria de manipulación de alimentos, 2005.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 008 I actualización. Categorización de restaurantes por tenedores, 2009
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 009. Seguridad industrial para restaurantes, 2007
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 010. Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida, 2007.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 011. Buenas prácticas para la prestación del servicio en restaurantes 2012 Resolución N. 0347 de 2007: Define los criterios para otorgar la calidad de turísticos a los bares y restaurantes contemplados en la Ley 1101 de 2006. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo , s.f.)

Requerimientos que se deben cumplir al tener establecimiento de restaurante, cafetería y/o bar:

### **1. Documentación**

En el establecimiento siempre deberán estar disponibles los siguientes documentos:

Plan de Saneamiento: Incluye programas de limpieza y desinfección, manejo de desechos sólidos y control integrado de plagas.

Plan de Capacitación Continuo y Permanente: Debe contener metodología, duración, docentes, cronograma y temas.

Certificación médica del personal que trabaja en el establecimiento: En esta certificación debe constar su aptitud o no para manipular alimentos. (Alcaldía Mayor de Bogota, 2019)

### **2. Condiciones del establecimiento**

- Buenas prácticas de manufactura
- Pisos contruidos en material sanitario no poroso ni absorbente, de fácil lavado y desinfección.
- Paredes continuas y de tonos claros, con materiales resistentes, impermeables y no porosos.
- Techos diseñados de manera que eviten la acumulación de suciedad, la condensación y la formación de hongos.
- Recipientes con tapa para almacenamiento de residuos en suficiente cantidad.
- Suministro permanente de agua potable y conexión a alcantarillado.

- Equipos y utensilios: Los restaurantes deben disponer de suficiente cantidad de equipos y utensilios, en buenas condiciones de mantenimiento, fabricados con materiales sanitarios que no contaminen los alimentos, que no sean porosos no absorbentes; con acabado liso y sin grietas, defectos ni otras irregularidades. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019)

### **3. Personal Manipulador**

- Debe contar con certificación médica, en la cual conste su aptitud o no para manipular alimentos.
- Debe seguir el procedimiento de higiene de manos conforme con la norma.
- Debe ejecutar procedimientos de limpieza y desinfección según el plan de saneamiento (áreas, superficies, herramientas y equipos de trabajo).
- Debe utilizar uniforme completo de color claro.
- Debe tomar las medidas necesarias para que los alimentos no se contaminen. Ejemplos: no manipular dinero, no manipular alimentos sin uso de guantes, usar tapabocas de forma apropiada, aplicar permanentemente las buenas prácticas de manufactura (BPM). (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019)

### **4. Materias primas e insumos**

Se deberá verificar el estado de todos los productos que ingresan al establecimiento. Luego deben ser sometidos a lavado con agua potable

antes de su preparación. El almacenamiento de los productos debe realizarse según las condiciones de temperatura requeridas para su conservación (ambiente, refrigeración, congelación). Así mismo, se debe garantizar la rotación de los productos. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019)

### 1.3 Marco Teórico

Las Mipymes tienen un papel significativo en la economía de Medellín, estas permiten generar empleo, dando una amplia variedad de la oferta económica de la ciudad, impulsada por la innovación; Medellín está comprometida con las Mipymes con el fin de fomentar el emprendimiento y el desarrollo empresarial.

El Poblado concentra más del 15,16 % de las empresas de Medellín. El comercio, hoteles y restaurantes impulsan aporte a la ciudad.

La comuna 14 ha sido uno de los músculos que ha jalonado el crecimiento de la ciudad en los últimos años. La base de datos de la Cámara de Comercio, en la que hay 129.504 empresarios matriculados y renovados a 31 de diciembre de 2017, cuenta con un total de 97.638 empresarios en Medellín. De estos, 14.799 se encuentran registrados en El Poblado.

Asimismo, concentra el 12,7 % de las empresas dedicadas a los servicios de alojamiento y comidas con 1149 de las 9062 que hay en la ciudad.

De las más de 84.000 microempresas, 10.149 tienen asiento en El Poblado, lo mismo que 3235 de las pequeñas, 1038 de las medianas y 377 de las grandes. En este último renglón, el barrio concentra más de la mitad de las grandes empresas que se encuentran registradas ante la Cámara de Comercio (Henao Á. E., 2018).

El desarrollo de herramientas tecnológicas en las Mipymes de repostería y restaurantes en El Poblado tienen un impacto significativo en el desarrollo empresarial, la eficiencia y eficacia operativa, mejorando la experiencia del cliente, logrando con más facilidad a la misión objetiva y posicionando su producto o servicio como uno de los más significativos del mercado.

Para un continuo desarrollo las Mipymes deben estar articuladas con todas las nuevas herramientas que la tecnología ofrece constantemente, como lo puede ser:

- **Sistemas de gestión de pedidos y reservas:** Ayudan al orden operativo en los productos y servicios que se ofrecen, mejoran la experiencia del cliente, llegando a fomentar de manera significativa la eficiencia de la empresa.
- **Redes sociales:** Pueden ser utilizadas para crear una comunidad y aumentar la visibilidad ante los actuales y futuros clientes (Facebook, Instagram y Twitter, entre otros).
- **Software de contabilidad:** Ayuda a mantener y simplificar los registros finanzas y el proceso de facturación.
- **Terminales de punto de venta:** Herramienta que sirve para facilitar el pago de los clientes, dando seguridad, registro de ventas y reducción el tiempo de espera.
- **Página web:** Facilitan el proceso de pedido, pago en línea, ayuda con la visibilidad y alcance de más clientes con la empresa y aumento en la credibilidad.

Medellín es una de las ciudades más innovadoras, entre varias actividades que se gestionan de parte de los líderes de la ciudad es brinda capacitación, asesoría y financiamiento a emprendedores y pequeñas empresas lo cual hace que la comunidad sienta respaldo y entusiasmo para poner en marcha su idea de negocio. El crecimiento en términos de tecnología en los últimos años hace de Medellín un importante centro de innovación y emprendimiento tecnológico en América Latina.

Medellin is the only Colombian city recognized as a Special District of Science, Technology and Innovation (C.T.I. District), it is also home to the first Center for the Fourth Industrial Revolution (C4RI) in Latin America and has the Ruta N Innovation and Business Center, which leads the economic transformation of the

territory towards knowledge-based businesses. The city also has the most ambitious public policy for Science, Technology and Innovation in Colombia, investing 2.45% of its GDP in STI activities. (Aci Medellín, 2022)

Con una red de parques tecnológicos, una ciudad inteligente en constante evolución, industrias creativas y tecnológicas en auge, una sólida educación en tecnología y una inversión gubernamental en tecnología, Medellín está bien posicionada para seguir creciendo en este ámbito en el futuro.

With the pandemic decentralizing the technology industry and the nature of work, Medellín's goals of becoming an international hub are only accelerating. With its new mayor, a former software developer who also headed the government's entrepreneurship and innovation agency, the Medellín government is coyly referring to itself as the "Valley of Software." (SCHWARTZ, 2021)

La pandemia del COVID-19 harán que, en el mejor de los escenarios, la economía de Colombia se contraiga 1.9 % en el año 2020 y, en el peor, un -3.9 %; los costos de la cuarentena en Antioquia son de alrededor de 166 000 millones de pesos al día, de los que 84 000 corresponde a Medellín. (Agencia de Noticias Eafit, 2020)

El Poblado, ubicado en la ciudad de Medellín, es un área conocida por su gran cantidad de restaurantes y locales de comida. Durante la pandemia el sector de la gastronomía se vio afectada de varias maneras llevando a los empresarios a ampliar sus conocimientos y capacidades para adaptarse a los nuevos cambios y la demanda de sus clientes. Durante los primeros meses de la pandemia, los restaurantes experimentaron una disminución significativa en sus ventas debido al cierre obligatorio de los establecimientos, muchos restaurantes optaron

por ofrecer servicios de entrega a domicilio, pero incluso con estas alternativas no fueron un completo éxito para su recuperación económica.

No obstante, a medida que se implementó la reapertura gradual, los restaurantes comenzaron a recuperarse lentamente “El sector de los restaurantes de Medellín informó este viernes 18 de septiembre que desde la apertura el pasado 31 de agosto el promedio de ventas alcanzó el 70 %, comparando los primeros quince días de septiembre de 2020” (La Barra, 2020); muchos establecimientos adaptaron sus modelos de negocio para cumplir con los nuevos protocolos de seguridad, como la limitación del número de comensales, la implementación de medidas de higiene y la oferta de menús especiales para llevar. Además, algunos restaurantes aprovecharon las oportunidades para ofrecer comida para eventos en línea y promociones especiales para atraer a nuevos clientes.

A pesar de la pandemia del COVID-19 y su gran impacto en la economía del sector culinario, muchos han logrado adaptarse y sobrevivir a través de la innovación, “El dinamismo de la recuperación de los establecimientos de alimentos y bebidas es importante. según la cámara de comercio de Medellín para Antioquia, en 2021 el registro de este tipo de empresas aumentó en la región en un 39,3 %” (Vivir en el Poblado, 2022); a medida que la pandemia fue evolucionando los restaurantes del Poblado y de otras partes de la ciudad de Medellín continuaron enfrentando desafíos y buscando diariamente soluciones y oportunidades para crecer y expandirse.

Aunque los desafíos de la pandemia fueron retadores, muchos restaurantes lograron continuar ofreciendo sus servicios y recuperar su clientela. Algunas de las estrategias que adoptaron fue el uso de tecnología logrando mejorar la experiencia del cliente y minimizar el contacto físico, lo cual aún hoy en día se sigue utilizando para el sostenimiento de los locales.

En general, la recuperación de los restaurantes en Medellín fue un proceso gradual, donde se tomaron medidas efectivas para adaptarse a la nueva realidad y todo lo que se podría presentar futuramente, los restaurantes que lograron sobrevivir a la pandemia COVID-19 fueron más allá de la adaptación, logrando ofrecer una experiencia gastronómica atractiva y segura para sus clientes.

## **Diseño Metodológico**

### **2 Línea de investigación institucional**

La línea de investigación institucional que se implementara en esta monografía consta en las innovaciones sociales y productivas, en la cual se realizara un análisis aplicación de herramientas tecnológicas en las Mipymes de repostería y restaurante en la comuna 14 de la ciudad de Medellin entre los años 2020 y 2022.

Al implementar una herramienta tecnológica en una Mipymes se puede mejorar la eficiencia y la productividad ya que estas ayudan a automatizar procesos, proporcionar información en tiempo real, optimizar la gestión de recursos y demás; con estas mejoras al interior de la organización se pueden apreciar desde el entorno social como el producto y/o servicio que se ofrece llega a los consumidores con mayor calidad.

La expansión del mercado es algo que toda empresa desea y el uso de herramientas tecnológías es lo que permite llegar a esta posición, ya que con sus facilidades y modernidad del siglo actual permite estar a la vanguardia de las necesidades de la sociedad y como desde el interior de la organización se pueden satisfacer.

#### **2.1 Eje temático**

La gestion estrategia para la globalización es el eje temático para la investigación presente;

Los cambios en la economía mundial han llevado a que las empresas que tienen como objetivo fundamental los crecimientos dirijan su mirada hacia los mercados extranjeros, pues la globalización como fenómeno económico y social presenta una amplia gama de posibilidades y proporciona el contexto para que ese propósito se alcance. (Becerra, 2010)

Para estar a la vanguardia de la globalización es vital tener acceso a las herramientas tecnológicas y como ejemplo de esto se tiene la pandemia vivida desde el año 2020 donde las empresas que se arriesgaron a implementar su uso, son las que hoy en día lograron continuar en el mercado.

La gestión estratégica para la globalización implica analizar los mercados internacionales, definir objetivos, estrategias, desarrollar planes de acción y monitorear el desempeño de la empresa lo cual es esencial para que las organizaciones puedan competir en el mercado global que se mueve rápidamente; todo esto con el fin de llegar al éxito y la sostenibilidad en un entorno cada vez más competitivo y globalizado.

## **2.2 Enfoque de investigación y paradigma investigativo**

Cuantitativo: Se realizará una investigación basada en la necesidad de comprender a profundidad las experiencias, percepciones y actitudes sobre la implementación de las herramientas tecnológicas en las Mipymes de repostería y restaurante de la comuna 14 de Medellín entre los años 2020 y 2022. Esta metodología se enfoca interpretar los datos de una encuesta teniendo como fin la comprensión de los beneficios empresariales, sociales y culturales en cuanto a la tecnología utilizada.

### **2.3 Diseño**

No experimental, con este se busca analizar de qué forma se han evidenciado cambios en las Mypimes en cuanto al uso de herramientas tecnológicas sin posibilidad de manipulación en los factores que influyen en sus resultados obtenidos de las encuestas, se recopila información de las diferentes Mypimes de la zona a intervenir en tiempo actual de acuerdo a las situaciones ya existentes, identificando de qué forma se han adaptado o han crecido gracias a las tecnologías aplicadas en los últimos años.

### **2.4 Alcance**

Descriptivo, este enfoque permite recopilar información cuantificable, realizando un estudio descriptivo teniendo como objetivo medir y analizar las características de una población o muestra de interés; en este caso a algunas Mypimes del sector gastronómico en la comuna 14 de Medellín a las cuales se les aplicara una encuesta acerca de la implementación de herramientas tecnológicas.

### **2.5 Población**

Las micro, pequeñas y medianas empresas han crecido con gran fuerza; las mismas son importantes por una serie de razones que abarcan desde el desarrollo económico, la innovación y la creación significativa de empleo lo cual ayuda a personas de todos los estratos socioeconómicos. Para este caso se seleccionó como población las Mypimes de reposterías y restaurantes ubicadas específicamente en la comuna 14 de la ciudad de Medellín.

## **2.6 Tamaño de muestra**

. La aplicación de la encuesta se realizará en 50 establecimientos entre reposterías y restaurantes ubicados específicamente en la comuna 14 de la ciudad de Medellín, identificando así el uso de las herramientas tecnológicas que han aplicado durante los últimos dos años para el crecimiento y posicionamiento de sus establecimientos.

## **2.7 Fuentes, técnicas e Instrumento de recolección de información**

Para realizar esta investigación se ha tenido en cuenta diversas fuentes de información con el fin de llegar al punto de analizar las estrategias implementadas en los últimos años de los restaurantes y reposterías de la comuna 14 en Medellín; se ha evidenciado que las Mipymes de la actividad económica y zona elegida en pro de su crecimiento y permanencia en el mercado han optado por implementar diversas herramientas tecnológicas y de esta forma simplificar sus procesos.

Artículos y entrevistas realizados por diferentes periódicos y revistas digitales tales como El Tiempo, El Colombiano, Vivir en el Poblado, Revista Ceipa y Revista Semana, resaltan como se han recuperado después de la pandemia vivida por el Covid 19 y de qué forma han dado a conocer sus negocios o establecimientos las Mipymes; adicional a esto existen estudios realizados por la Alcaldía de Medellín, Universidad EAFIT, la ACI en Medellín, Asociación española para el avance la ciencia, entre otros que permiten evidenciar el crecimiento que estas empresas han tenido no solo en la comuna 14 de Medellín sino también diferentes lugares de la ciudad, el país e incluso el mundo.

Con el fin de analizar el crecimiento de las herramientas tecnológicas en las Mipymes se interpretan los resultados de una encuesta realizada a los restaurantes y reposterías en la comuna 14 de la ciudad de Medellín durante los años de 2020 a 2022; ya que ella permite tener

resultados directos de los participantes, lo que significa que se puede obtener información precisa y específica sobre sus opiniones, comportamientos y experiencias; esto permite analizar y evaluar las respuestas en términos de tendencias, patrones y estadísticas, proporcionando una base sólida para el análisis.

**ENCUESTA**

En aras de desarrollar un proyecto de investigación que apunte a alcanzar el objetivo sobre la implementación de herramientas tecnológicas Mipymes de repostería y restaurante en la comuna 14 de la ciudad de Medellín, se solicita de su amable colaboración diligenciando la siguiente encuesta:

Nombre comercial del establecimiento \_\_\_\_\_

¿Cuántos empleados aproximadamente tiene el establecimiento? \_\_\_\_\_

Email del establecimiento \_\_\_\_\_

Teléfono del establecimiento \_\_\_\_\_

Sector de la comuna 14 en el que se encuentra (ejemplo: Parque del poblado) \_\_\_\_\_

Nombre de quien diligencia la encuesta \_\_\_\_\_

**Preguntas**

1. ¿En qué grado de importancia considera que esta la tecnología para su negocio?
  - a. Muy importante
  - b. Importante
  - c. Medianamente importante
  - d. No es importante
  - e. Poco importante
  
2. ¿En esta repostería y/o restaurante se hace uso de herramientas tecnológicas?
  - a. Si
  - b. No

3. ¿Desde el año 2020 hasta hoy este establecimiento inicio o implemento alguna herramienta tecnológica?
  - a. Si
  - b. No
  
4. ¿Cuál de las siguientes herramientas tecnológicas, se usa en esta repostería y/o restaurante?
  - a. Escaneo de códigos QR
  - b. Códigos QR Carta
  - c. Código QR redes sociales
  - d. Código QR Domicilios
  - e. Carpetas compartidas
  - f. Teams
  - g. Horarios digitales
  - h. Rappi
  - i. DidiFood
  - j. Instagram
  - k. TikTok
  - l. WhatsApp
  - m. Drive
  - n. Tablet y móviles
  - o. Blogs o página web
  - p. Sistema de punto de venta digital
  - q. Herramientas de inventario digitales
  - r. Facturación electrónica
  - s. Software de caja
  
5. ¿En qué áreas de su negocio usa herramientas tecnológicas?

- a. Finanzas
  - b. Toma de pedidos
  - c. Logística
  - d. Atención al público
  - e. Marketing
  - f. Rapidez en despacho
6. ¿Los clientes interactúan con las herramientas tecnológicas que el negocio le presenta?
- a. Si
  - b. no
7. ¿Cómo considera que ha sido la aceptación y aprendizaje de los empleados en el uso de las herramientas tecnológicas?
- a. Excelente
  - b. Buena
  - c. Aceptable
  - d. Regular
  - e. Mala
8. ¿Considera usted que los usos de las herramientas tecnológicas se integran con las metas a cumplir?
- a. Si
  - b. No
9. ¿Ha implementado la inteligencia artificial o la automatización en alguna de las siguientes actividades?
- a. Despachos
  - b. Chat con clientes Chat con proveedores
  - c. Comanda de pedidos
  - d. Inventarios

e. No aplica

10. ¿Ha experimentado desafíos o dificultades en la implementación de nuevas tecnologías en su empresa?

a. Si

b. No

11. ¿Tienen en cuenta la evolución tecnológica para tomar decisiones dentro de la empresa?

a. Si

b. No

12. ¿Qué tan importante ha sido la tecnología como herramienta para el acercamiento para los proveedores?

Poco importante      1      2      3      4      5      Muy Importante

13. Comentario acerca del uso de herramientas tecnológicas para las Mipymes

---

---

14. ¿Estaría abierto a recibir los resultados obtenidos de esta encuesta y de esta forma tener la posibilidad de implementar nuevas herramientas tecnológicas en su negocio?

a. Si

b. No

Muchas gracias por su colaboración

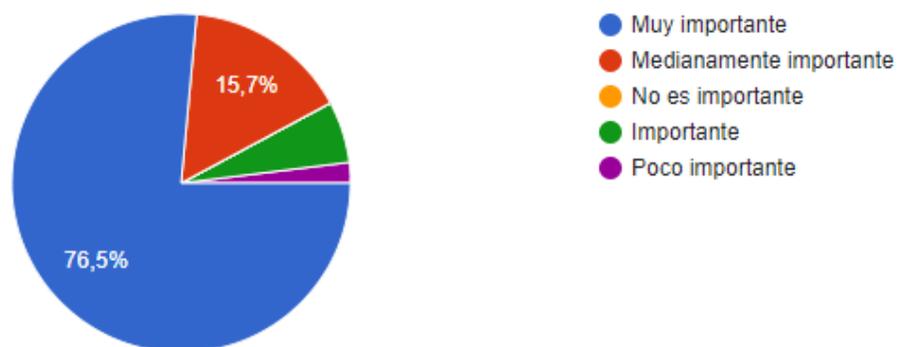
<https://forms.gle/h4MdNaawEBGCRGHx5>

## 2.8 Plan de acción del proyecto

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	FUENTES DE INVESTIGACIÓN	RESULTADOS
1. Identificar cuáles son las herramientas tecnológicas más usadas en las Mipymes	1. Buscar a través de la internet sobre las herramientas tecnológicas usadas por las Mipymes	1. Investigación en línea, informe de noticias, y sitios web y redes sociales.	<p>* Primarias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observación directa</li> <li>2. Entrevistas</li> <li>3. Noticias</li> <li>4. Cuestionario</li> </ol>	Las herramientas tecnológicas más usadas por las Mipymes son los códigos QR e Instagram
2. Diagnosticar si la implementación de herramientas tecnológicas ha sido beneficioso para las Mipymes y sus clientes.	2. Elaboración de encuesta a las Mipymes de repostería y restaurante de la comuna 14 de Medellín.	2. Recorrido de la comuna 14 de Medellín para aplicación de encuestas en reposterías y restaurantes.	<p>* Secundarias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sitios web (Googele y Google Academico)</li> <li>2. Periodicos virtuales</li> <li>3. Revistas virtuales</li> <li>4. Informes gubernamentales</li> <li>5. Blogs</li> <li>6. Repositorios universitarios</li> </ol>	Se puede identificar que el uso de las herramientas tecnológicas beneficia de forma estratégica a las Mipymes, ayudando así a su crecimiento económico.
3. Interpretar como ha sido la aceptación y adaptación en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas en las Mipymes.	3. Evaluación de resultados en encuestas aplicadas.	3. Una vez realizadas las encuestas se tabularán los datos para saber la aceptación en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas en las Mipymes.		La aceptación y adaptación en cuanto al uso de las herramienta fue positivo en las empresas encuestadas, sin embargo se identifica que es necesario seguir innovando en cuanto al implemento de mejores herramientas que tiene el mercado para ofrecer.

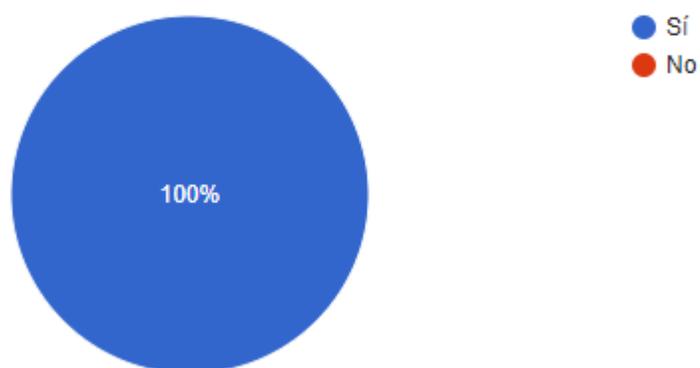
### Resultados y discusiones

¿En qué grado de importancia considera que esta la tecnología para su negocio?



- El hecho de que el 76,5% de las empresas consideren muy importante el uso de la tecnología según las encuestas subraya la relevancia de la tecnología en la estrategia empresarial moderna, destacando su papel como motor de la innovación, la eficiencia y el éxito a largo plazo en un entorno empresarial altamente dinámico.

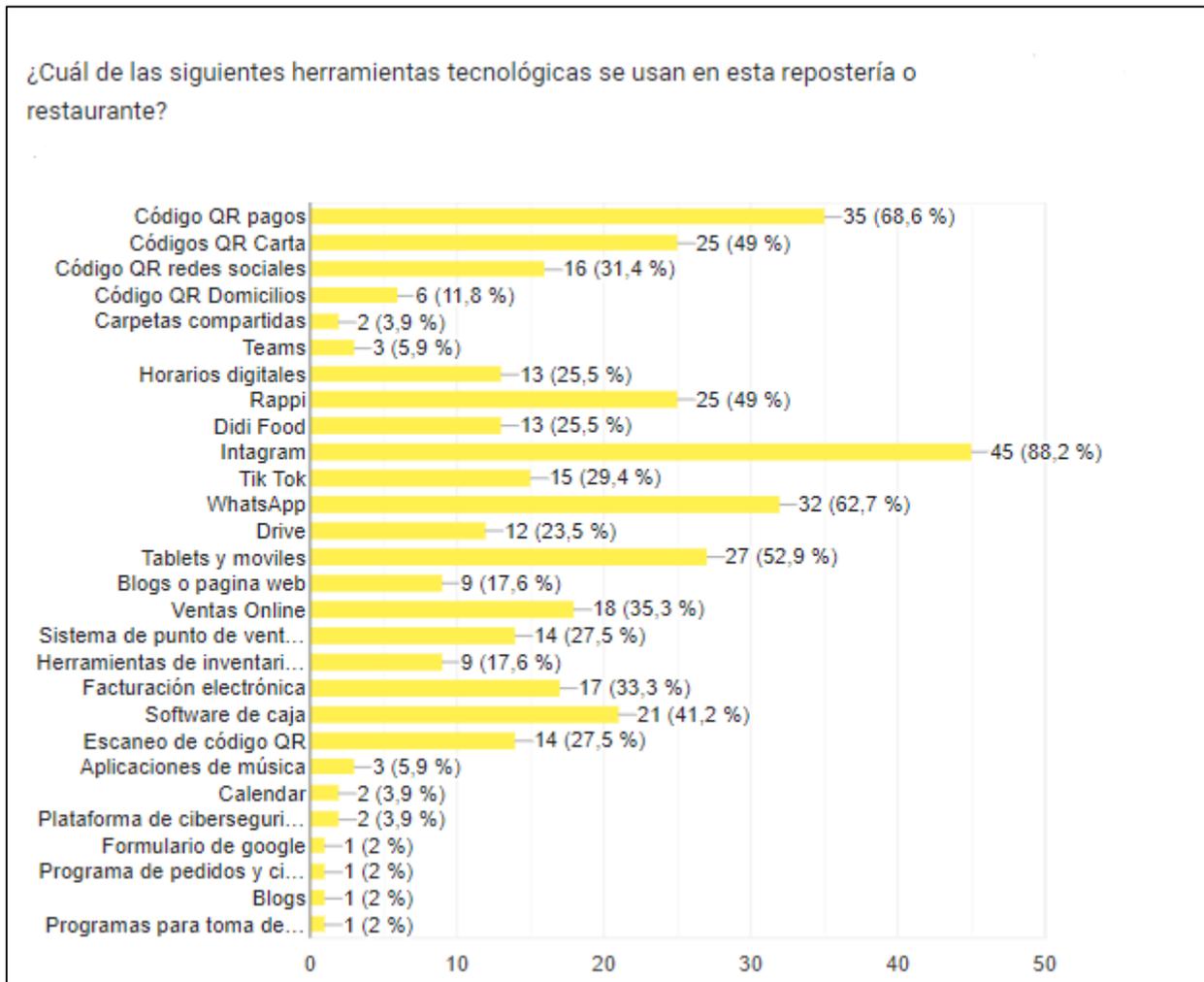
¿En esta repostería y/o restaurante se hace uso de herramientas tecnológicas?



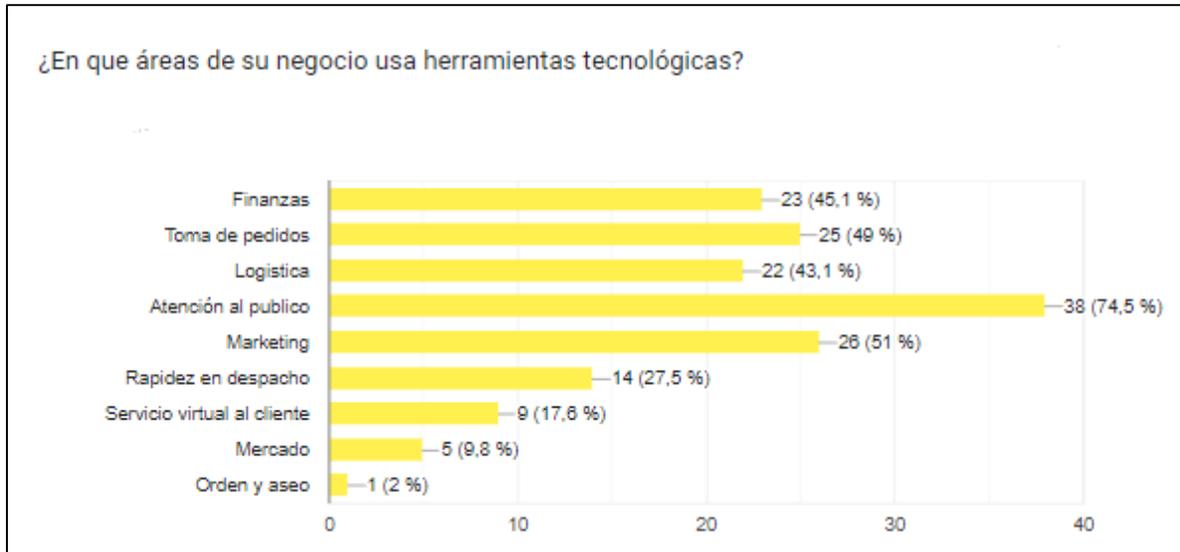
- Los datos recopilados de un amplio conjunto de Mipymes reflejan un consenso notorio en relación con la aceptación y adopción de herramientas tecnológicas en sus operaciones comerciales. De manera impresionante, el 100% de las Mipymes encuestadas reconocen la importancia de las herramientas tecnológicas en sus negocios.



- Este dato refleja una tendencia a la implementación de herramientas tecnológicas que se ha visto acelerada en los últimos años debido a la pandemia de COVID-19 que se dio en el año 2020, obligando a muchas empresas a adoptar rápidamente soluciones tecnológicas para mantener su funcionamiento.



- Estas son algunas de las herramientas tecnológicas de fácil acceso para las Mipymes, se puede evidenciar que hay plataformas y herramientas como Instagram y código QR para pagos que son las más prácticas y funcionales las cuales ayudan al crecimiento de los establecimientos.



- El uso de las herramientas tecnológicas es importante para todas las áreas de las Mipymes, sin embargo, cabe resaltar que entre estas el área de atención al público emerge como una de las más beneficiadas.



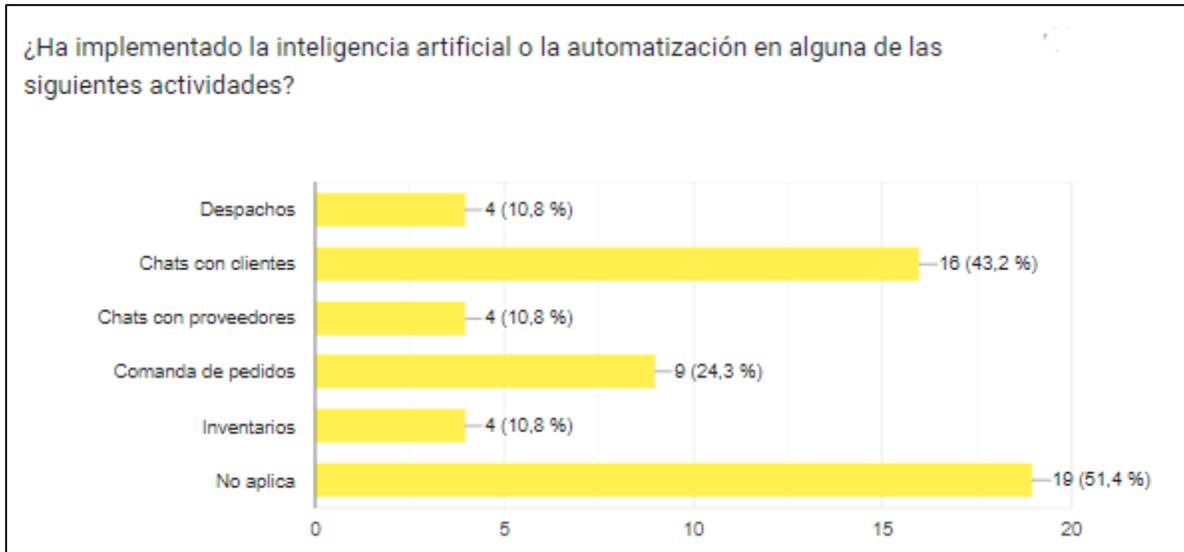
- Los clientes interactúan con las herramientas tecnológicas ya que esto les facilita una comunicación eficiente con los establecimientos a través de canales digitales, con el fin de dar una respuesta más rápida a las consultas y una mayor disponibilidad para atender las necesidades expuestas.



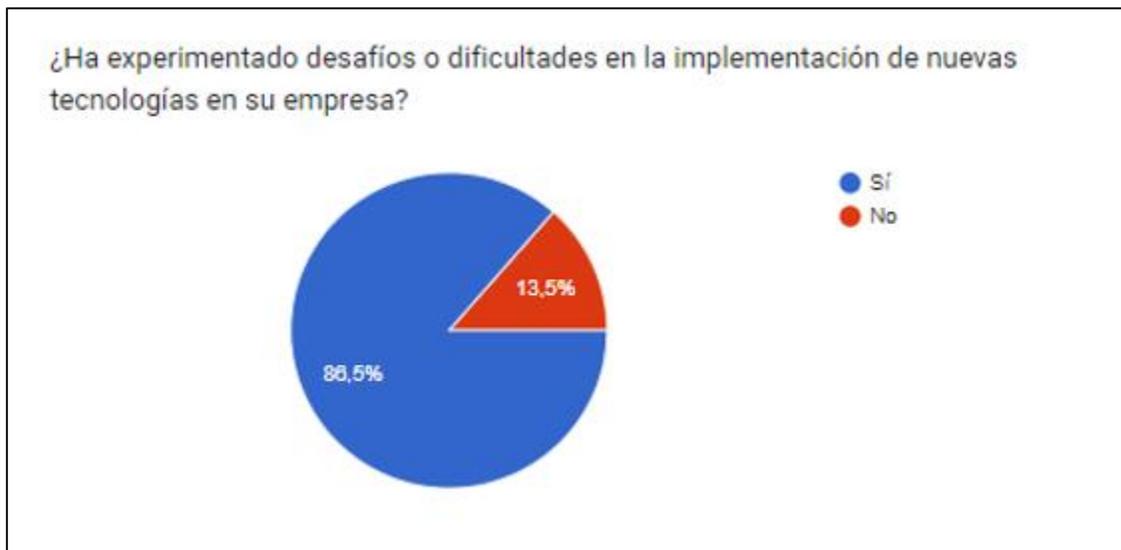
- Se puede evidenciar de acuerdo a las encuestas realizadas en la comuna 14 de Medellín, que en la actualidad aún existen empleados a los cuales les cuesta adaptarse a las nuevas herramientas tecnológicas implementadas por las Mipymes.



- Según los datos recopilados a través de las diferentes encuestas realizada, resulta evidente que el uso de la tecnología desempeña un papel fundamental en la toma de decisiones y la gestión de las empresas en la actualidad. En particular, se destaca que más del 50% de las Mipymes encuestadas otorgan una gran importancia al empleo de las herramientas tecnología en sus operaciones y estrategias comerciales.

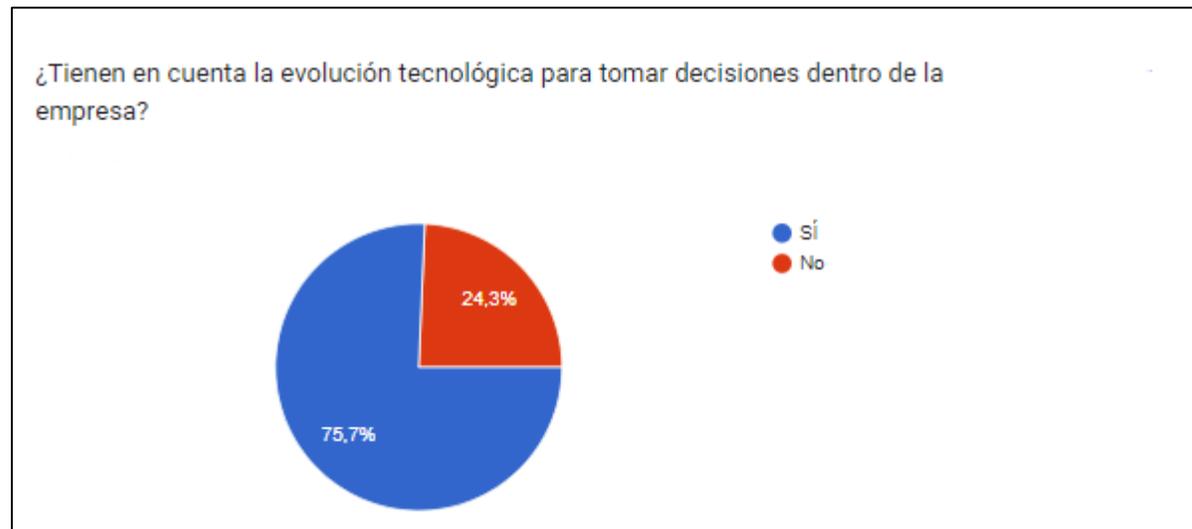


- Aunque muchas Mipymes aún no han implementado completamente las tecnologías de inteligencia artificial, los chats con clientes se han convertido en una de las aplicaciones más conocidas y ampliamente adoptadas, lo que los convierte en una opción atractiva para aquellos que buscan aprovechar las ventajas de la inteligencia artificial.

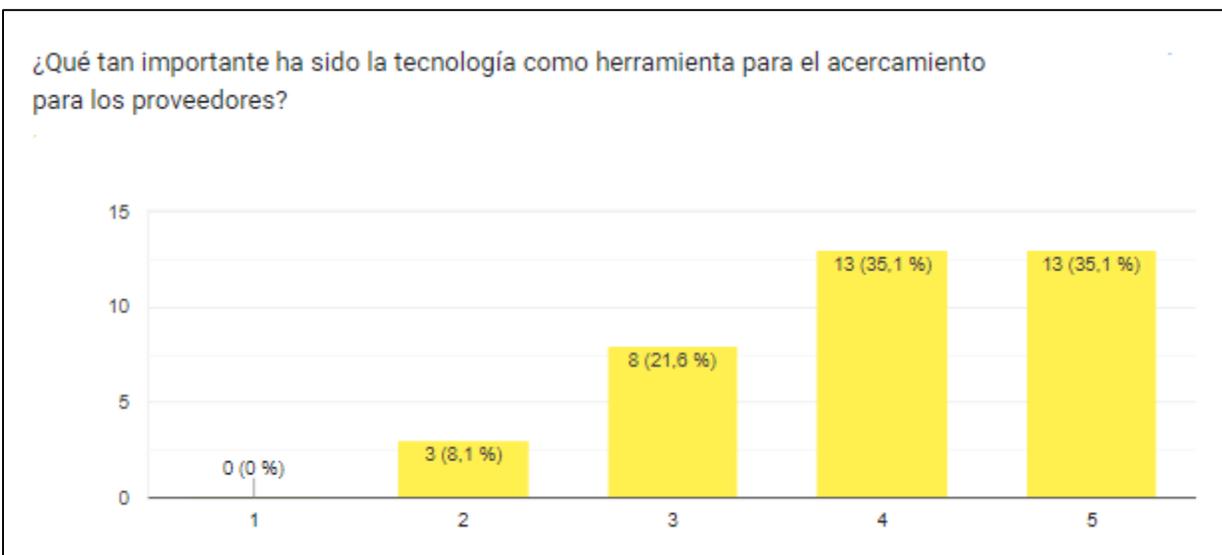


- Los datos recopilados revelan un desafío común que enfrentan las micro, pequeñas y medianas empresas en la comuna 14 de Medellín es la implementación de nuevas herramientas

tecnológicas. Es evidente que aproximadamente el 86.5% de estas empresas encuestadas han experimentado dificultades al adoptar y aprovechar plenamente las tecnologías modernas en sus operaciones. Una de las razones clave detrás de estas dificultades es la falta de recursos y conocimientos técnicos, lo cual puede dificultar la selección, implementación y gestión efectiva de las herramientas tecnológicas adecuadas para sus necesidades.



- Este porcentaje es revelador por varias razones. En primer lugar, refleja un cambio de paradigma fundamental en la forma en que las empresas abordan la tecnología. Ya no se ve como un mero accesorio o una inversión secundaria, sino como un componente esencial de la estrategia empresarial que puede marcar la diferencia en términos de eficiencia, competitividad y adaptación al entorno empresarial en constante cambio. Las Mipymes reconocen que la tecnología puede ser un impulsor clave de la eficiencia operativa, la mejora de la experiencia del cliente y la toma de decisiones basada en datos



- Estos resultados demuestran de manera contundente que el uso de tecnología juega un papel esencial a la hora de acercarse y gestionar relaciones con los proveedores en el mundo empresarial actual. Esto permite una toma de decisiones más informada y estratégica en cuanto a la selección de proveedores, la gestión de riesgos y la identificación de oportunidades de mejora en la cadena de suministro.

## Comentarios de las Mipymes encuestadas sobre las herramientas tecnológicas

Comentario acerca del uso de herramientas tecnológicas para las Mipymes

Es importante el uso de estas herramientas tanto para ayudar a los trabajadores y el buen manejo del negocio como para tener una buena condición con los clientes.
Sin comentarios
Son fundamentales para el crecimiento del lugar
Muy útiles
Son importantes pueden ayudar a crecer y se debería enfocar mas en ellas
Son todo en una organización si no están en redes o tecnología no están a la vanguardia
Son muy importantes, es la base para el crecimiento de un establecimiento
Son esenciales para el crecimiento organizacional
la innovación es vital en el crecimiento empresarial
Es fundamental a la hora de lograr los objetivos propuestos, hace que todo sea de alguna manera más fácil
LA TECNOLOGIA ES LA BASE FUNDAMENTAL PARA EL AVANCE DE LA EMPRESA A NIVEL GENERAL
Se deben tener más en cuenta para todo
A veces estar a la vanguardia de la tecnología no es tan fácil lograr tener alto impacto en las redes o en las aplicaciones para domicilios.
Como negocio, es muy importante estar actualizado en la tecnología para crecer de manera exponencial como se quiere.
Son un gran apoyo

Nos ha ayudado mucho en el crecimiento del establecimiento
Gracias a la tecnología hemos podido dar a conocer el restaurante, logrando así que mas personas lo visiten
nos ayuda a complementar nuestro servicio de muy buena forma.
La tecnología es muy importante
importante para el negocio
Esenciales para el crecimiento
Ayudan a crecer nuestro negocio
Las empresas deben de estar en constante innovación o crecimiento para no quedarse en lo mismo y no crecer
Son la nueva era
No siempre estamos conscientes del impacto que tiene la tecnología
NA
Sumamente vital para nuestro core
La fuerza de las nuevas redes hace que los negocios crezcan de manera significativa
Te ayuda en el desarrollo como empresa, es importante para simplificar procesos y brindarle facilidades a nuestros clientes.
NA
Gracias a la tecnología la empresa puede crecer
Cumple un papel fundamental dentro de nuestras sucursales, nos ha ayudado a crecer de manera dinámica.
Las empresas siempre deben de estar dispuestos a adaptarse a nuevas tecnologías
Gracias a la tecnología he podido lograr crecer y ubicarme en diferentes puntos de la ciudad

## Conclusiones

Este análisis permitió observar como las herramientas tecnológicas implementadas por las Mipymes en el sector de repostería y restaurante durante el período 2020 y 2022, destacando la importancia de una estrategia tecnológica efectiva y la necesidad de una adaptación continua en las demandas cambiantes del mercado.

En la comuna 14 de Medellín, tanto las reposterías como los restaurantes han mostrado una tendencia a utilizar herramientas tecnológicas similares en sus operaciones como los es códigos QR e Instagram. El diagnosticado que la implementación de estas herramientas tecnológicas ha sido beneficiosa tanto para las Mipymes como para sus clientes. Las mejoras en la satisfacción del cliente y la capacidad de adaptación y superación a situaciones excepcionales, como lo fue la pandemia de COVID-19, destacan el impacto positivo de la tecnología en el entorno empresarial.

. No obstante, para lograr un crecimiento económico sostenible y fortalecer sus capacidades internas, sería beneficioso considerar la adopción de nuevas y más avanzadas tecnologías; esto dado a que proporcionan una ventaja competitiva, mejorar la eficiencia operativa, y permitir una mayor adaptación a las cambiantes dinámicas del mercado.

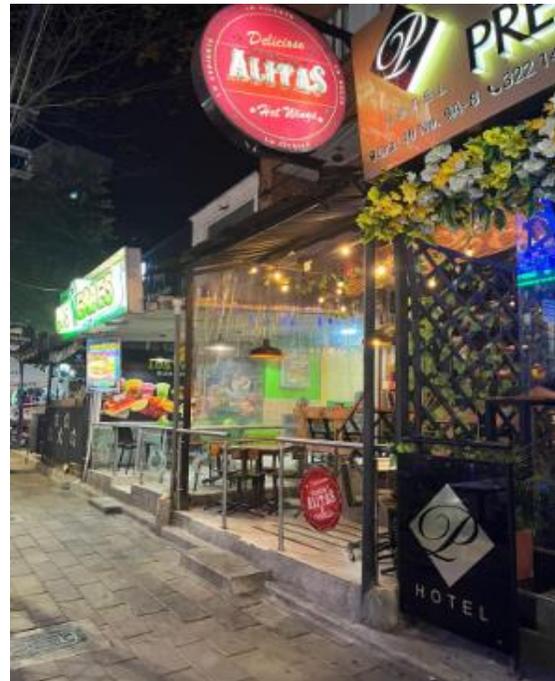
Finalmente, se interpreta de acuerdo a las encuestas realizadas que, en general, las Mipymes han demostrado una aceptación y adaptación satisfactoria al uso de herramientas tecnológicas reflejando la importancia de la tecnología en la actualidad y su capacidad para potenciar el crecimiento y competitividad de las empresas en un entorno en constante evolución.

Anexos

Encuesta aplicada <https://forms.gle/h4MdNaawEBGCRGHx5>



Fotografía 1



Fotografía 2



Fotografía 3



Fotografía 4



Fotografía 5



Fotografía 6



Fotografía 7



Fotografía 8



Fotografía 9



Fotografía 10



Fotografía 11



Fotografía 12

## Referencias

- Aci Medellín. (26 de August de 2022). *Aci Medellín*. Obtenido de Aci Medellín:  
<https://acimedellin.org/medellin-emerges-as-the-it-development-capital-of-latin-america/?lang=en>
- acimedellin. (2022). *//acimedellin.org*. Obtenido de <https://acimedellin.org/innovecs-opens-in-medellin-its-first-office-for-latin-america/?lang=en>
- Agencia de Noticias Eafit. (03 de 05 de 2020). *La Network*. Obtenido de La Network:  
<https://la.network/cual-es-el-impacto-economico-del-covid-19-en-medellin-y-antioquia/>
- Alcaldia de Medellín. (s.f.). *Medellin.gov.co*. Obtenido de Medellín.gov.co:  
[https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano\\_2/PlandeDesarrollo\\_0\\_17/IndicadoresyEstadsticas/Shared%20Content/Documentos/ProyeccionPoblacion2016-2020/Perfil%20Demogr%C3%A1fico%202016%20-%202020%20Total%20Medellin.pdf](https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/PlandeDesarrollo_0_17/IndicadoresyEstadsticas/Shared%20Content/Documentos/ProyeccionPoblacion2016-2020/Perfil%20Demogr%C3%A1fico%202016%20-%202020%20Total%20Medellin.pdf)
- Alcaldia Mayor de Bogota. (2019). Obtenido de  
[http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/restaurantes#:~:text=Debe%20utilizar%20uniforme%20completo%20de,pr%C3%A1cticas%20de%20manufactura%20\(BPM\)](http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/restaurantes#:~:text=Debe%20utilizar%20uniforme%20completo%20de,pr%C3%A1cticas%20de%20manufactura%20(BPM))
- Álvarez, B. E. (s.f.). *Revistas Ceipa*. Obtenido de Revistas Ceipa:  
[https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/download/534/727?inline=1#:~:text=Schumpeter%20\(1942\)%2C%20entendi%C3%B3%20la,transporte%2C%20la%20consecuci%C3%B3n%20de%20la](https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/download/534/727?inline=1#:~:text=Schumpeter%20(1942)%2C%20entendi%C3%B3%20la,transporte%2C%20la%20consecuci%C3%B3n%20de%20la)
- Becerra, D. P. (05 de 2010). *scielo*. Obtenido de scielo:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n28/n28a09.pdf>
- Bell, C. (22 de 12 de 2022). *The Culture Trip*. Obtenido de Reasons Why You Should Visit Medellín at Least Once in Your Lifetime: <https://theculturetrip.com/south-america/colombia/articles/15-reasons-why-you-should-visit-medellin-at-least-once-in-your-lifetime>
- BOLÍVAR, S. C. (15 de 09 de 2022). *El Tiempo*. *El 'boom' turístico de Medellín: el 'milagro paisa' para superar a Cartagena*, pág. 1. Obtenido de  
<https://www.eltiempo.com/colombia/medellin/medellin-supero-a-cartagena-llegada-de-turistas-internacionales-702230>
- Carolina Barros Muñoz, C. T. (2010). *Repositorio Esumer*. Obtenido de Repositorio Esumer:  
<https://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/esumer/1753/1/Plan%20de%20Desarrollo%20Comuna%2014-El%20Poblado.pdf>
- Casacol. (s.f.). *Casacol*. Obtenido de Things to Do in Medellín: Hanging Out in Provenza:  
<https://en.casacol.co/2022/09/21/things-to-do-in-provenza/>

- Diana Carolina Gutiérrez A, N. U. (20 de 04 de 2018). *Universitat Politècnica de València* . Obtenido de Clothing consumption practice and its impact on the transformation of “public space”. Vía primavera, El Poblado, Medellín: <http://hdl.handle.net/10251/114165>
- El Colombiano. (26 de 08 de 2022). Así es Provenza, una de las calles más cool del mundo. pág. 1. Obtenido de <https://www.elcolombiano.com/tendencias/como-es-el-barrio-provenza-de-medellin-GP18533445>
- Greater Grace Medellin . (5 de 01 de 2022). *Medellin, Most Modern City In Latin America*. Obtenido de Medellin, Most Modern City In Latin America: <https://greatergracemedellin.com/medellin-most-modern-city-in-latin-america/>
- Guillermina, G. (22 de Febrero de 2021). *THE FOOD TECH*. Obtenido de THE FOOD TECH: <https://thefoodtech.com/tendencias-de-consumo/7-tendencias-en-restaurantes-que-impulso-la-pandemia/>
- Henao, Á. E. (13 de 08 de 2018). *Gente*. Obtenido de Gente: <https://gente.com.co/porcentaje-de-empresas-en-el-poblado-medellin/>
- Henao, R. G. (2015). Datos espaciales de El Poblado revelan sus potencialidades. 1. Obtenido de <https://www.eafit.edu.co/investigacion/revistacientifica/edicion-164/Paginas/Datos-espaciales-de-El-Poblado-revelan-sus-potencialidades.aspx>
- Julio, C. (02 de Septiembre de 2021). *CORPONET*. Obtenido de CORPONET: <https://blog.corponet.com/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>
- La Barra. (18 de 09 de 2020). La Barra. *La Barra*, 1. Obtenido de <https://www.revistalabarra.com/es/noticias/restaurantes-en-medellin-han-aumentado-ventas-desde-la-reapertura>
- Martín, M. Á. (Enero - Febrero de 2011). *TENDENCIAS Y NUEVOS DESARROLLOS DE LA TEORÍA ECONÓMICA*. Obtenido de TENDENCIAS Y NUEVOS DESARROLLOS DE LA TEORÍA ECONÓMICA: [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25556w/L1EF119\\_r302.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25556w/L1EF119_r302.pdf)
- medellinvip.net. (30 de 11 de 2022). *medellinvip.net*. Obtenido de Things to do in Medellin: Visit Provenza: <https://medellinvip.net/medellin-city-tour-party/>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo . (s.f.). *GOV.CO*. Obtenido de GOV.CO: <https://www.mincit.gov.co/resultados?searchmode=exactphrase&searchtext=nts%20usna>
- Pérez, J. P. (18 de Septiembre de 2012). *depersonasyrecursos*. Obtenido de depersonasyrecursos.: <http://depersonasyrecursos.blogspot.com/2012/09/adaptabilidad-somos-adaptables.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Chiavenato%20la%20adaptabilidad%20%22es,la%20eficacia%20y%20el%20compromiso.>

- Prieto, P. B. (s.f.). *aeac.science*. Obtenido de aeac.science:  
<https://aeac.science/actividad/tesla/#:~:text=Nikola%20Tesla%20es%20la%20mente,pilares%20de%20la%20tecnolog%C3%ADa%20moderna.>
- Revista Semana. (05 de MAYO de 2022). *REVISTA SEMANA*. Obtenido de REVISTA SEMANA:  
<https://www.semana.com/economia/empresas/articulo/a-paso-firme-restaurantes-avanzan-con-solida-recuperacion/202223/>
- Rojas, G. T. (15 de 10 de 2021). Así avanza la reactivación del Parque Lleras, en El Poblado. *Vivir en el Poblado*, pág. 1. doi:<https://vivirenelpoblado.com/asi-avanza-la-reactivacion-del-parque-lleras-en-el-poblado/>
- Santos, J. (09 de 04 de 2023). *Visitar Medellín*. Obtenido de Provenza: the most popular street in Medellín : <https://visitarmedellin.com/en/provenza-street/>
- SCHWARTZ, L. (16 de 07 de 2021). *Rest Of World* . Obtenido de Medellín is using tech to emerge from the shadows of the past: <https://restofworld.org/2021/tech-hubs-medellin/>
- Victor Medeiros, L. G. (12 de 2019). Revista de la CEPAL. 8. Obtenido de Revista de la CEPAL:  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129\\_Medeiros.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf)
- Villalón, O. R. (s.f.). *Universidad de Guanajuato*. Obtenido de Universidad de Guanajuato:  
<https://www3.ugto.mx/eugreka/contribuciones/76-el-moderno-sistema-electrico-y-las-contribuciones-de-nikola-tesla#:~:text=Entre%20algunos%20de%20los%20descubrimientos,adem%C3%A1s%20fund%C3%B3%20el%20laboratorio%20de>
- Vivir en el Poblado. (1 de 10 de 2022). La gastronomía: ¿un sector en recuperación? *Vivir en el Poblado*, 1. Obtenido de <https://vivirenelpoblado.com/los-bares-y-restaurantes-de-medellin-un-sector-en-recuperacion/>