

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Toma de decisiones mediante sistemas informáticos en el Fondo de Bienes Culturales de Villa Clara/ *Decision-making through computer systems at the Villa Clara Cultural Heritage Fund*

Ramón Sánchez Sánchez,

<https://orcid.org/0000-0003-3742-0730>

Universidad "Marta Abreu" de las Villas

ramonss@uclv.edu.cu

Aniyisel Labrada Gómez

<https://orcid.org/0009-0005-4289-5687>

Centro de Estudios de Dirección Empresarial, Facultad de Ciencias Económicas,

Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas

Frank Julio Cotilla Rodríguez

<https://orcid.org/0009-0001-5696-2837>

Fiscalía Provincial de la República en Villa Clara

ernestogarciamartinez168@gmail.com

Recibido: 17/09/2025

Aceptado: 22/10/2025

Resumen

La toma de decisiones en la actividad del Fondo Cubano de Bienes Culturales en la provincia de Villa Clara como parte de la industria cultural es de vital importancia para el buen desempeño de las funciones de sus directivos en los diferentes niveles de la estructura organizativa jugando un papel relevante los sistemas informáticos como elemento de la función de regulación o mando. En el estudio realizado en esta institución perteneciente al Ministerio de Cultura se ha podido constatar la no existencia de un procedimiento general orientado al proceso de toma de decisiones utilizando los sistemas informáticos como herramienta de planificación, organización, liderazgo y control. El objetivo del trabajo se orienta al estudio e implementación de los sistemas informáticos como un instrumento gerencial para una mejor eficiencia, eficacia, efectividad y economía. Los principales métodos y técnicas utilizados son: el histórico-lógico, analítico-sintético, el inductivo-deductivo, la modelación, las entrevistas y encuestas, el análisis de documentos, los métodos de la estadística descriptiva e inferencial, las guías y listas de chequeos y el uso del paquete de programas estadísticos SPSS versión 16.0 y del Software Net draw y Ucinet.

Palabras clave: Cultura, Decisiones, Industria.

Abstract

Decision-making within the Cuban Fund for Cultural Assets in Villa Clara province, as part of the cultural industry, is vital for the effective performance of its managers at various levels of the organizational structure. Information systems play a significant role as an element of the regulatory



or command function. The study conducted at this institution, which belongs to the Ministry of Culture, revealed the absence of a general procedure for decision-making using information systems as a tool for planning, organization, leadership, and control. The objective of this work is to study and implement information systems as a management tool for improved efficiency, effectiveness, and economy. The main methods and techniques used are: historical-logical, analytical-synthetic, inductive-deductive, modeling, interviews and surveys, document analysis, descriptive and inferential statistical methods, checklists and guides, and the use of the SPSS statistical software package version 16.0 and the NetDraw and Ucinet software.

Keywords: Cultural industry, Control, Decision making, Planning.

Introducción

El éxito de una organización está enmarcado en las decisiones que tome su equipo de dirección, esto amerita procesar un gran volumen de información muy diversa, actualizada, veraz y completa para que así, la gerencia tome las decisiones correctas y atinadas en cuanto a su desempeño y ejecución. Para ello la organización debe emplear día a día nuevas estrategias y tácticas con el propósito de crear ventajas competitivas. En este contexto la tecnología y la inteligencia artificial se han constituido como una de sus herramientas básicas, ya que forman parte de la cotidianidad del ser humano y de la sociedad, con ellas los individuos son capaces de pensar, organizar y tomar decisiones a nivel personal y grupal. La principal preocupación radica en que, a pesar de existir todos esos recursos y medios, es aún insuficiente el conocimiento, la divulgación y utilización de los mismos para el ejercicio de toma de decisiones en las diferentes entidades empresariales y públicas cubanas, no estando exento el Fondo de Bienes Culturales de la provincia de Villa Clara, siendo esta situación problemática. La importancia del trabajo radica en la necesidad de que el personal de dirección de la entidad interiorice que la calidad, argumentación científica y objetividad de la toma de decisiones mediante sistemas informáticos es un proceso necesario y causal. La hipótesis general planteada es como la implementación de estos sistemas informáticos pueden contribuir a la mejora de la eficiencia de la actividad de dirección en la entidad objeto de estudio.

El alcance del trabajo abarca toda la empresa en general y sus sedes en los municipios de Camajuaní y Placetas en la provincia de Villa Clara.

Los Sistemas Informáticos (SI), son ampliamente abordados en el estado del arte por (Pérez Izquierdo, I. 2020) coincidiendo en que sus partes fundamentales son el procesamiento de la información, con el empleo de la computación. Si además de estas funciones el sistema es capaz de almacenar y difundir los conocimientos que se generan sobre cierta temática, tanto dentro como en el entorno de la entidad, entonces se está en presencia de un Sistema de Gestión de Información y Conocimientos.

Materiales y Métodos

En la investigación se asume la concepción dialéctico- materialista con el empleo de métodos de

nivel teórico y empírico y se establecen las bases teóricas del problema. Se aplicó la modelación como base para la alternativa metodológica y el uso del método de índice de consenso y el método del valor modal entre expertos para la valoración de la investigación. Fueron también utilizados otros métodos prácticos como: la observación directa, reuniones en el consejo de dirección, cuestionarios, una encuesta sobre las 8 Ps del marketing Mix, listas de chequeo, análisis documental, y consultas a especialistas de la entidad en la provincia. Fue implementado un procedimiento para la toma de decisiones soportado en un sistema informático, entrevistas a expertos y a directivos, diagrama de Gantt, mapas de proceso, análisis del comportamiento de los indicadores históricos, guía de evaluación integrada del marketing, diagrama causa-efecto, técnicas estadísticas, y un programa de auditoría.

Diferentes estudiosos de la temática con los cuales el autor de esta investigación coincide (Martínez, D. V. S. 2022.) exponen que los sistemas informáticos pueden ser divididos para su estudio en cuatro grandes grupos que son los siguientes:

1. Sistemas de procesamiento básico de la información

- Sistema de procesamiento de transacciones.
- Sistema de automatización de oficinas.
- Sistema de información para la dirección.

2. Sistemas de apoyo a la toma de decisiones

- Sistema de apoyo a decisiones individuales.
- Sistema de apoyo a decisiones de grupo.

3. Sistemas basados en inteligencia artificial

- Sistemas expertos o basados en reglas de conocimientos.
- Sistemas de razonamiento basados en casos.
- Sistema de redes neuronales artificiales.
- Sistemas basados en algoritmos genéticos.

4. Sistemas basados en técnicas WEB

- Intranets.
- Sitios WEBs de orientación externa.
- Sistemas de gestión del conocimiento.

En los momentos actuales también se desarrollan un grupo de trabajos e investigaciones sobre la inteligencia artificial (Cuadros, Y. N. V. 2023; Zambrano, Y. H., Marcillo, J. B., Martínez, B. J. A. & Moreira, C. A. 2024) que impactan directamente en los sistemas informáticos para la toma de decisiones.

Para una mejor comprensión del estudio fue elaborado un hilo conductor de la investigación.

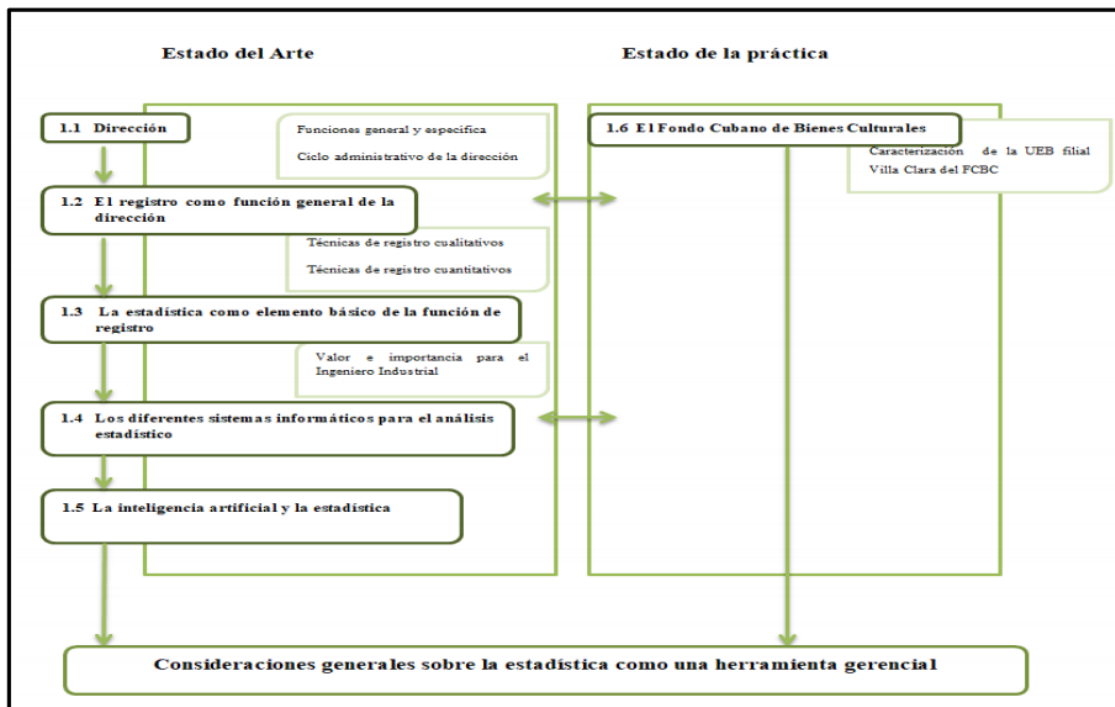


Figura N° 1: Hilo conductor de la investigación. Fuente: Elaboración propia.

Resultados y Discusión

Para la propuesta del procedimiento general se desarrolló un estudio de todas las publicaciones en revistas indexadas disponibles en motores de búsquedas como: Google Académico, SciElo, PubMed, Dialnet y Redalyc, con la finalidad de tener una mejor clasificación de información que aportará al desarrollo del contenido. (Graus, M. E. G., Rojas, Y. C. & Rodríguez, J. F. P. 2021; Sánchez, M.J., Fernández, M. & Diaz, J. C. 2021).

Como parte de los resultados se propone un procedimiento, con sus correspondientes principios, entradas y salidas.

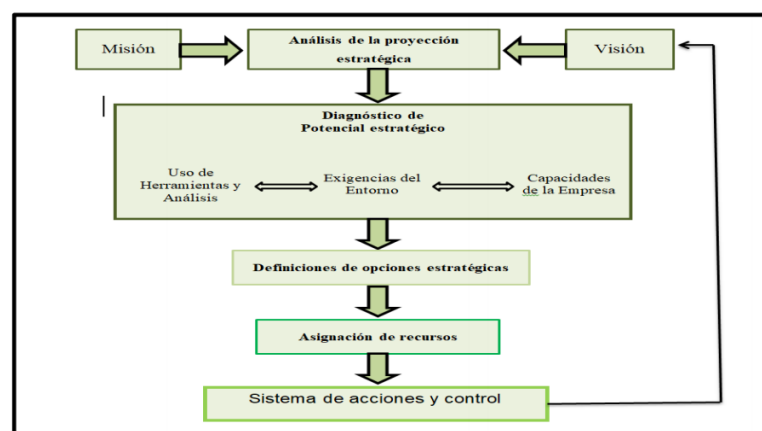


Figura N° 2: Procedimiento para la toma de decisiones en el Fondo Cubano de Bienes Culturales soportado en sistemas informáticos. Fuente: Elaboración propia.

Principios en los que se sustenta el procedimiento

- Proactividad: Gestionar la organización de forma tal que se satisfagan las exigencias de los clientes.
- Mejoramiento continuo: Mejorar la eficiencia de la organización y del propio procedimiento con la introducción de nuevos enfoques.
- Creatividad: Crear un ambiente participativo que propicie el desarrollo de la iniciativa.
- Adaptabilidad: Lograr su aplicación según el desarrollo tecnológico alcanzado por la empresa.
- Aprendizaje: Modificar el comportamiento por medio de la realización de actividades que generen conocimiento. Este principio es válido en todas las fases del procedimiento.
- Optimización: Considerar como base de las soluciones la optimización de los recursos que intervienen en el proceso a mejorar.

Etapas o pasos del procedimiento

Etapa N° 1. Planeación y previsión del sistema de información

En esta primera etapa se parte de un estudio de la función de previsión y planificación de la entidad organizativa con un enfoque estratégico. Se concibe la misión, la visión y los valores como componente básico del estudio de la prospectiva estratégica. El Fondo Cubano de Bienes Culturales (FCBC), es una empresa adscrita al Ministerio de Cultura de la República de Cuba, fundada en 1978, acumula ya más de 50 años de experiencia en su doble labor cultural y comercial. Su campo de acción abarca todo el sistema de creación-producción, promoción y comercialización de obras y servicios asociados a las artes plásticas y aplicadas en el mercado nacional e internacional, así como la promoción y desarrollo de estas manifestaciones. Dentro del sistema empresarial cubano, se distingue por su relación directa con los artesanos y artistas a los que representa, todos avalados por el registro del creador.

En la investigación se tiene en cuenta la base de datos de la encuesta diseñada sobre las 8Ps del marketing Mix en una tabla Excel para su posterior procesamiento.

Encuesta de las 8 Ps del Fondo de Bienes Culturales de Villa Clara.

Elaborado por: Dr. C. Ramon Sánchez Sánchez. Profesor Titular



Establecimiento:

Cargo: Sexo: M. ____ F. ____

Edades del encuestado:

☐	Hasta 24 años.	
☐	2 Entre 25 y 34 años.	
☐	3 Entre 35 y 44 años.	
☐	4 Entre 45 y 54 años.	
☐	5 Entre 55 y 64 años.	
☐	6 Más de 65 años	

Evalúe los diferentes elementos que forman parte de las 8Ps del Marketing Mix.

Figura N° 3: Diseño de la encuesta utilizada para la aplicación del Sistema Informático para la toma de decisiones en el Fondo Cubano de Bienes Culturales. Fuente: Elaboración propia.

	SEXO	EDAD	DISTRIBUCION PRODUCTOS	EXPECTATIVAS PRODUCTOS	VENTAS OBJETIVAS	SATISFACCION PRODUCTOS	CLASIFICACION EXPERIENCIA	RECOMENDACION PRODUCTO	FUNCIONALIDAD PRODUCTO	EXPECTATIVAS PRODUCTO	PRECIO ACORDE	NIVEL SERVICIO CLIENTE	FACILIDAD USO ADQUISICION	ORIGEN CLIENTE	PREFERENCIA	FRECUENCIA COMPRA	TIEMPO MO_C
1	2	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	6	4
2	2	5	4	4	2	2	4	3	4	4	5	4	4	3	4	1	3
3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	7	4
4	2	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	1	4
5	2	5	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	6	4
6	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3
7	2	5	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1	3
8	1	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	1	4	1	4
9	1	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4
10	1	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	1	1
11	1	5	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
12	2	5	2	4	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	7	4
13	1	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	7	4
14	1	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	5	3
15	2	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3
16	2	4	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	1	4
17	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	5	1	3
18	2	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	1	3
19	2	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	7	4
20	1	5	4	2	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	7	4
21	1	5	2	3	2	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4
22	1	4	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4
23	2	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	5	6	3
24	1	4	2	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	5	7	3
25	2	3	1	4	3	2	4	3	4	4	3	5	4	4	5	7	4
26	1	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	2	6	3

Figura N° 4: Base de datos para el procesamiento estadístico del Sistema Informático para la toma de decisiones en el Fondo Cubano de Bienes Culturales. Fuente: Elaboración propia.

Etapa N° 2. Organización y sistemas

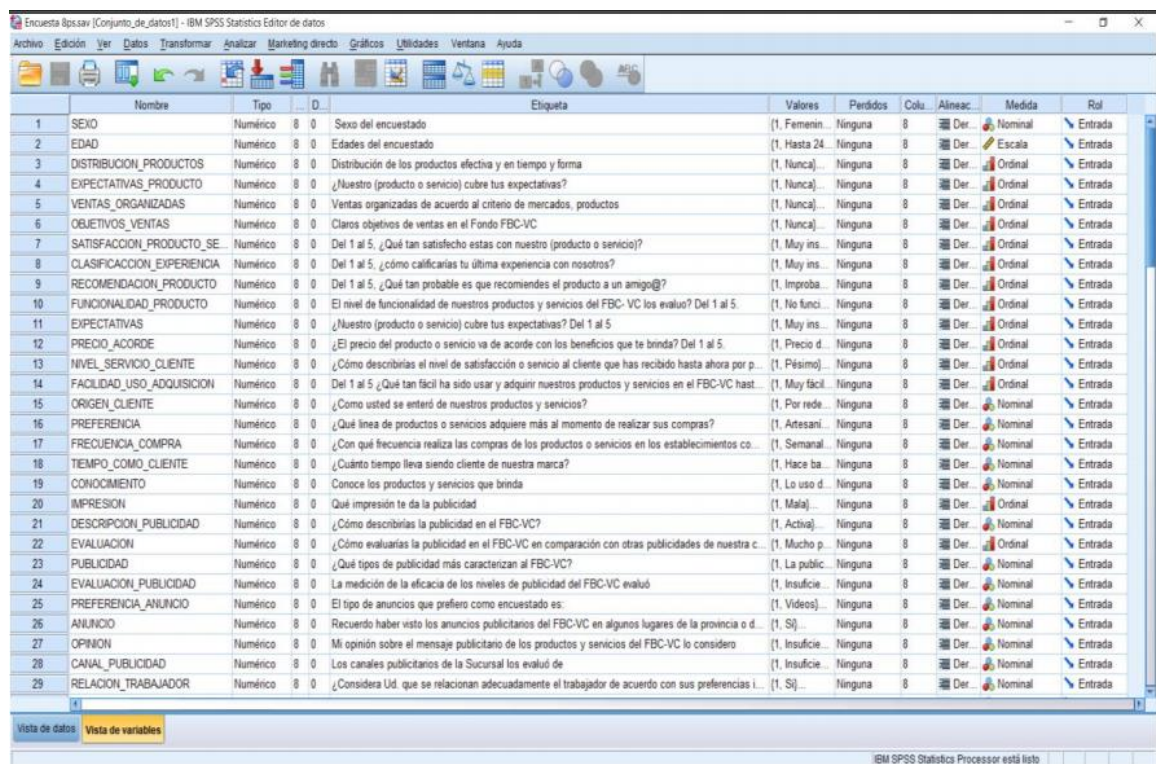
En esta segunda etapa se tiene en cuenta el diagnóstico estratégico sobre los elementos internos y externos de la organización para la determinación de las principales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades (FODA). Es en esta etapa se plantea el uso de las diferentes herramientas de análisis informático para la toma de decisiones en el entorno del sistema operativo Windows, siendo los más utilizados SPSS, Stata, Minitab, Excel, y demás softwares siendo algunos de ellos gratuitos. (Vargas, W. C. M. & Morales, L. G. C. 2022; Castro Campos, G. E. & Mimbela de la Vega, J. O. 2023; Munar-Garau, J., Oceja, J. & Salinas-Ibañez, J. 2024.). Estas herramientas permiten mediante códigos, aplicaciones y opciones de menú, ordenar y analizar los datos para realizar las proyecciones concernientes a los temas de investigación, potencializando la aplicación y ejecución de lenguajes informáticos para la obtención e interpretación de los análisis de los datos ingresados. Vale resaltar, que su uso es fácil y su utilidad es notable ante la aplicación de cualquier

técnica con su tratamiento respectivo.

El programa SPSS que ha sido el utilizado cuenta con opciones de menú que permite analizar los tratamientos de datos de acuerdo con los requerimientos que los investigadores y /o estudiantes necesitan al momento de elaborar sus trabajos estadísticos, usando las opciones para manipular datos dentro del menú (Datos y transformar), y analizarlos (Analizar y Gráficos). Dentro de los resultados de estas actividades se pueden generar tablas, gráficos y anotaciones textuales, las mismas que tendrán su aparición en el visor de resultados (Pacheco et al., 2020). SPSS es un programa que fue creado en 1968, el cual viene de las siglas Statistical Package for the Social Sciences, siendo un referente mundial para el mundo estadístico.

Este programa está diversificado en su totalidad, siendo su primera versión desarrollada por Norman H. Nie, Dale H. Bent y C. Hadlai Hull, en la Universidad de Stanford. Su evolución se fue dando paulatinamente, llegando a 1984 donde el programa era instalado en computadoras personales, para plataforma MS-DOS. Desde entonces y hasta la actualidad este programa ha ido teniendo varias versiones, todas ellas con funciones nuevas, teniendo la última versión denominada IBM-SPSS 25.0

Seguidamente se muestra una vista de las diferentes variables utilizadas en la investigación mediante el software SPSS



	Nombre	Tipo	D.	Etiqueta	Valores	Perdidos	Cola	Alineac.	Medida	Rol
1	SEXO	Númérico	8	Sexo del encuestado	(1. Femenin...	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada
2	EDAD	Númérico	8	Eddes del encuestado	(1. Hasta 24...	Ninguna	8	Der...	Escala	Entrada
3	DISTRIBUCION_PRODUCTOS	Númérico	8	Distribución de los productos efectiva y en tiempo y forma	(1. Nunca)	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
4	EXPECTATIVAS_PRODUCTO	Númérico	8	¿Nuestro (producto o servicio) cubre tus expectativas?	(1. Nunca)	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
5	VENTAS_ORGANIZADAS	Númérico	8	Ventas organizadas de acuerdo al criterio de mercados, productos	(1. Nunca)	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
6	OBJETIVOS_VENTAS	Númérico	8	Claros objetivos de ventas en el Fondo FBC-VC	(1. Nunca)	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
7	SATISFACCION_PRODUCTO_SE	Númérico	8	Del 1 al 5, ¿Qué tan satisfecho estas con nuestro (producto o servicio)?	(1. Muy ins...	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
8	CLASIFICACION_EXPERIENCIA	Númérico	8	Del 1 al 5, ¿cómo calificarías tu última experiencia con nosotros?	(1. Muy ins...	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
9	RECOMENDACION_PRODUCTO	Númérico	8	Del 1 al 5, ¿Qué tan probable es que recomiendes el producto a un amigo@?	(1. Improb...	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
10	FUNCIONALIDAD_PRODUCTO	Númérico	8	El nivel de funcionalidad de nuestros productos y servicios del FBC-VC los evalúo? Del 1 al 5.	(1. No funci...	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
11	EXPECTATIVAS	Númérico	8	¿Nuestro (producto o servicio) cubre tus expectativas? Del 1 al 5	(1. Muy ins...	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
12	PRECIO_ACORDE	Númérico	8	¿El precio del producto o servicio va de acorde con los beneficios que te brinda? Del 1 al 5.	(1. Precio d...	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
13	NIVEL_SERVICIO_CLIENTE	Númérico	8	¿Cómo describirías el nivel de satisfacción o servicio al cliente que has recibido hasta ahora por p...	(1. Péximo)	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
14	FACILIDAD_USO_ADQUISICION	Númérico	8	Del 1 al 5 ¿Qué tan fácil ha sido usar y adquirir nuestros productos y servicios en el FBC-VC hast...	(1. Muy fácil...	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
15	ORIGEN_CLIENTE	Númérico	8	¿Como usted se enteró de nuestros productos y servicios?	(1. Por rede...	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada
16	PREFERENCIA	Númérico	8	¿Qué línea de productos o servicios adquiere más al momento de realizar sus compras?	(1. Artesani...	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada
17	FRECUENCIA_COMPRA	Númérico	8	¿Con qué frecuencia realiza las compras de los productos o servicios en los establecimientos co...	(1. Semanal...	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada
18	TIEMPO_COMO_CLIENTE	Númérico	8	¿Cuánto tiempo lleva siendo cliente de nuestra marca?	(1. Hace ba...	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada
19	CONOCIMIENTO	Númérico	8	Conoce los productos y servicios que brinda	(1. Lo uso d...	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada
20	IMPRESION	Númérico	8	¿Qué impresión te da la publicidad	(1. Mala)	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
21	DESCRIPCION_PUBLICIDAD	Númérico	8	¿Cómo describirías la publicidad en el FBC-VC?	(1. Activa)	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada
22	EVALUACION	Númérico	8	¿Cómo evaluarías la publicidad en el FBC-VC en comparación con otras publicidades de nuestra c...	(1. Mucho p...	Ninguna	8	Der...	Ordinal	Entrada
23	PUBLICIDAD	Númérico	8	¿Qué tipos de publicidad más caracterizan al FBC-VC?	(1. La public...	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada
24	EVALUACION_PUBLICIDAD	Númérico	8	La medición de la eficacia de los niveles de publicidad del FBC-VC evaluó	(1. Insuficie...	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada
25	PREFERENCIA_ANUNCIO	Númérico	8	El tipo de anuncios que prefiero como encuestado es:	(1. Vídeos)	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada
26	ANUNCIO	Númérico	8	Recuerdo haber visto los anuncios publicitarios del FBC-VC en algunos lugares de la provincia o d...	(1. Si)	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada
27	OPINION	Númérico	8	Mi opinión sobre el mensaje publicitario de los productos y servicios del FBC-VC lo considero	(1. Insuficie...	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada
28	CANAL_PUBLICIDAD	Númérico	8	Los canales publicitarios de la Sucursal los evaluó de	(1. Insuficie...	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada
29	RELACION_TRABAJADOR	Númérico	8	¿Considera Ud. que se relacionan adecuadamente el trabajador de acuerdo con sus preferencias i...	(1. Si)	Ninguna	8	Der...	Nominal	Entrada

Figura N° 5: Resultados del procesamiento estadístico del Software SPSS para la toma de decisiones en el Fondo Cubano de Bienes Culturales de la provincia de Villa Clara. Fuente: Elaboración propia.

Etapla N° 3. Toma de decisiones y liderazgo

Este proceso que es compartido también por (Pérez Escalante, G. M. 2022) busca poner en práctica las actividades y su ejecución. En él se utiliza el análisis de los resultados del software, haciéndose énfasis en la evaluación de las variables objetos de estudio mediante el uso de los histogramas de frecuencias y los diagramas de cajas y pivotes.

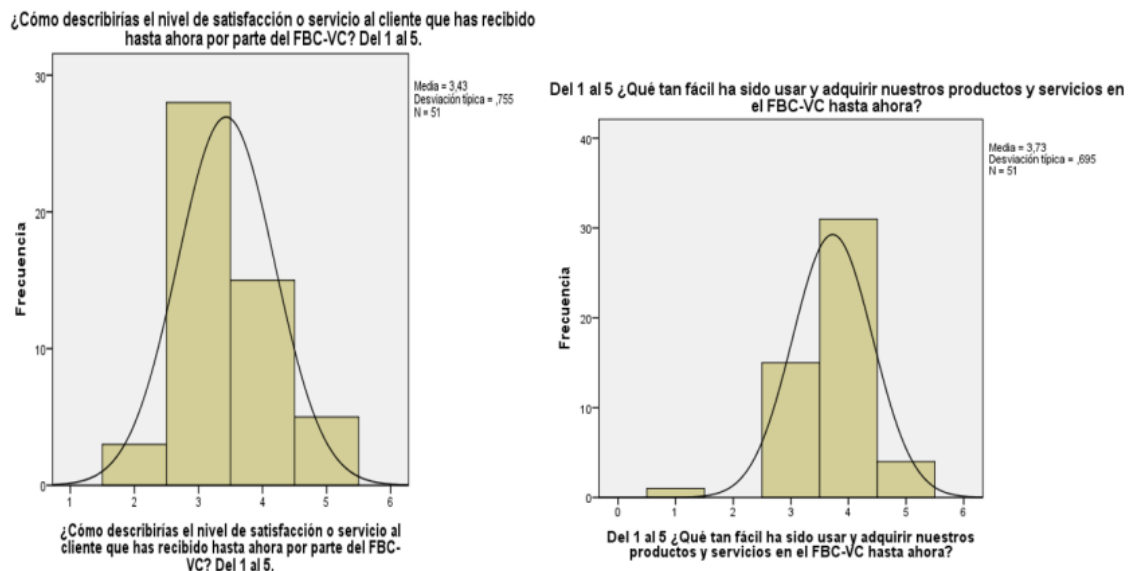


Figura N° 6: Resultados de los histogramas de frecuencia para cada variable arrojados por el software SPSS.

Fuente: Elaboración propia.

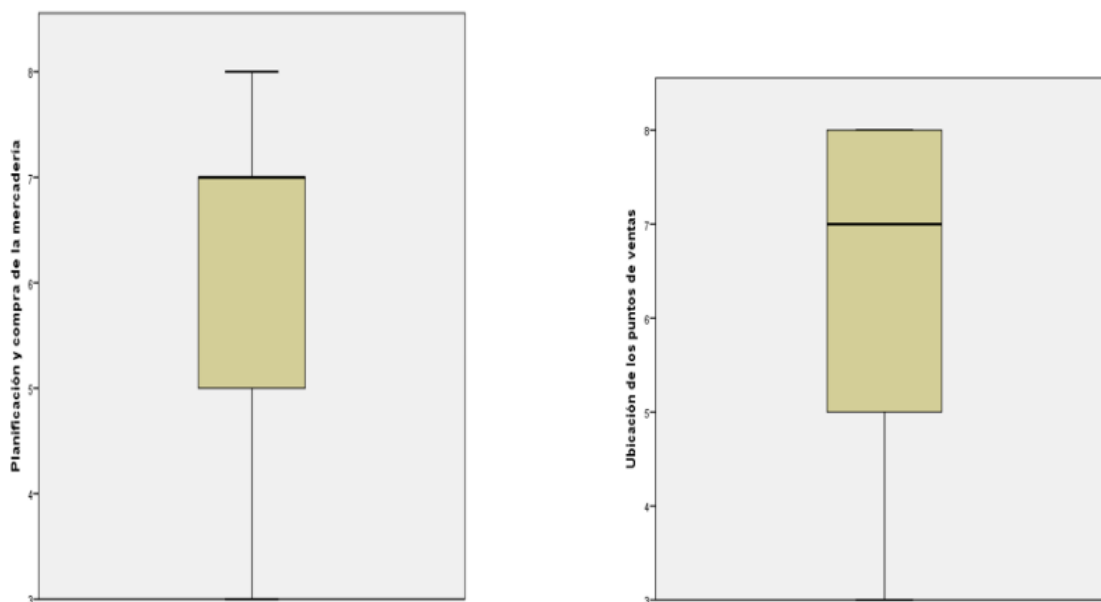


Figura N° 7: Diagramas de cajas y pivotes para cada variable arrojados por el software SPSS. Fuente: Elaboración propia.

Etapa N° 4. Control y seguimiento

En esta etapa se concibe la determinación de un adecuado sistema de control como se muestra en la Figura N° 8.

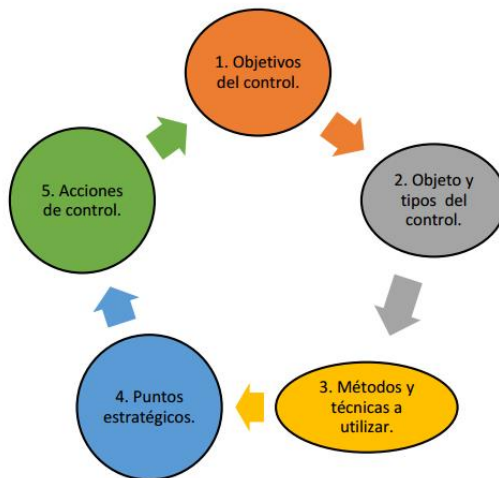


Figura N° 8: Elementos del sistema de control propuesto. Fuente: Elaboración propia.

Las principales acciones de control deben orientarse a los aspectos siguientes:

- Identidad publicitaria.
- Presupuesto hacia redes sociales y formatos interactivos.
- Capacitar al equipo de marketing en estrategias basadas en datos.
- Uso de elementos visuales (colores, música, aromas) que refuercen la identidad de la marca.
- Rediseño de los puntos de venta.

Figura N° 9: Principales acciones de control a realizar. Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Los resultados en la calidad del proceso de toma de decisiones en el Fondo Cubano de Bienes Culturales de Villa Clara, ha validado la hipótesis general planteada de como la implementación del sistema informáticos SPSS ha contribuido a la mejora de la eficiencia de la actividad de dirección en la entidad objeto de estudio.

El procedimiento para la toma de decisiones en el Fondo Cubano de Bienes Culturales soportado en sistemas informáticos constituye uno de los aspectos estratégicos y tácticos claves para el buen desempeño de la entidad. Para ello es necesario que sus trabajadores y el equipo de dirección este consciente de su valor y utilidad, para poder superar a los competidores actuales y nuevos, logrando la denominada “ventaja competitiva sostenible”.

Los resultados de los histogramas de frecuencia para cada variable arrojados por el software SPSS y los gráficos de cajas y pivotes nos permitió determinar donde se encuentran las principales debilidades en la encuesta aplicada a las 8 Ps del Marketing Mix en la empresa.

La implementación del sistema de control como etapa conclusiva del procedimiento implementado nos permite orientarnos a los aspectos más significativos en el marketing de la empresa como son: la identidad publicitaria, el presupuesto hacia las redes sociales y formatos interactivos, la capacitación al equipo de marketing en estrategias basadas en datos, el uso de elementos visuales (colores, música, aromas) que refuercen la identidad de la marca y el rediseño de los puntos de venta.

Referencias Bibliográficas

- CASTRO CAMPOS, G. E. & MIMBELA DE LA VEGA, J. O. 2023. Validación de un método alternativo para la determinación de ceniza del carbón mineral usando Minitab.
- CUADROS, Y. N. V. 2023. El rol de la inteligencia artificial en la estadística predictiva para la investigación de mercado.: The role of artificial intelligence in predictive statistics for market research. Revista Multidisciplinar de Estudios Generales, 2, 10-19.
- GRAUS, M. E. G., ROJAS, Y. C. & RODRÍGUEZ, J. F. P. 2021. Procedimiento para el desarrollo de la gestión de información como competencia de dirección en educación. Didasc@ lia: didáctica y educación, 12, 71-95.
- MARTÍNEZ, D. V. S. 2022. Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. TEPEXI boletín científico de la escuela superior tepeji del río, 9, 38-39.
- MUNAR-GARAU, J., OCEJA, J. & SALINAS-IBÁÑEZ, J. 2024. Equivalencias entre los indicadores de la herramienta SELFIE y el marco DigCompEdu a partir de la técnica Delphi. 2024, num. 69, p. 131-168.
- PACHECO, J. L. R., ARGÜELLO, M. V. B. & SUÁREZ, A. I. D. L. H. 2020. Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. E-IDEA Journal of business sciences, 2,17-25.
- PÉREZ-ESCALANTE, G. M. 2022. Proceso administrativo. Uno Sapiens Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 1, 5, 11-14.
- PÉREZ IZQUIERDO, I. 2020. Sistema informático para la gestión de incidencias del Ministerio de Comercio Interior en la provincia de Ciego de Ávila. Tesis de Grado. Departamento de Informática. Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez, 2020.
- SÁNCHEZ, M. J., FERNÁNDEZ, M. & DIAZ, J. C. 2021. Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador

cualitativo. Revista científica UISRAEL, 8, 107-121.

VARGAS, W. C. M. & MORALES, L. G. C. 2022. Excel como una herramienta complementaria en la enseñanza de los modelos estadísticos básicos. CIENCIAMATRIA, 8, 714-722.

ZAMBRANO, Y. H., MARCILLO, J. B., MARTÍNEZ, B. J. A. & MOREIRA, C. A. 2024. Inteligencia artificial como impulsor de capacidad dinámica de innovación caso: Cervecerías artesanales de Manabí, Ecuador. International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev., 9, 7.