



**La Transformación Digital y su incidencia en el Riesgo Operativo en las PYMES de la
ciudad de Latacunga en el año 2020.**

Barrigas Toapanta, Erika Viviana

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención de título de Ingeniero en Finanzas –

Contador Público – Auditor

Dra. Falconí Hidalgo, Mónica Alexandra.




10 febrero del 2023

Latacunga

Document Information

Analyzed document	TESIS BARRIGAS ERIKA.docx (D158364774)
Submitted	2023-02-10 17:58:00
Submitted by	Juan Carlos Altamirano
Submitter email	jc.altamiranoc@uta.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	jc.altamiranoc.uta@analysis.urkund.com

Sources included in the report

SA	TESIS Herrera_Galarza.docx Document TESIS Herrera_Galarza.docx (D152659446)	 3
SA	TESIS DORIS VEGA.docx Document TESIS DORIS VEGA.docx (D41234187)	 3
SA	TESIS_23_04_2018.docx Document TESIS_23_04_2018.docx (D37887466)	 2



Dra. Hidalgo Falconi, Mónica Alexandra.

C. C:050184063-1



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Certificación

Certifico que el trabajo de titulación: **“La Transformación Digital y su incidencia en riesgo operativo en las PYMES de la ciudad de Latacunga en el año 2020”** fue realizado por la señorita **Barrigas Toapanta, Erika Viviana**; el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Latacunga, 10 de febrero del 2023

Dra. Hidalgo Falconi, Mónica Alexandra.

C. C:050184063-1



Departamento de Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Responsabilidad de Autoría

Yo, **Barrigas Toapanta Erika Viviana**, con cédula de ciudadanía n° **050438148-4** declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **Título: “La Transformación Digital y su incidencia en el riesgo operativo en las PYMES de la ciudad de Latacunga en el año 2020”**. es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga 10 de febrero del 2023

Barrigas Toapanta, Erika Viviana

C.C :0504381484



Departamento de Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Autorización de Publicación

Yo, Barrigas Toapanta, Erika Viviana con cédula ciudadanía n° 050438148.4 autorizo la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **Título: “La Transformación Digital y su incidencia en el riesgo operativo de la PYMES de la ciudad de Latacunga en el año 2020”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra responsabilidad.

Latacunga, 10 de febrero del 2023

Barrigas Toapanta, Erika Viviana

C.C :0504381484

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo quiero dedicar en primer lugar a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y otorgarme tantas fuerzas para culminar mi carrera universitaria la cual ha sido dura, pero sé que me ha permitido crecer como ser humano y desarrollarme de la mejor manera en el ámbito profesional.

A mis queridos padres, en especial a mi ángel que está en el cielo viéndome siempre y brindándome su bendición todos los días "mi papito Holguer" sé que sentiría muy orgulloso de mi *"TE EXTRAÑO MUCHO"*. A mi "mamita Rosita que siempre está apoyándome, dándome sus fuerzas y siempre sintiéndose orgullosa de mí por todos sus consejos los cuales me ha servido para ser una persona humilde y de buen corazón.

A mi nana Diana que es un ejemplo para mí y en su momento una inspiración para seguir esta carrera, además por darme el mejor regalo de ser Tía, y siempre ser un ejemplo en toda mi vida profesional.

Para mi incondicional Freddy su amor y paciencia han hecho de mi un ser muy fuerte que no le teme a equivocarse más bien el poder salir adelante siempre.

A mi primo Javi que me apoyo sin importar las horas para realizar la culminación de mi tesis diciéndome tranquila todo va estar bien siempre, También a Santi que con sus bromas nos daba ánimos para acabar.

Barrigas Toapanta, Erika Viviana.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por haberme permitido culminar una de las etapas de mi vida, por su amor, bondad, sobre todo cuidarme y por bendecirme siempre.

A mi tutora Dra. Mónica Falconi que es una excelente tutora, amiga y por todo el apoyo, ánimo que me brindo durante la realización de la presente investigación que diosito le de muchas fuerzas para continuar en la vida guiando a sus alumnos.

A la Dra. Anita Quispe por ser la mejor directora de carrera y saber entenderme siempre durante mi carrera universitaria.

Un agradecimiento a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, por haberme formado tanto académicamente como profesionalmente y ahora permitirme enfrentarme en el ámbito profesional.

¡A todos! ¡Gracias!

Barrigas Toapanta, Erika Viviana.

ÍNDICE CONTENIDOS

Carátula.....	1
Reporte de verificación de Contenidos.....	2
Certificación	3
Responsabilidad de Autoría	4
Autorización de Publicación	5
Dedicatoria.....	6
Agradecimiento.....	7
Índice Contenidos.....	8
Índice de tablas	13
Índice de figuras	14
Resumen	15
Abstract.....	16
Capítulo I : El problema.....	17
Antecedentes	17
Planteamiento del problema	18
Macro	19
Meso	20
Micro.....	21
Justificación e Importancia	23
Objetivos	25
Objetivos General.....	25

<i>Objetivos específicos</i>	25
Variables de la Investigación.....	25
Hipótesis	26
Operacionalización de Variables	26
<i>Machine learning</i>	29
Capitulo II:Marco teórico.....	30
Base teórica.....	30
<i>Internet</i>	30
<i>Machine learning</i>	31
<i>Transformación Digital</i>	32
Control interno.....	34
<i>Objetivos del Control interno dentro de una empresa.</i>	34
<i>Importancia del Control Interno</i>	35
<i>Objetivos del control interno.</i>	36
Riesgo Operativo.....	37
Gestión del Riesgo	39
Capitulo III: Metodología	41
Enfoque de la investigación	41
Modalidad de Investigación	41
<i>Investigación Documental</i>	41
Tipo de Investigación	42

<i>Investigación no experimental</i>	42
<i>Investigación Descriptiva</i>	42
<i>Correlacional</i>	42
Fuentes Primarias	43
Técnicas de la recopilación de la información	43
<i>Técnicas e instrumentos</i>	43
Herramientas	43
<i>Encuesta</i>	43
Procesamiento de información	44
Población y Muestra	44
<i>Población</i>	44
Muestra	44
Aplicación de la fórmula	54
Capítulo IV : Análisis de resultados de estudio cuantitativo	56
Análisis y Discusión	57
Análisis y Discusión	58
Análisis y Discusión	59
Análisis y Discusión	61
Análisis y Discusión	63
Análisis y Discusión	64
Análisis y Discusión	67

Análisis y Discusión	68
Análisis y Discusión	70
Análisis y Discusión	72
Análisis y Discusión	73
Análisis y Discusión	75
Análisis y Discusión	77
Análisis y Discusión	78
Análisis y Discusión	79
Discusión general de resultados	80
Capítulo V :Propuesta	85
Título	85
Beneficiarios	85
Ubicación	85
Antecedentes de la propuesta.....	85
Justificación	85
Objetivos	86
<i>Objetivo General</i>	86
<i>Objetivos Específicos</i>	86
Factibilidad de la Propuesta	86
Presupuesto	86
Organizacional	87

Estrategias	87
Toma de decisiones empresariales estratégicas	88
Estrategias Financieras basadas en el COSO ERM	89
Riesgo Estratégico	90
Resultados de la propuesta	100
Capítulo VI : Conclusiones y Recomendaciones	102
Conclusiones	102
Recomendaciones.....	103
Bibliografía	104
Anexos.....	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización Variable independiente: Transformación digital</i>	27
Tabla 2 <i>Operacionalización Variable dependiente: Riesgo operativo</i>	28
Tabla 3 <i>Ventajas de la transformación digital en una empresa</i>	33
Tabla 4 <i>Elementos de Control Interno</i>	36
Tabla 5 <i>Factores que inciden el Riesgo Operativo</i>	38
Tabla 6 <i>Listado de pymes de la ciudad de Latacunga año 2020</i>	45
Tabla 7 <i>Pregunta 1</i>	56
Tabla 8 <i>Pregunta 2</i>	57
Tabla 9 <i>Pregunta 3</i>	59
Tabla 10 <i>Pregunta 4</i>	60
Tabla 11 <i>Pregunta 5</i>	62
Tabla 12 <i>Pregunta 6</i>	63
Tabla 13 <i>Pregunta 7</i>	65
Tabla 14 <i>Pregunta 7.1</i>	65
Tabla 15 <i>Pregunta 8</i>	68
Tabla 16 <i>Pregunta 9</i>	69
Tabla 17 <i>Pregunta 10</i>	71
Tabla 18 <i>Pregunta 11</i>	72
Tabla 19 <i>Pregunta 12</i>	74
Tabla 20 <i>Pregunta 13</i>	75
Tabla 21 <i>Pregunta 14</i>	77
Tabla 22 <i>Pregunta 15</i>	79
Tabla 23 <i>Correlaciones 2019</i>	83
Tabla 24 <i>Correlaciones 2020</i>	84
Tabla 25 <i>Estrategias Digitales</i>	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Árbol de problemas</i>	22
Figura 2 <i>Categorías fundamentales</i>	29
Figura 3 <i>¿La actividad empresarial de su negocio es?</i>	56
Figura 4 <i>¿Realización de Transformación Digital?</i>	58
Figura 5 <i>¿Su empresa tiene identificado sus procesos internos?</i>	59
Figura 6 <i>¿Herramientas tecnológicas que le permitan establecer líneas de comunicación ? ...</i>	61
Figura 7 <i>¿ Factores principales que su empresa utiliza como herramientas tecnológicas?</i>	62
Figura 8 <i>¿Su empresa considera indispensable el uso de herramientas tecnológicas?</i>	64
Figura 9 <i>¿Existió durante la pandemia en la comunicación entre personal y clientes?</i>	66
Figura 10 <i>¿Factores por qué existió dificultad de comunicación?</i>	66
Figura 11 <i>¿Su empresa adoptaría herramientas tecnológicas?</i>	68
Figura 12 <i>Innovación Tecnológica</i>	70
Figura 13 <i>Constante innovación para el mejoramiento tecnológico de su empresa.....</i>	71
Figura 14 <i>Inversión en nuevos productos tecnológicos.....</i>	73
Figura 15 <i>Nivel de competencias digitales considera que se encuentra su empresa</i>	74
Figura 16 <i>Adopción de nuevos medios digitales</i>	76
Figura 17 <i>Tiempo de respuesta que conceden las empresas en la respuesta a sus clientes... 76</i>	76
Figura 18 <i>Proporción de nivel de respaldo de información.....</i>	78
Figura 19 <i>Control del nivel de marca.....</i>	79
Figura 20 <i>Implementación de Estrategias.....</i>	88
Figura 21 <i>Identificación de Riesgo Operacionales.....</i>	90
Figura 22 <i>Implementación del coso ERM 2017 en gestión de riesgos empresariales</i>	91

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el exponer como la adopción de una Transformación Digital incide en todos los niveles dentro de una empresa y a su vez el optar por estrategias digitales disminuye los diferentes riesgos operativos existentes en las mismas. En el año 2020 las empresas de la ciudad de Latacunga enfrentaron la crisis actual COVID-19, sin estar preparadas donde enfrentaron diversas pérdidas económicas en tal contexto las empresas que optaron por innovar sus procesos en cuanto a innovación tecnológica lograron mejores resultados económicos durante este periodo. De tal manera las estrategias digitales pueden brindar a las empresas un mejor desarrollo económico y una mejor toma de decisiones acertadas, en situaciones esporádicas que pueden dañar su estabilidad económica. Las empresas pueden enfrentar diversos riesgos internos y externos que pueden crear brechas de comunicación, pérdida de información relevante para la misma, disminución en su rentabilidad y el no contar con estrategias financieras -digitales, que les permitan sobresalir en su entorno competitivo pueden ocasionar pérdidas económicas o a su vez el quiebre de la misma. En tal sentido la Transformación Digital es una forma de innovación económica para las empresas, creando nuevas maneras de hacer negocios e incrementando su rentabilidad, fortaleciendo todos los procesos dentro de la misma.

Palabras clave: Riesgos operativos, rentabilidad, economía, toma de decisiones.

Abstract

The main objective of this research work is to expose how the adoption of a Digital Transformation affects all levels within a company and, in turn, opting for digital strategies reduces the different operational risks existing in them. In the year 2020, the companies of the city of Latacunga faced the current COVID-19 crisis, without being prepared where they faced various economic losses in such a context, the companies that chose to innovate their processes in terms of technological innovation achieved better economic results during this period. In this way, digital strategies can provide companies with better economic development and better decision-making, in sporadic situations that can damage their economic stability. Companies can face various internal and external risks that can create communication gaps, loss of relevant information for it, decrease in profitability and not having financial-digital strategies that allow them to excel in their competitive environment can cause economic losses. or in turn the break of it. In this sense, Digital Transformation is a form of economic innovation for companies, creating new ways of doing business and increasing their profitability, strengthening all processes within it.

Key works: Operational risks, profitability, economy, processes, decisions.

Capítulo I

El problema

Antecedentes

Según (Bedoya, 2019), Una transformación digital consiste en la aplicación de capacidades digitales hacia sus procesos, productos, activos, clientes, ventas para mejorar su eficiencia, valor hacia los clientes, gestión de diverso riesgo y finalmente el descubrir nuevas oportunidades de generaciones de ingresos a través de herramientas financieras- digitales. En tal sentido la transformación digital ayuda al desarrollo de las empresas, dando como despliegue el cambio dentro de su estructura y reorganizando su forma de llevar a sus clientes para el crecimiento en su economía.

Al mencionar la palabra Transformación Digital hace despliegue como un proceso de cambios. (Cornejo Meléndez, 2019) menciona que: La transformación digital se puede definir como la integración de nuevas tecnologías en todas las áreas de una empresa, y así cambiar la forma en la que opera. El objetivo central de la misma es el optimizar los procesos, aumentar la competitividad y ofrecer a los clientes un nuevo valor añadido.

. El Autor, en (Salazar, 2021) su libro señala: Antes de la pandemia, la revolución tecnológica había arrasado rápidamente con todos los sectores de la economía y la actividad humana en todos los países del mundo, incluida América Latina y el Caribe, creando desafíos y oportunidades. La crisis de Covid-19 ha acelerado aún más la difusión de la tecnología, especialmente la transformación digital, creando nuevas oportunidades, pero también aumentando las amenazas. Es por eso que una implementación correcta de herramientas digitales incrementa el nivel productivo de una empresa.

Asimismo, (Basco, A. I., Beliz, G., Coatz, D., & Garneró, 2018) muestran en su libro que la Transformación Digital ha cambiado la forma de operar de las empresas, utilizando

herramientas que permiten mejorar los procesos de producción y comercialización; es decir, promover a nivel nacional e internacional los tipos de productos o servicios que ofrece la organización, con preferencia por las microempresas, con el fin de incrementar las ventas en beneficio de los clientes tanto internos como externos.

Por lo tanto, es importante recalcar que la transformación digital ha favorecido a la mejora de las PYMES, sin embargo, las organizaciones no aplican herramientas tecnológicas que permitan un crecimiento corporativo esto es por falta de conocimiento o no presentar un presupuesto para su aplicación, siendo esta que fortalecerá su nivel de ventas y el incremento de clientes.

Planteamiento del problema

El presente trabajo de investigación está orientado en el análisis de la transformación digital y su incidencia en el riesgo operativo en las PYMES de la ciudad de Latacunga, en el período 2020, las cuales fueron afectadas económicamente por la problemática existente de la pandemia del COVID- 19, lo que obligó al cierre de las mismas o a su mejora en un cambio por seguir en el mercado competitivo.

La toma de decisiones en las PYMES es fundamental, es por ello que al integrar una transformación digital en sus procesos se debe tener en cuenta que se realizará cambios en todas sus áreas, las cuales en efecto entregarán nuevos flujos de proyección financiera, herramientas tecnológicas que permita una ampliación en sus servicios, un crecimiento en sus inversiones y su ampliación en su cartera de clientes.

Además, cabe destacar que un factor determinante para la no adopción de nuevas herramientas tecnológicas dentro de una empresa es el desconocimiento de sus beneficios y el poder de crecimiento que puede a lo largo de su adopción.

La problemática existente Covid-19 sigue latente en diversas empresas y más en las PYMES poniendo a prueba su capacidad de crecimiento y desarrollo, desde esta perspectiva el no contar con estrategias que le permitan su supervivencia harán que varias de ellas fracasen y no logren alcanzar sus objetivos marcados desde su creación. (Bandrés-Goldáraz, 2021).

Dicho de otro modo, una empresa si desea su crecimiento corporativo debe adaptarse a nuevas maneras de hacer negocio, ampliar sus cadenas de inversión, profundizar sus horizontes de economía invirtiendo en nuevas herramientas tecnológicas que le permitan salir a flote dentro de un mercado competitivo.

Macro

Los países desarrollados adoptan siempre nuevas maneras de innovación, su crecimiento económico esté ligado con este tipo de implementación.

Según (González, 2018): Unos años más tarde, las grandes industrias continúan esforzándose por sobresalir en el entorno en el que operan. Seguir siendo líder es una prioridad, por lo que utilizar diferentes tecnologías o herramientas tecnológicas que les permitan tener un impacto positivo en su economía. Apoyo para su desempeño.

Además, (Martínez, 2020) resume en su analisis publicado : El no tener un avance tecnológico en un país hace que aún no se alcance el umbral mínimo de acceso y uso para algunos de sus ciudadanos y empresas, por lo que su desarrollo económico es más lento. Este retraso significa que las nuevas tecnologías no tienen el impacto deseado en la inversión, el crecimiento y la productividad. Impacto positivo en salarios e igualdad. De forma que, si un país no integra nuevas áreas de tecnología esta propenso a tener una desaceleración económica, y perjudicar a varios integrantes de la misma.

Así también (CEPAL, 2020) redacta en su informe económico lo siguiente: La transformación digital puede ayudar a las economías de ALC (América Latina y el Caribe) a salir de la crisis

estimulando la innovación empresarial y nuevos patrones de consumo, transformando los sistemas productivos y las cadenas de valor, reestructurando sectores económicos e introduciendo nuevas condiciones competitivas. Esto significa que con una gestión adecuada del nuevo modelo tecnológico, todos los involucrados se verán afectados positivamente e integrarán un nuevo enfoque para elevar su negocio a un nivel de crecimiento con riesgos continuos mínimos.

Meso

El autor (Alonso Guerra, 2017) mediante su artículo de publicación transformación digital para emprendimientos en el contexto ecuatoriano manifiesta; “En el año 2020 fue un escenario perfecto para la desaparición de miles de emprendimientos en el Ecuador, entre el mes de enero del 2020 y mayo del año 2021 el Servicio de Rentas Internas y la Superintendencia de Compañías cancelaron más de 10376 empresas” (p.17). Lo cual deja en manifiesto que muchas empresas se vieron afectadas por la crisis actual no supieron salir a flote por no innovarse en nuevas formas de trabajar en el medio que los rodea.

Además, enfatiza (Bandrés-Goldáraz E. C.-C.-A., 2021) “Nueve de cada 10 empresas consideran que la pandemia aceleró su proceso de transformación digital; a medida que las empresas cuentan con más empleados, esta tendencia es ligeramente mayor” (p.13). Dicho de otro modo, Ecuador ha tenido grandes vinculaciones en su era digital, tratando de generar más expectativas de crecimiento económico vinculado con un cambio radical en la forma de realizar negocios, es por ello que las PYMES están más ligadas a una transformación digital masiva dando a conocer que la conectividad es un pilar fundamental. Dentro de este orden de ideas DATTA (2021) manifiesta en su página oficial: En estos últimos dos años, las organizaciones tuvieron que responder y adaptarse rápidamente a los nuevos desafíos que vinieron con la crisis sanitaria: nuevos modelos de comercio, trabajo y funcionamiento, que aceleraron sus procesos de transformación digital en un esfuerzo por mantenerse en el mercado y construir un futuro.

El proceso de transformación digital que ha tenido el país ha hecho que suba de rankings, es por eso que ha subido sus niveles de tecnología y poco a poco ha ido adaptándose a una era más actual. Por lo cual (Lopez Jimenez & Alcazar Ponce , 2021), en su publicación manifiestan: “Resulta que Ecuador se ha transformado en un ecosistema mediado por la interacción tecnológica. La disponibilidad de acceso a Internet ha permitido que sus habitantes puedan comunicarse a través de las diferentes plataformas de mensajería instantánea y de redes sociales” (p.18).

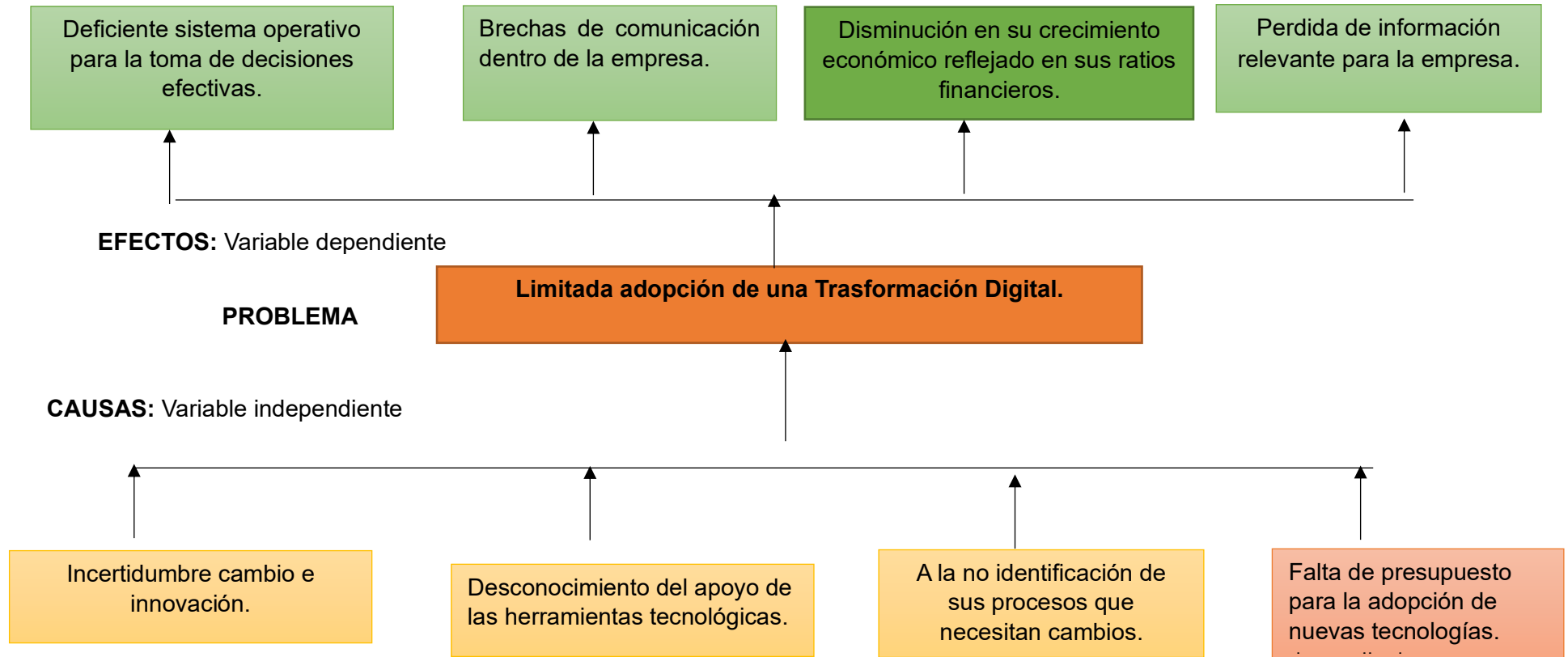
Micro

Es importante resaltar que dentro del territorio ecuatoriano, en lo que se refiere a la transformación digital ha manejado políticas o proyectos vinculados al desarrollo de la transformación digital, sin embargo dentro de la ciudad de Latacunga las pymes no manejan en su totalidad parámetros esenciales de este tipo de cambios, por lo que se ven afectados directamente en sus ingresos económicos, al no generar un crecimiento en la cartera de clientes y, no poder dar a conocer los productos o servicios tanto a nivel local e internacional, de una manera más rápida (Ortiz, 2018).

Estas perspectivas han ocasionado el retraso en el cambio a nivel organizacional, ello está vinculado por el desconocimiento, o la falta de presupuesto para implementar dichas estrategias, ello ocasiona retrasos en la eficiente del nivel empresarial, por lo que no pueden competir de una forma adecuada y, mejorar su posicionamiento.

Figura 1

Árbol de problemas



Nota. Causas y efectos que forman parte del problema de investigación central.

A través del análisis del diagrama causa efecto, se pudo conocer el problema central, el mismo que se orienta a un nivel bajo de la transformación digital en las PYMES, de la ciudad de Latacunga. De esta manera será primordial generar una propuesta que permita el desarrollo de las PYMES, mejorando el nivel de productividad y comercialización, mediante la transformación digital.

Justificación e Importancia

En la actualidad vivimos en mundo digital de cambios constantes, caracterizado por nuevas formas de hacer negocio, es por esto que la presente investigación se centra en la transformación digital como clave principal para el desarrollo productivo de las PYMES de la ciudad de Latacunga.

La transformación digital sirve como apoyo esencial de innovación y crecimiento económico para una empresa, es así como (Power Data, 2022) manifiesta en su página oficial que la transformación digital sirve como herramienta esencial para crear y mejorar el valor para el cliente, además brinda mayores oportunidades de fortalecimiento en las áreas de riesgo para el mejoramiento de su eficiencia y procesos productivos de la empresa.

Es por ello que el primer paso hacia el mejoramiento de su productividad y minimización en sus riesgos a diferentes niveles que la integran es la integración de nuevos modelos de tecnología digital que ayuden al progreso de su económica y crecimiento estructural.

En ese mismo contexto (Quintero Osorio, 2022) indica: “El año 2020 ha sido un año de retos a nivel mundial y nos ha evidenciado que Hispanoamérica tiene en la transformación digital las herramientas para liderar su reactivación económica y potenciar entre los países las sinergias que permitan convertirnos en una región más competitiva”

Por lo cual el adoptar un mundo digital pueden cambiar su manera convencional de hacer negocios a una nueva forma diferente y más revolucionaria, donde el tener una mayor participación y competencia en el mercado actual, es esencial.

Además, la palabra Transformación Digital ha logrado avanzar en los últimos años en las empresas de forma excepcional, logra replantear cambios a favor de la organización como su cultura corporativa es decir actúa sobre sus diferentes áreas para emplear mejoras continuas en su visión, misión, códigos éticos y valores. (Slotnisky, 2016) En tal sentido una imagen corporativa de una empresa, está vinculada a una transformación digital, el cual el éxito dependerá del cambio cultural e incentivo que tenga las altas gerencias para realzar su nombre corporativo de manera consciente y eficaz.

La integración de la transformación digital como indica en su tesis (Casallas Suarez, 2022) manifiesta que dentro de las organizaciones en el año 2020 fue un reto transcendental para varias PYMES y aun lo sigue siendo por el temor al cambio e innovación, sin embargo, aquellas que adoptaron sobresalieron en la crisis que actualmente vivimos, donde se mantienen en auge y su economía no se vio afectada al cien por ciento.

La importancia de la investigación radica que a través de una indagación de fuentes confiables se podrá demostrar que la adopción de una transformación digital en aquellas PYMES funcionó de forma correcta y la cual apporto y aporta estrategias financieras que a su vez ayudan en la minimización de costos, perdidas innecesarias, aumentando así su producción en sus servicios, su productividad y su manera de enfrentar problemas a nivel corporativo , donde aporta varias soluciones a sus diferentes riesgos operativos en todos sus niveles de integración. Además, el estudio destaca que la mayoría de las PYMES, de la ciudad de Latacunga se dedican a la producción y comercio, por tanto, necesitan aplicar estrategias digitales en base a la innovación y el progreso constante que se encuentran en su mercado actual.

La transformación digital permite obtener una rentabilidad y equilibrio económico mediante el uso de la tecnología en su desarrollo digital la cual está ligada a ser una estrategia innovadora, donde en las PYMES pueden mejorar la capacidad de producción y ampliar estrategias para mitigar los diferentes riesgos internos y externos que se producen en la empresa. (de Vicuña Ancín, 2017)

Por tanto, la investigación es factible porque cuenta con los recursos e información sobre las variables de estudio en vista que se puede recopilar la información en trabajos de similares características. Debido al proceso de transformación digital las pequeñas y medianas empresas tienen que realizar este cambio para mejorar en el nivel de confianza y producción a nivel del mercado local. Los beneficiarios son las empresas que conforman las PYMES, entendiendo al grupo corporativo, usuarios, clientes y finalmente el sustento práctico de la investigación.

Objetivos

Objetivos General

- Analizar la transformación digital y su incidencia en el riesgo operativo en las PYMES de la ciudad de Latacunga en el año 2020.

Objetivos específicos

- Efectuar un marco teórico referente a la transformación digital y su incidencia en el riesgo operativo por medio de fuentes bibliográficas, con el fin de establecer una estructura conceptual considerando sus variables de estudio y su problemática central.
- Efectuar un estudio metodológico, a través del cual se empleará herramientas que facilite obtener datos valederos del estudio.
- Proponer estrategias digitales para mejorar y disminuir el riesgo operativo en las PYMES, de la ciudad de Latacunga en el año 2020.

Variables de la Investigación

En los siguientes ítems se detalla las variables de investigación, del estudio a realizar.

1. **Variable independiente:** Transformación digital
2. **Variable dependiente:** Riesgo operativo

Hipótesis

- **Hipótesis Alternativa (H1):** La transformación digital SI influye en los riesgos operativos de las PYME de la ciudad de Latacunga en el año 2020.
- **Hipótesis nula (H0):** La transformación digital NO influye en los riesgos operativos de las PYME de la ciudad de Latacunga en el año 2020.

Operacionalización de Variables

En las siguientes tablas se detalla la operacionalización de las variables, tanto dependiente como independiente.

Tabla 1

Operacionalización Variable independiente: Transformación digital

Conceptualización	Dimensiones	Ítems	Instrumentos
La revista (Digital, 2022) indica que: La transformación digital empresarial se refiere al desarrollo de prácticas organizacionales que utilizan tecnología y datos para servir mejor a los clientes y optimizar las operaciones.	<p>Cliente: Experiencia del cliente</p> <p>Fidelización del cliente hacia la empresa</p> <p>Innovación de servicios y productos.</p> <p>Innovación Digital: Banca móvil Apps digital</p> <p>Información web</p>	<p>¿Existen herramientas digitales que facilitan la relación con los clientes logrando que la experiencia sea mejor?</p> <p>¿Las PYMES han implementado medios digitales para realizar sus transacciones comerciales?</p> <p>¿Las PYMES cuentan con sitios web donde sea factible verificar los servicios/productos que ofrecen?</p> <p>¿Las PYMES utilizan herramientas de Inteligencia Artificial, como WhatsApp, SMS, Telegram para la atención de consultas y requerimientos?</p>	<p>Técnica: Encuesta aplicadas a los gerentes de cada PYME.</p>

Nota. Recuperado de (Quintero Osorio, 2022)

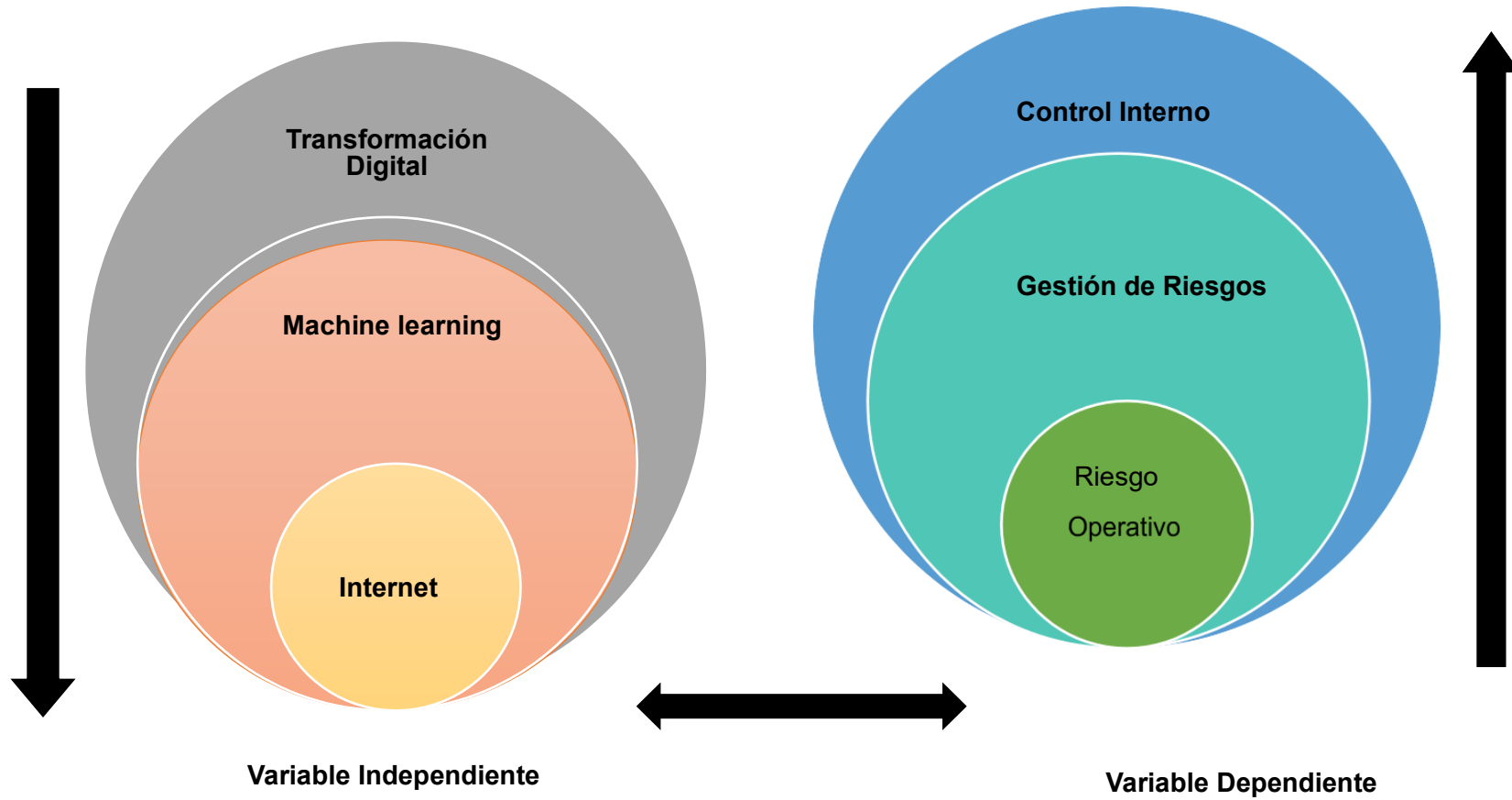
Tabla 2*Operacionalización Variable dependiente: Riesgo operativo*

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
La revista (AUDITOOOL, 2014) señala: El riesgo operativo puede definirse, como la posibilidad que tiene una compañía, empresa u organización de sufrir pérdidas de carácter financiero por diversas causas internas como externas de forma esporádica.	Procesos internos: Personas: Tecnologías de la información Procesos externos	Ratios eficiencia y eficacia Indicadores de talento Indicadores de resultados de innovación Indicadores de procesos.	¿Se conoce sus procesos internos y externos que necesitan innovación? ¿El personal es capacitado constantemente? ¿La empresa tiene una cultura de cambio e innovación? ¿Se ha identificado las causas de un decrecimiento en su rentabilidad?	Técnica: Encuesta, cuestionario

Nota. Recuperado de (Bedoya, 2019)

Figura 2

Categorías fundamentales



Variable Independiente

Variable Dependiente

Nota. Variable Independiente, Variable Dependiente.

Capítulo II

Marco teórico

Base teórica

Internet

La palabra internet nace de la necesidad de acelerar comunicaciones, significando así interconexión de una red global (Cebrián, 2011) Por lo que significa que el internet a unido información de varias fuentes transformando en algo transcendental para las personas que lo necesitan.

En la década de los 60 en Estados Unidos surge la necesidad de unión entre tres grandes compañías como Bell, ARPA y MIT las cuales trataban de crear enlaces entre varios ordenadores. (Peirano, 2019). En este caso el Internet representa una herramienta que través de la cual se pueden obtener diversos datos para satisfacer al buscador. Internet es una parte importante de la vida diaria, la cual es utiliza en varios campos empresariales ya sea en finanzas, producción, economía, o cualquier otro medio de satisfacción.

Mediante su libro Educación y tecnología la autora (Luz, 2018), identifica que “Como herramienta versátil, Internet puede demostrar nuevas formas de invención que van de la mano con los recursos digitales a través de los cuales las personas ofrecen y entregan bienes y servicios en la actualidad. Bajo estas perspectivas se hace referencia que el internet es considerada como una gran red mundial de computadoras conectadas mediante diferentes tipos de enlaces entre ellos; satelitales y equipos de cómputo, dispositivos móviles, siendo una de las redes más grandes que permite compartir información para cualquier actividad que se requiera. De acuerdo al autor (Álvarez, 2021) En este sentido, se adoptan nuevas formas de

innovación tecnológica a nivel empresarial, se conecta Internet a la cadena productiva, lo que transforma la actividad de los trabajadores en el sentido de que se optimiza el tiempo de información.

Machine learning

Se define que Machine Learning, es un proceso automático que trata que las computadoras se adapten y logren tomar decisiones que ayuden a minimizar riesgos. De esta manera el autor, (Maisueche Cuadrado, 2019) considera que: Las técnicas de machine learning son necesarias para mejorar la precisión de los modelos predictivos. Dependiendo de la naturaleza del problema empresarial que se está atendiendo, existen diferentes enfoques basados en el tipo y volumen de los datos

Machine learning, se conoce como un recurso digital que presenta una inteligencia artificial, y según la autora (Suárez, 2012) en su libro indica, brindan: Las organizaciones reflexivas pueden tomar decisiones más precisas sobre ventas, marketing, desarrollo de productos y otras áreas estratégicas.

De tal forma que un recurso digital permitirá alcanzar los objetivos empresariales, a fin de beneficiar su desarrollo dentro de un mercado actual que es altamente competitivo.

Beneficios de utilización del Machine Learning según (Zúñiga Ugalde, 2019) manifiesta:

- a) El encontrar fallos y fraudes en las transacciones que realiza la empresa.
- b) Identificar interrupciones en las redes de comunicación internas.
- c) Gestiona el reclutamiento de personal para la empresa en la clasificación de información.
- d) Toma de decisiones basadas en los datos recolectados de calidad.

En síntesis, el machine learning ayuda a las empresas a tener un mejor desempeño en su estructura de llevar información, las empresas en la actualidad buscan el mitigar riesgos que

no le permitan avanzar en un mercado competitivo y desarrollarse en todos sus ámbitos posibles. Siendo una herramienta digital beneficiosa para el proceso operativo de las empresas ofreciendo la oportunidad de cambio y mejora continua.

Transformación Digital

En efecto la palabra Transformación Digital abarca muchos significados que influyen directamente dentro de la empresa es por ello que a través de su página principal explica: (Fonseca Ovalle, 2021) “La transformación digital es la inclusión de tecnologías digitales en todas las áreas del negocio, lo que cambia fundamentalmente la forma en que opera una empresa y crea valor para los clientes.”. Por lo cual la transformación digital permite la reelaboración de los productos, procesos y estrategias dentro de la organización mediante el aprovechamiento de la tecnología digital actual.

La transformación digital cambia diferentes áreas de las empresas, como el marketing, la ampliación de los servicios que ofrecen, la organización interna de las empresas, la capacidad de escuchar a los clientes utilizando nuevos canales de comunicación digital e incluso cambia los sistemas de gestión y los modelos de negocio. En este pensamiento, la transformación digital se refiere al desarrollo de tecnología en una empresa que ofrece diversos cambios para aumentar la productividad y optimizar sus operaciones. (LÓPEZ SALAS, 2020)

Tabla 3

Ventajas de la transformación digital en una empresa.

Rasgos	Beneficios
Ofrecer una mejor experiencia del cliente.	Proporcionar una mejor experiencia de servicio al cliente a través de plataformas, con una mejor atención de rapidez y comodidad en los servicios.
Riesgos reducidos gracias a la automatización de procesos.	Disminuye riesgos de acumulación de información, que no permiten la realización de procesos internos, a su vez facilita la comunicación entre procesos, aumenta la proactiva y buen uso de las herramientas tecnológicas de la empresa.
Perfecciona la recolección y análisis de datos.	Permite el mejoramiento de recolección de datos, tener una sofisticada selección de información que le permita el desarrollo de sus procesos donde agiliza la clasificación, verificación y análisis de los mismos.
Ayuda a crear más formas de generar ganancias.	Aumenta la economía de una empresa, estiliza los recursos con un mejor desempeño en sus procesos y fortalece las áreas para un mejor resultado.
Mejora el conjunto de habilidades de los empleados.	Permite que los trabajadores estén actualizados, con nuevas experiencias de adquisición de conocimientos en el ámbito de la innovación tecnología para el mejoramiento de la empresa y de sus conocimientos.

Nota. Obtenido de (Sharán, 2019)

Importancia de la Transformación Digital dentro de una empresa.

El autor (Terrón García, 2019) explica: La era digital ha traído muchos cambios al panorama digital, y la transformación digital ya no es una opción, sino una obligación para sobresalir.

Dentro de una empresa el estar en constante innovación es vital, las empresas que no encuentran los medios para su actualización fracasan, sin embargo a través de la aplicación de la Transformación digital las empresas han encontrado vías para estar a la vanguardia de un medio competitivo.

Brindar una mayor velocidad en todos los servicios es un eje central de la transformación digital, con beneficios que van más allá de brindar soluciones y mitigar riesgos. (Terrón García, 2019). Los cambios que se produce dentro de una empresa son radicales, a su vez fortalecen el mejoramiento en su productividad.

Control interno

Brindar una mayor velocidad en todos los servicios es un eje central de la transformación digital, con beneficios que van más allá de brindar soluciones y mitigar riesgos. (Zamora, 2018)

Dentro este orden de ideas el implementar un adecuado control interno, influiría directamente en su crecimiento corporativo, y fortalecerá ciertos aspectos que estén vulnerables para su consecución.

Objetivos del Control interno dentro de una empresa.

El control Interno dentro de una empresa sirve con apoyo y consecución de sus objetivos planteados por lo cual (Terrón García, 2019)menciona los siguientes:

1. Regir en su forma de administrar los recursos de la empresa para mitigar riesgos.
2. Mejorar el plan de objetivos, para fortalecer su organigrama empresarial.
3. Establecer una mejor confiabilidad de información empresarial.

4. Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación
5. Sintetizar un adecuado proceso de planeación y desarrollo empresarial.

Importancia del Control Interno.

El control interno no es sólo un medio para presionar a las personas para que realicen correctamente las actividades de la organización, sino también un recurso para prevenir y detectar riesgos que impidan la consecución de los objetivos fijados internamente. (Henao Feria, 2017) Con esto se puede notar que el control interno es un mecanismo de defensa que está en constante alerta para prevenir, mitigar riesgos que hacen que una empresa fracase en sus actividades diarias, o diferentes circunstancias que se presente.

Además, las empresas hoy en día enfrentan situaciones que hacen que de una u otra manera tengan un decrecimiento en su rentabilidad y cause perdidas irreversibles, cada uno de los niveles empresariales deben tener al menos una estrategia de protección y tomar decisiones en tiempos de crisis con el fin de no tener repercusiones que la puedan llevar a la quiebra económica organizacional.

A continuación, se describe cada uno de los elementos del control interno y que significa dentro de una empresa.

Tabla 4*Elementos de Control Interno*

Componentes	Definición
Ambiente de control	Referencia a la estructura empresarial, el cómo se lleva a cabo los procesos, lineamientos, objetivos y apoyo al personal.
Evaluación de Riesgos	El objetivo principal es el de evaluar, controlar minimizar los riesgos tratando de mitigar con una evaluación previa.
Actividades de Control	Se refiere a todas las políticas y procedimientos establecidos que contribuyen a llevar a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.
Información y comunicación	Hace referencia a toda la información interna ejercida en la empresa y como es consecutiva en la misma como promueve a la consecución de los objetivos marcados en la entidad. Se trata de evaluaciones periódicas para verificar que cada
Supervisión	uno de los elementos de control interno estén funcionando. Monitoreo continuo Evaluaciones separado

Nota. Información obtenida (Rojas-Salvatierra, 2018)

Objetivos del control interno.

Los objetivos tienen el propósito de brindar seguridad de forma interna partiendo de la toma de decisiones (Gómez, 2019) para alcanzar las metas planteadas y se basan en cuatro aspectos fundamentales:

- Protección y preservación del patrimonio contra pérdidas y despilfarro e irregularidades.
- Incluye la legislación y normativa técnica, como medida de protección para el control interno como primera línea de defensa para salvaguardar el patrimonio de la empresa.
- Eficiencia y eficacia de las operaciones siendo esta una herramienta fundamental en la conducción adecuada de las actividades, en el uso idóneo de los recursos y en la aplicación de las mejores prácticas desde las perspectivas técnica y jurídica.
- Confiabilidad de la información donde los informes financieros, contables, presupuestarios sean confiables, precisos mediante la presentación de datos de forma correcta.
- El cumplimiento de la normativa de control interno vigente, como herramienta, porque facilita la gestión del sistema y el desempeño de cada colaborador en las diferentes áreas de trabajo

Riesgo Operativo.

Las empresas son propensas diariamente a cambios internos y externos en todo su ámbito de integración lo cual provoca caídas en su economía. En tal sentido (Casares San José-Martí, 2016) señala: El riesgo operativo puede definirse ampliamente como la posibilidad de que un negocio, empresa u organización sufra pérdidas financieras por diversas razones. Las razones pueden ser tanto internas como externas, y la empresa debe estar bien fundamentada para abordarlas.

A continuación, se muestra los factores que inciden en el Riesgo Operativo.

Tabla 5*Factores que inciden el Riesgo Operativo*

Tipos de Riesgo	Definición
Internos	Motivado por riesgos Inherentes a la misma organización, se da de forma imprevista y se puede controlar con anticipación a la problemática. Toda organización es susceptible de ser afectada por
Externos	comportamientos del contexto socioeconómicos en el que opere y se da de forma esporádica, la toma de decisiones es fundamental por parte de los altos gerentes empresariales.
Recursos Humanos	Al cotar con participación y el trabajo de personas las empresas están condicionadas por las acciones y desempeño de las mismas. La capacitación del capital humano es fundamental, puedan enfrentar nuevos retos dentro de la empresa.
Relevancia	En la práctica la totalidad de negocios, existe una acentuada relevancia mecánica o la tecnología.
Tecnológica	Especialmente en la era digital y mundo globalizado. Las empresas deben estar en constante cambio e innovación para lograr cumplir sus objetivos a largo, media y corto plazo

Nota. Obtenido de (Zamora, 2018)

Gestión del Riesgo

El no tener lineamientos de manejo de la gestión del riesgo operativo, abarca riesgos que implican el desequilibrio en su aseguramiento, además Implica la integración de todas partes fundamentales de una empresa, para identificar todos los riesgos que puede afectar a la misma.

Es por ello que el autor de la página menciona: (Basco, A. I., Beliz, G., Coatz, D., & Garnero,, 2018) “El término "gestión de riesgos" hace referencia al proceso que se utiliza para identificarlos y evaluarlos, y a la creación de un plan para disminuir o controlar no solo dichos riesgos, sino también el efecto que podrían tener en la empresa”. Tener un plan para tratar de gestionar el riesgo evitara pérdidas económicas en una empresa y ayudara a sobresalir del resto

La gestión de riesgos corresponde al enfoque que debe utilizar una empresa de acuerdo a su estructura y organización para identificar, cuantificar y responder a las consecuencias de eventos potenciales en la misma. (Casares San José-Martí, Introducción a la gestión integral de riesgos empresariales enfoque: ISO 31000., 2016). Por lo que en una empresa se integra un control en sus riesgos , a través del cual se puede planificar organizar, dirigir y controlar las diferentes etapas para llevar a cabo las metas propuestas por la gerencia de la empresa.

El proceso de gestión del Riesgo Operativo, es variado y complejo es por eso que (Calvo, 2020) manifiesta en su documento que “El riesgo operativo se ha vuelto más complejo de administrar a medida que las organizaciones son impulsadas por los avances en tecnología, globalización, competencia y márgenes de ganancia cada vez más reducidos”. En este sentido a través de la gestión del riesgo operativo, la empresa encuentra un equilibrio y establece estrategias, objetivos para lograr un ideal de crecimiento, rentabilidad de la inversión y los riesgos asociados con ellos y para explorar sus recursos con eficacia y eficiencia en la consecución de objetivos de la organización.

El riesgo operativo como diferenciador de competencia para disminuir el mismo debe adoptar ciertos lineamientos como manifiesta (Calvo, 2020) en publicación editorial:

- Cambiar la percepción de riesgo operativo como prevención de riesgos
- Habilitar riesgos calculados, para la adopción de valor de inteligencia para alentar una mejor toma de decisiones y mejorar las ventajas competitivas.
- Alinear la madurez del marco riesgo con la complejidad de los objetivos estratégicos de la organización eligiendo las herramientas.
- Desarrollar enfoques automatizados para monitorear y recopilar datos de comportamientos de control alineados con riesgos materiales en la empresa.
- Agregar e interpretar información para garantizar el cumplimiento de comportamientos éticos de los empleados.
- Integrar estrategias, procesos, herramientas de gestión de riesgos operativos en sus objetivos organizacionales conducirán a un mejor rendimiento de producto, un mayor reconocimiento de la marca y ayudara a entregar resultados financieros sostenibles.

Es fundamental que las empresas tengan en cuenta todos sus procesos que necesitan gestión y así poder tomar decisiones asertivas cuando lo ameriten, no contar con una correcta gestión del riesgo operativo, causara problemas de fugas de información, brechas de comunicación, decrecimiento en su economía y cierre de la misma,

Capítulo III

Metodología

Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuali- cuantitativo por lo cual los autores manifiestan que: (Cevallos Sánchez, 2017) , estos métodos pretenden resolver problemas de acuerdo con reglas válidas y aceptables en el marco del método científico.

Para el desarrollo de la investigación se ha tomado en cuenta un enfoque mixto es decir cuali - cuantitativo. (Osorio, 2022) Al ser cualitativo describe las diferentes características que van a ser estudiadas en torno a la transformación digital, como el proceso de innovación que las PYMES, de la ciudad de Latacunga opto durante el año 2020 y las diferentes decisiones que tomo la alta gerencia para mejoramiento de su productividad. Además, se utilizan métodos cuantitativos, obteniendo datos numéricos, los cuales son evaluados por la población investigada, el sector de la pequeña y mediana empresa de la ciudad de Latacunga, de acuerdo a las necesidades de la investigación pertinente. Estos luego se analizan e interpretan utilizando gráficos estadísticos para probar la hipótesis.

Modalidad de Investigación

Investigación Documental

La investigación es documental porque trata de esclarecer las características del fenómeno objeto de estudio según el autor (Pinto, 2018) esclarece que las personas, grupos, espacios geográficos, que son objeto de análisis en relación con las variables objeto de estudio, permitiendo así medir y recopilar información para su estudio. aprobación adicional. Además, proporciona métodos de recolección analítica de autores con las respectivas opiniones para ir detallando los sucesos de un determinado objeto de estudio Quiroga

Martínez, R. (2009). menciona que: “Es una disciplina instrumental metodológica y permite la búsqueda como del procesamiento de la información contenida en documentos para ser procesados y analizados

Tipo de Investigación

Investigación no experimental

El presente trabajo se realizó bajo el diseño de investigación no experimental ya que no interfirió en el desarrollo de las variables que son objeto de estudio, sino que se observó su comportamiento para analizar su evolución en un ambiente normal. Este tipo de investigación manipula variables sin darse cuenta; en cambio, buscan observar cómo se comportan los fenómenos en su entorno natural y luego analizarlos.

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva, es aquella que se relaciona con el espacio y/o escenario y buscan información de un determinado grupo de personas como lo determinas describen al fenómeno de estudio por medio de la realidad, cuyo vínculo va de lo general a lo particular para asociar las causas y efectos que se producen entre las variables de estudio. (Sánchez, 2021) Se ha planteado la investigación descriptiva, en vista que permite relacionar las variables de estudio, por medio de un análisis comparativo si las PYMES, han realizado este tipo de adopción de Transformación Digital como estrategia financiera para la disminución del Riesgo Operativo lo que se obtendrá como resultado la correcta aplicación de un plan de acción sobre los mismos.

Correlacional

Para (Gordillo, 2010) establece “si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad y cuanto están relacionadas”. La investigación de correlacional es aquella en donde intervienen y se obtiene datos en el lugar de los hechos, es así que la investigación se centra en medir los datos establecidos por la transformación digital y el

riesgo operativo mediante un periodo determinado y la acción que se va emplear.

Fuentes Primarias

Las fuentes primarias permiten la recolección de la información mediante libros, revistas científicas y artículos financieros, documentos PDF, sitios web. (Sánchez Carlessi, 2018).

Para ser sustentadas metodológicamente en la investigación en donde se encuentran las principales opiniones y criterios de autores, con el propósito de dar un realce a las variables de estudio. Bajo este aspecto se obtendrá definiciones, conceptualizaciones sobre los principales hallazgos para el desarrollo de la investigación.

Técnicas de la recopilación de la información

Técnicas e instrumentos

La encuesta será utilizada como técnica central debido a que representa un conjunto de elementos estandarizados de la investigación, para recoger y analizar una serie de datos de muestra de casos sobre la población objeto de estudio cuyo propósito es explorar, describir y explicar una serie de características tiene el propósito de realizar un diagnóstico para la aplicación de estrategias financieras que permita la disminución del riesgo operativo en las diferentes PYMES de la ciudad. (Meneses, 2011)

Herramientas

Encuesta

Para la investigación se aplicará la encuesta a los administradores o gerentes de las empresas que conforman las PYMES del Cantón Latacunga cuya estructura contendrá un banco de 15 preguntas cerradas y abiertas en relación a las variables de estudio, lo que permitirá identificar como influye la transformación digital en el riesgo operativo de cada una de ellos. El autor (Cordero, 2012) la encuesta es una técnica de investigación social y sirve para generar información sobre un objeto o fenómeno de estudio, cuya finalidad es obtener

datos sistémicos para ser analizados y sintetizados

Procesamiento de información

Para el proceso de constatación de información se utilizará herramientas como el Excel, Word en cual se realizará gráficos, análisis de los resultados obtenidos de las diferentes empresas. Su propósito central es el procesamiento de información es el establecer resultados donde se pueda tener un orden de ideas que permita realizar una propuesta de estrategias digitales y así cumplir el objetivo planteado en la investigación.

Población y Muestra

Población

Para el caso de estudio se procedió a obtener la información del portal de la Superintendencia de compañías, valores y seguros, en el cual pudimos obtener información relevante a la PYMES de la ciudad de Latacunga. De acuerdo a lo investigado tenemos una población de 465 PYMES en la ciudad de Latacunga, se procederá a clasificar conforme sea el criterio de la investigación Una población, o más precisamente, una población diana, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes a los que se aplicarán las conclusiones del estudio. Está determinada por la pregunta y los objetivos de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (Arias, 2012).

Muestra

Para (Hernández-Sampieri, 2017) Una muestra se define como el proceso de selección de datos y observaciones de una población particular, por lo que se define como un subconjunto de una población. Con esto las PYMES en la ciudad de Latacunga estaría integrado por 485 empresas, de las cuales se clasifico en medianas y pequeñas empresas dándonos un total de 112 PYMES de las cuales se aplicó la fórmula de la muestra estará

determinada de la siguiente manera.

Tabla 6

Listado de pymes de la ciudad de Latacunga año 2020

	Nombre	Ciudad	Tamaño
1	EL ALTO COTOPAXI ELALCO CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
2	INDUSTRIA DE LICORES ECUATORIANOS LICOREC S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
3	FLORICOLA LA ROSALEDA S.A. FLOROSAL	LATACUNGA	MEDIANA
4	AGRICOLA ANGY ROSE ECUADOR "ROS&ANGY" S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
5	SAVREH S. A	LATACUNGA	MEDIANA
6	INDUACERO INDUSTRIA DE ACERO DEL ECUADOR CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
7	ENERGIA PLANTA FOTOVOLTAICA EPFOTOVOLTAICA S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
8	SOCIEDAD AGROPECUARIA AMADOR ARIAS	LATACUNGA	PEQUEÑA
9	OLYA FARMS S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
10	TRUCKDIESEL IMPORTADORES S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
11	CENTRO DE DIALISIS CONTIGO CENDIALCON CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
12	SAIT SAMANIEGO ITURRALDE S. A	LATACUNGA	MEDIANA
13	JARDINES PIAVERI CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
14	SOCIEDAD AGROPECUARIA CALLO MULALO SA	LATACUNGA	PEQUEÑA
15	CONSTRUCTORA ESPINOSA MOLINA S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
16	FUENTES SAN FELIPE S.A. SANLIC	LATACUNGA	MEDIANA

	Nombre	Ciudad	Tamaño
	FLORANATION		
17	PRODUCTORES DE FLORES S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
	AGROPECUARIA INDUSTRIAL		
18	Y COMERCIAL ALPENSWISS S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
	ALIMENTOS SALUDABLES		
19	ECUADOR ECUALIMFOOD S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
	PILONES LA VICTORIA S.A.		
20	PILVICSA	LATACUNGA	MEDIANA
	FLORES SANTA MONICA		
21	ÑANTA CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
	FEGACON CIA. LTDA.		
22	FEGACON CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
	SOCIEDAD AGROPECUARIA		
23	ERTEGO S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
	ADSSOFTWARE CIA. LTDA.		
24	ADSSOFTWARE CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
	SANIMAGARDEN S.A.		
25	SANIMAGARDEN S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
	SEGOVIA MAYA RIBADENEIRA		
26	SEMAYARI CIA. LTDA	LATACUNGA	MEDIANA
	CAROLINA RIOS CIA. LTDA.		
27	CAROLINA RIOS CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA

	Nombre	Ciudad	Tamaño
28	G&S INGENIEROS CIA. LTDA	LATACUNGA	PEQUEÑA
	CODIHE CONSTRUCTORA Y		
29	DISTRIBUIDORA DE HORMIGONES ECUADOR S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
	COMPañIA DE TRANSPORTE		
30	DE TURISMO COTTULLARI S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
31	NEGRETEFARMS S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
32	FLORETSPASTAVI S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
33	CARNIDEM CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
34	IMHOTEPCON CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
	CONSTRUCCIONES ULLOA		
35	CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
	DISTRIBUIDORA DE		
36	COMBUSTIBLE DISGASCOTOPAXI CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
	AGRICOLA SAN AGUSTIN		
37	SANAGUS S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
	COMPañIA DE TRANSPORTE		
38	DE CARGA PESADA ALBAN TOCA "ALBANTRUKS" C.A.	LATACUNGA	MEDIANA
39	FARMGIRL SOUTH S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA

	Nombre	Ciudad	Tamaño
40	FLORETSREJAS C.A.	LATACUNGA	MEDIANA
41	MILROSE S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
42	BOSQUEFLOWERS S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
43	COMERCIAL LOS NEVADOS SUPERGRAF CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
44	LIMACHE S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
45	LA FINCA CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
46	INSEMINACION Y M.A.S PRODUCTOS VETERINARIOS INSEMINARYMAS CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
47	STEELESTRUCTURAS CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
48	Comercialización de derivados de combustibles PETROANDES S.A	LATACUNGA	MEDIANA
49	Compañía de seguridad Cotopaxi COMSECOTOPAX CIA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
50	ROSEMIROVICH ROSES CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
51	CONSTRUCTORA VIAL A&C&S CONSTRUCCIONES CIA.LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA

	Nombre	Ciudad	Tamaño
52	TRANSPORTE PESADO PUZZOTRANS S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
53	MUÑOZ E HIJOS COMPAÑIA LIMITADA	LATACUNGA	MEDIANA
54	DISPOLLHYC CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
55	POSTES DE HORMIGON ARMADO O&M DISPOSTES CIA.LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
56	SERVICIOS INTEGRALES DE GLP CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
57	TRANSPORTE PESADO ESCOBAR JUNIOR S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
58	EDUCAMOS CIA.LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
59	GRUPO VARGAS CHILE CIA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
60	CONSTRUCTORA CUATROMOLB CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
61	LAURITAFARMS S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
62	SAPPHIREROSES S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
63	EDITORIAL LA GACETA S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
64	KARGA BOHUIL CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
65	CALZACUBA CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA

	Nombre	Ciudad	Tamaño
66	ESTACION DE SERVICIOS SILVA UNO CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
67	AGROEMPRESAS CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
68	FERRETOL CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
69	CLINICA CONTINENTAL, CONTICLINICA	LATACUNGA	PEQUEÑA
70	SAGAINDULOG CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
71	SUSTRATOS POALO S.A	LATACUNGA	PEQUEÑA
72	AGRICULTORA ECUAFLORET CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
73	SARITESAM CIA.LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
74	PROCESADORA DE NEUMÁTICOS COTOPAXI PRONEUMACOSA S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
75	TRUCKLINE S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
76	AGENCIA ADUANERA SEYREGO DEL ECUADOR CIA.LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
77	VISCOP VIGILANCIA Y SERVICIO DE COMPAÑIA PRIVADA CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
78	ESTACION DE SERVICIO SULTANA DE COTOPAXI ESERSULCO S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA

	Nombre	Ciudad	Tamaño
79	TRANSPORTES EDREVAL S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
80	GEMMOLLES S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
81	MOLINOS OROBLANCO CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
82	COMPAÑIA CONSTRUCTORA CONSDECALA CIA .LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
83	COMPAÑIA DIVINO NIÑO SEARCHI CHIRIBOGA&HUILCAMAIGUA CIA.LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
84	CLICKNET S.A.	LATACUNGA	MEDIANA
85	COMPAÑIA DE TRANSPORTE PESADO DIVICARGO S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
86	LINEA DE SERVICIO DE TRANSPORTE Y COMERCIO CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
87	TRANSPORTE PALMA PACHECO	LATACUNGA	PEQUEÑA
88	AGUILAR&COBO AFC CONSTRUCCIONES CIA.LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
89	ECUHOUSE S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
90	COMPAÑIA DE CARGA PESADA TAPIA & JACOME S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA

	Nombre	Ciudad	Tamaño
91	COMPAÑIA DE TRANSPORTE S.A.SANTOS	LATACUNGA	PEQUEÑA
92	TRANSPORTE DE CARGA VICAMBRYTRANS CIA.LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
93	COMPAÑIA DE TRANSPORTE PESADO INTRAC S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
94	TRANSPORTES HERSA HERSATRANS CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
95	SOLUCIONES INTEGRALES DE HARDWARE S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
96	COMPAÑIA DE TRANSPORTE INTERNACIONAL GARHINAIN	LATACUNGA	PEQUEÑA
97	COMPAÑIA DE TRANSPORTE EMPRETRANS S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
98	GLOBAL SYSTEM SERVICIO INTEGRAL DE PROTECCION VIGILANCIA Y SEGURIDAD GLOBSEG CIA. LTDA.	LATACUNGA	MEDIANA
99	VALENCIA & VALENCIA LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
100	COMPAÑIA DE TRANSPORTE PESADO LIGERCAL S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
101	HARO ESPINEL CONSTRUCTORA C.A.	LATACUNGA	MEDIANA

	Nombre	Ciudad	Tamaño
101	HARO ESPINEL CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA C.A.	LATACUNGA	MEDIANA
102	COMPAÑIA DE TRANSPORTE PESADO Y DE CARGA MAYDELEFIC S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
103	OPTALTRANS CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
104	ESCUELA CONRESPOP S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
105	COMPAÑIA INTERNACIONAL DE TRANSPORTE Y LOGISTICA TAPIAYANEZ S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
106	COMPAÑIA DE TRANSPORTE TRANSPEGARCAL CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA
107	ABELLITO S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
108	CONTRUCCIONES ESPINOZA	LATACUNGA	PEQUEÑA
109	TRANSPORTE TRANS CONEXION TRAX S.A.	LATACUNGA	PEQUEÑA
110	G&S INGENIEROS CIA. LTDA	LATACUNGA	PEQUEÑA
111	ECUADENTAL	LATACUNGA	PEQUEÑA
112	ZAMSET ZAMBRANO SEGURIDAD CIA. LTDA.	LATACUNGA	PEQUEÑA

Nota. Información obtenida del portal web (SUPERCIAS(Superintendencia de compañías, 2022)

Aplicación de la formula:

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{e^2(n - 1) + (Z^2) + (P * Q)}$$

Ec. 1

- N = Población
- P = Probabilidad de ocurrencia
- Q = Probabilidad de no ocurrencia
- E = Error de muestreo
- Z = Nivel de confianza

Aplicación de la fórmula

- N = 149
- P = 0,5
- Q = 0,5
- E = 0,05
- Z = 1,96

$$n = \left[\frac{1.96^2 * 149 * 0,5 * 0,5}{(0,05^2 * (149 - 1)) + (1,96^2) * (0,5 * 0,5)} \right]$$

$$(0,05^2 * (149 - 1)) + (1,96^2) * (0,5 * 0,5) n$$

$$= 108 \text{ PYMES}$$

Una vez aplicada el cálculo de la muestra se obtuvo como resultado 108 PYMES a los cuales se aplicará la encuesta, donde su resultado solventará la problemática de la investigación.

Capítulo IV

Análisis de resultados de estudio cuantitativo

En base a las encuestas analizadas en la presente investigación se realizó la discusión de las mismas y se obtuvo con respecto al tema de investigación.

Tabla 7

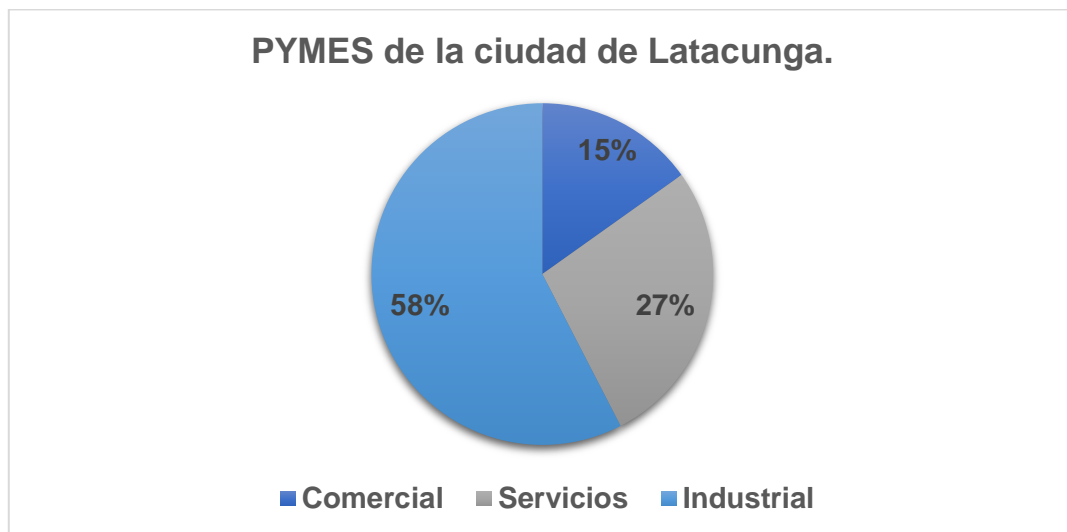
Pregunta 1 ¿La actividad empresarial de su negocio es?

Alternativa	Respuesta
Comercial	10
Servicios	19
Industrial	37
Total	66

Nota. La tabla muestra el valor relacionado con la actividad económica de las PYMES encuestadas.

Figura 3

¿La actividad empresarial de su negocio es?



Nota. El gráfico muestra el porcentaje de la actividad económica que tiene cada una de las PYMES encuestadas.

Análisis y Discusión

Al realizar las encuestas a las 66 PYMES de la ciudad de Latacunga dan como resultado que el 58% de ellas son de actividad Industrial, el 27% son de actividad de servicios y el 15% restante es de actividad comercial. En este contexto las empresas Industriales son las que tienen una mayor participación económica para la ciudad de Latacunga, siendo que el sector industrial tiene como objetivo el transformar materias primas en productos terminados, que ayudan a cubrir las necesidades de sus consumidores.

El segundo segmento de contribución económica para la ciudad son las PYMES del sector de servicios, las cuales mantienen un equilibrio entre el satisfacer las necesidades de sus consumidores y el de ofrecer su servicio de forma única, y así lograr cumplir sus objetivos económicos-empresariales. Por último, está el tercer segmento comercial, que de igual forma que las empresas de servicios tratan de sobrepasar sus estándares de calidad ofreciendo productos según las necesidades de sus consumidores y lograr crecer de forma económica.

Tabla 8

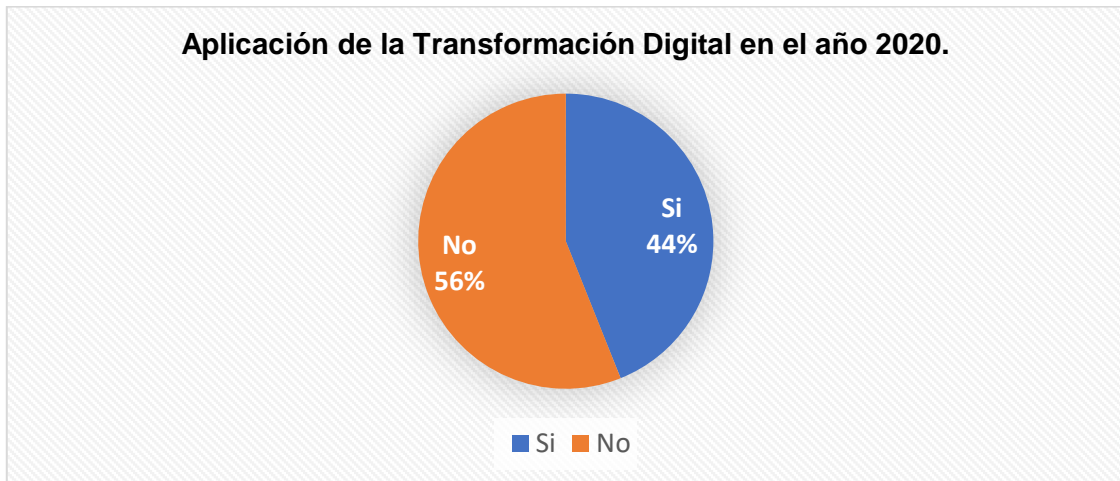
Pregunta 2 ¿La empresa durante el año 2020 ha realizado una transformación digital orientada a la mejora tecnológica?

Alternativa	Respuesta
Si	29
No	37
Total	66

Nota. La tabla muestra el valor relacionado con las empresas que en el año 2020 ha realizado una transformación digital

Figura 4

Realización de Transformación Digital 2020.



Nota. El gráfico muestra el porcentaje de PYMES que realizaron una aplicación de Transformación Digital durante el año 2020.

Análisis y Discusión

De acuerdo con las encuestas realizadas a las 66PYMES de la ciudad de Latacunga se obtuvo como resultado que 29 de ellas realizaron una Transformación Digital en base a su mejoramiento tecnológico durante el año 2020 siendo reflejado de manera porcentual con un 44%, mientras que 37 PYMES no ha realizado ningún tipo de cambio en sus herramientas tecnológicas dando como resultado porcentual el 56% dentro del total de la muestra. En tal sentido las PYMES que aplicaron una Transformación Digital para el mejoramiento de sus herramientas tecnológicas durante el año 2020, su salud financiera se tornó de forma estable o a su vez lograron incrementar un porcentaje más que los años anteriores. Las PYMES que no realizaron ninguna Transformación Digital en base al mejoramiento de sus herramientas tecnológicas se vieron afectadas siendo como tal que su economía se vio afectada en comparación de años anteriores, demostrando así que es necesario adoptar herramientas tecnológicas que permitan el crecimiento económico y a su vez sirvan de apoyo para los distintos niveles dentro de la misma.

Tabla 9

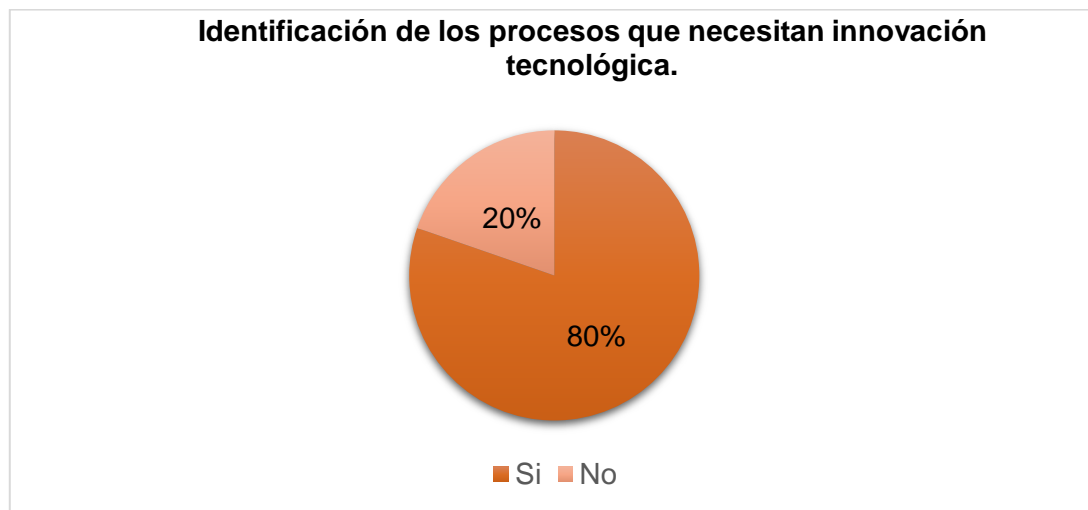
Pregunta 3 ¿Su empresa tiene identificado sus procesos internos que necesitan Innovación Tecnológica para el mejoramiento de estos?

Alternativa	Respuesta
Si	53
No	13
Total	66

Nota. La tabla muestra el total de PYMES que tienen identificado sus procesos internos que necesitan innovación tecnológica por las empresas.

Figura 5

Identificación de sus procesos internos.



Nota. La figura muestra el porcentaje relacionado con la identificación de los procesos internos que necesitan innovación tecnológica por las empresas.

Análisis y Discusión

De las 66PYMES encuestadas 53 de ella tienen identificado cuáles son sus procesos que necesitan innovación tecnológica, y el 13 restante de ellas no tiene identificado sus procesos. En resultados porcentuales manifestamos que 80% de las PYMES encuestadas de la ciudad de Latacunga tienen identificado sus procesos internos que necesitan innovación tecnológica y el 20% de ellas no. En tal sentido es importante que las empresas el identifiquen sus procesos internos que necesitan cambios, con esto logran tener en claro cuáles son los

cambios que desea tener en sus diferentes niveles empresariales y a su vez el tener una mejor ventaja competitiva frente al resto. Además, el utilizar herramientas tecnológicas sintetizara realizar mejoras a tiempo y a su vez evitar pérdidas incensarios para su economía.

Tabla 10

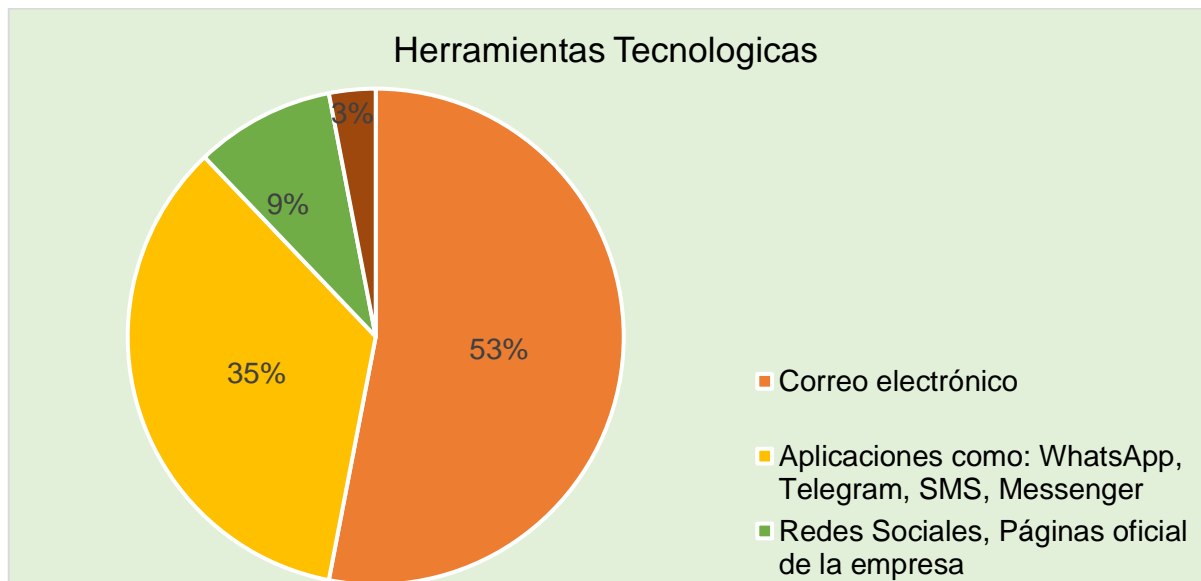
Pregunta 4 ¿Qué herramientas tecnológicas cuenta su empresa que le permitan establecer líneas de comunicación adecuadas para el desenvolvimiento de las tareas de sus trabajadores?

Alternativa	Respuesta
Correo electrónico	35
Aplicaciones como: WhatsApp, Telegram, SMS, Messenger	23
Redes Sociales, Páginas oficial de la empresa	6
Presentación en video	2
Ninguno	0
Total	66

Nota. La tabla muestra el valor relacionado con las herramientas tecnológicas que cuentan las empresas.

Figura 6

Herramientas tecnológicas que le permiten establecer líneas de comunicación.



Nota. La figura muestra el porcentaje relacionado con las herramientas tecnológicas que cuentan las empresas.

Análisis y Discusión

De las 66 PYMES encuestadas, 33 Pymes consideran que la herramienta de mayor relevancia para la comunicación entre sus trabajadores es el correo electrónico. Además 23 de ellas consideran que las herramientas que utilizan para la comunicación entre sus trabajadores son las aplicaciones como: WhatsApp, Telegram SMS, Messenger. Así mismo 6 empresas manifiestan que las herramientas de comunicación que ocupan son las redes sociales, paginas oficiales de la empresa. Y finalmente las 2 PYMES restantes indican que realizan la comunicación con sus trabajadores a través de presentaciones en video. Con estos resultados se puede indagar que el establecer líneas de comunicación entre los gerentes hacía con sus trabajadores de los diferentes departamentos garantiza que la información de una forma u otra llegue de manera correcta, eficaz, esto se puede darse por medio de correo electrónico, aplicaciones como WhatsApp, SMS, Telegram paginas oficiales de la empresa o presentaciones de video.

Tabla 11

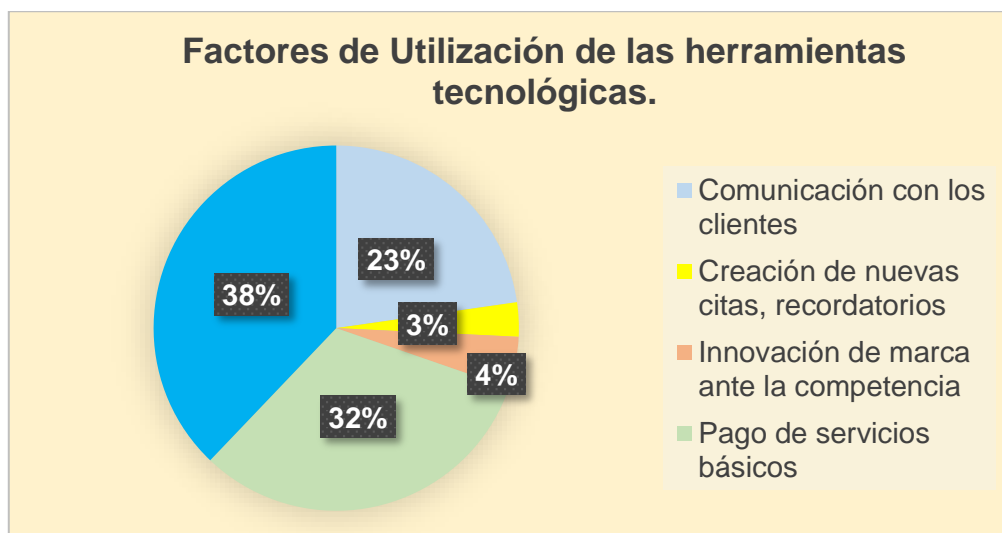
Pregunta 5 ¿Cuáles son los factores principales que su empresa utiliza como herramientas tecnológicas?

Alternativa	Respuesta
Comunicación con los clientes	15
Creación de nuevas citas, recordatorios	2
Innovación de marca ante la competencia	3
Pago de servicios básicos	21
Pago de proveedores	25
Apertura de nuevas sucursales	
Total	66

Nota. La tabla muestra el porcentaje relacionado los principales factores de herramientas tecnológicas utilizadas por las empresas.

Figura 7

¿Factores principales que su empresa utiliza como herramientas tecnológicas?



Nota. La figura muestra el porcentaje relacionado los principales factores de herramientas tecnológicas utilizadas por las empresas.

Análisis y Discusión

A través de las encuestas realizadas a las PYMES de la ciudad de Latacunga arrojaron los siguientes datos:

1. Un 38% de las PYMES encuestadas consideran que los factores principales de utilización de las herramientas tecnológicas, sirve para realizar transacciones económicas como el pago a los proveedores.
2. Conjuntamente con un 32% de las PYMES encuestadas que indican que lo utilizan también para el pago de los servicios básicos.
3. Luego están con un 23% las PYMES que sintetizan que el utilizan las herramientas tecnológicas para lograr tener una adecuada comunicación con sus clientes.
4. Un 4% de las PYMES indican que los factores de utilización de herramientas tecnológicas lo realizan por innovación hacia su marca.
5. Finalmente, con un 3% de PYMES encuestadas consideran que lo utilizan para crear recordatorios citas dentro los diferentes departamentos.

En este contexto las PYMES de la ciudad de Latacunga sintetizan que los factores principales de utilización de las herramientas tecnológicas ayudan a solventar las diversas necesidades que se puedan darse en los diferentes departamentos.

Tabla 12

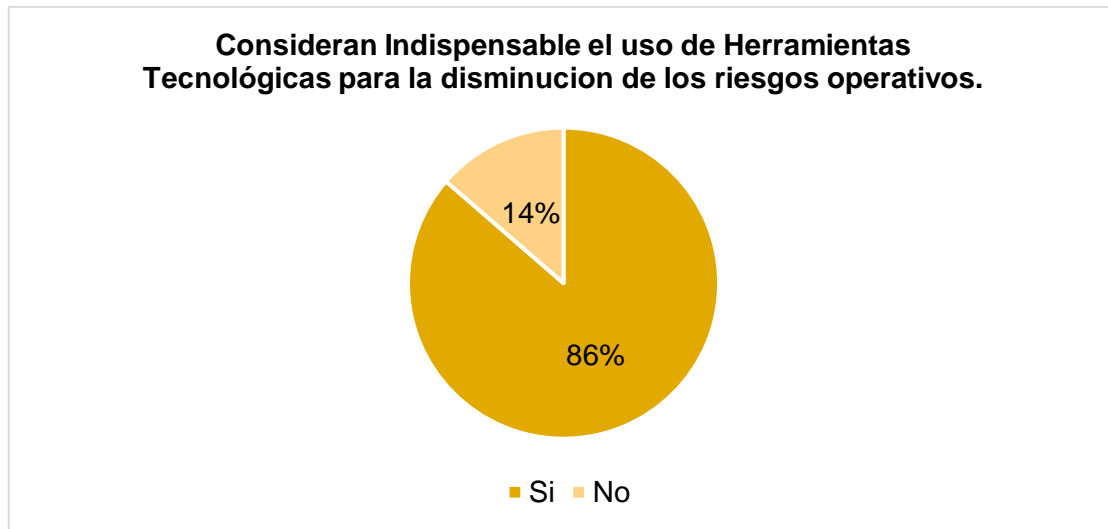
Pregunta 6 ¿Su empresa considera indispensable el uso de herramientas tecnológicas para disminuir sus riesgos operativos?

Alternativa	Respuesta
Si	57
No	9
Total	66

Nota. La tabla muestra el porcentaje relacionado la indispensabilidad del uso de herramientas tecnológicas por las empresas.

Figura 8

¿Su empresa considera indispensable el uso de herramientas tecnológicas?



Nota. La figura muestra el porcentaje relacionado al uso de herramientas tecnológicas por las empresas.

Análisis y Discusión

Las 66 PYMES de la ciudad de Latacunga a través de las encuestas realizadas indican que: Del total de las PYMES, 55 de ellas piensan que si es indispensable el uso de herramientas tecnológicas y 11 de las PYMES restantes manifiestan que no creen indispensable el uso de herramientas tecnológicas para disminuir los riesgos operativos.

Siendo así en términos porcentuales que el 86% consideran que es indispensable el uso de herramientas tecnológicas para la disminución de los riesgos operativos, y el 14 % restante que no consideran indispensable el uso de herramientas tecnológicas.

Por lo consiguiente el utilizar herramientas tecnológicas que apoyen a disminuir los riesgos operativos existentes es una forma en la que las empresas obtienen mejores resultados en su salud financiera , los cambios constantes que sufren las PYMES son de una forma inesperada donde los altos mandos gerenciales deben estar preparados para enfrentarlos, en este contexto el saber cómo lidiar con los problemas que se dan día a día dentro de las mismas es un gran reto y el planificar diferentes estrategias que ayuden a resolverlos es una meta. Las herramientas tecnológicas ayudaran a crear aspectos relevantes que ayuden a

crear mejores escenarios para poder enfrentarlos en la crisis actual y la empresa no se vea afectada en su economía.

Tabla 13

Pregunta 7 ¿Existió durante la pandemia en la comunicación entre usuarios y clientes?

Alternativa	Respuesta
Si	40
No	26
Total	66

Nota. La tabla muestra el resultado de las encuestas, relacionado la dificultad de comunicación en tiempos de pandemia por las empresas y los factores

Tabla 14

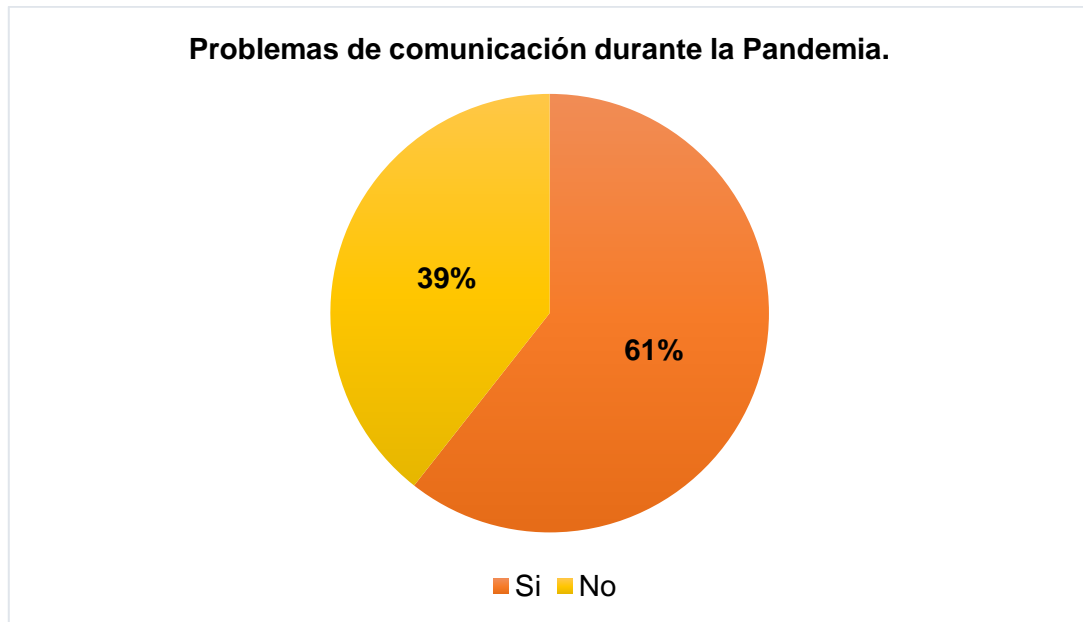
Pregunta 7.1 Si su respuesta es sí, indique los factores.

Alternativa	Respuesta
No existían plataformas de quejas que solucionaran.	15
Los mensajes de quejas llegaban demasiado tarde	5
Total	66

Nota. La figura muestra el porcentaje relacionado al uso de herramientas tecnológicas por las empresas.

Figura 9

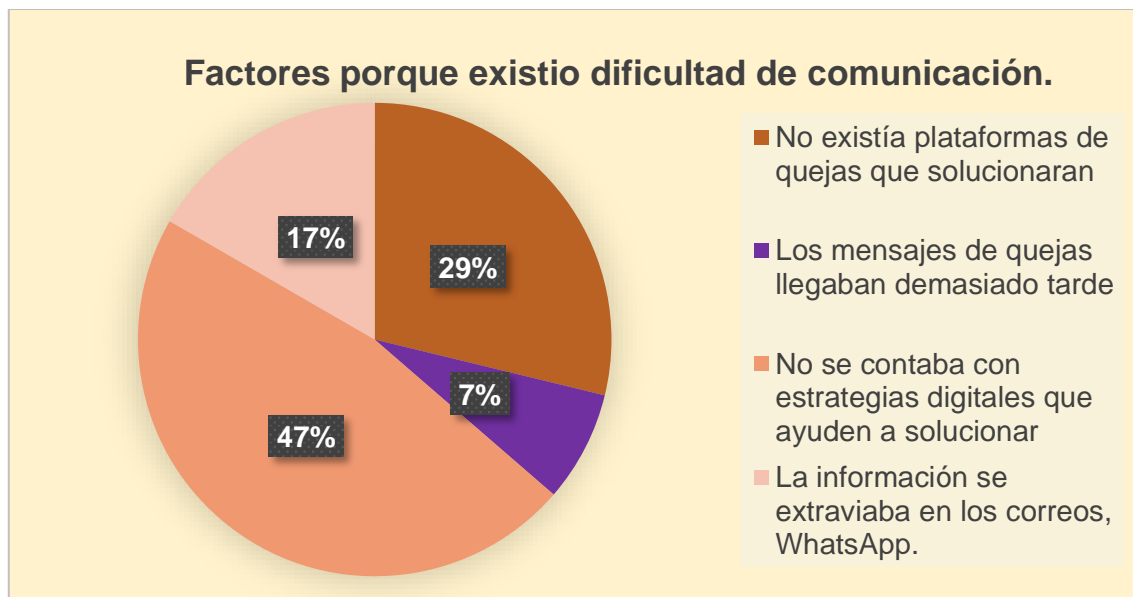
¿Existió durante la pandemia en la comunicación entre personal y clientes?



Nota. La figura muestra el porcentaje relacionado la dificultad de comunicación en tiempos de pandemia por las empresas y los factores.

Figura 10

¿Factores por qué existió dificultad de comunicación?



Nota. La figura muestra el porcentaje relacionado la dificultad de comunicación en tiempos de pandemia por las empresas y los factores.

Análisis y Discusión

De las 66 PYMES encuestadas dan como resultado que 40 de las PYMES si tuvo problemas de comunicación entre usuarios y clientes entre usuarios, y las 26 PYMES faltantes indican que no tuvo inconvenientes.

De este modo es fundamental el recalcar que de forma inesperada las PYMES de la ciudad de Latacunga tuvieron que adaptarse a una realidad donde el uso de herramientas tecnológicas es indispensable. Entre los factores que han limitado a una correcta comunicación entre usuarios y clientes se pueden identificar de forma porcentual de la siguiente manera:

- Un 47% de las PYMES entienden que su principal factor fue que no contaban con estrategias digitales que les permitan solucionar la comunicación entre usuarios y clientes.
- El 29% de las PYMES siguientes manifiesta que su principal factor, que no contentaban con la exista de plataformas de quejas que faciliten el solucionar la comunicación de los usuarios y clientes.
- Además 17 % de PYMES encuestadas indican como factor principal de comunicación entre usuarios y clientes que la información se extraviaba en los correos electrónicos, WhatsApp.
- Concluyendo con 7% de las PYMES encuestas indican como causa de falta de comunicación entre usuarios clientes fue porque los mensajes llegaban demasiado tarde causando molestias entre mismos tornándose que la información se perdiera o no llegase de forma correcta.

Tabla 15

Pregunta 8 ¿Su empresa adoptaría herramientas tecnológicas que le permita disminuir sus riesgos operativos para incrementar su nivel de competencia?

Alternativa	Respuesta
Si	55
No	11
Total	66

Nota. La tabla muestra el porcentaje relacionado la capacidad de adopción de herramientas tecnológicas por las empresas.

Figura 11

¿Su empresa adoptaría herramientas tecnológicas?



Nota. La figura muestra el porcentaje relacionado la capacidad de adopción de herramientas tecnológicas por las empresas.

Análisis y Discusión

De este modo después de realizar las encuestadas a las 66 PYMES de la ciudad de Latacunga se obtiene como resultado que 55 PYMES si adoptarían herramientas tecnológicas las cuales permitan disminuir sus riesgos operativos, y 11 de ellas no adoptarían herramientas tecnológicas por diferentes causas como falta de medios

económicos, aprobación de los altos gerentes o simplemente no ven la necesidad dentro de sus planes. En tal sentido las PYMES que logran el disminuir sus riesgos operativos, operan de una forma más centrada, y por ende esto se ve reflejado en la toma de decisiones. Los riesgos operativos se dan de diferentes maneras dentro de las organizaciones donde el poder controlarlos y gestionarlos debe ser el primero objetivo a nivel empresarial.

Tabla 16

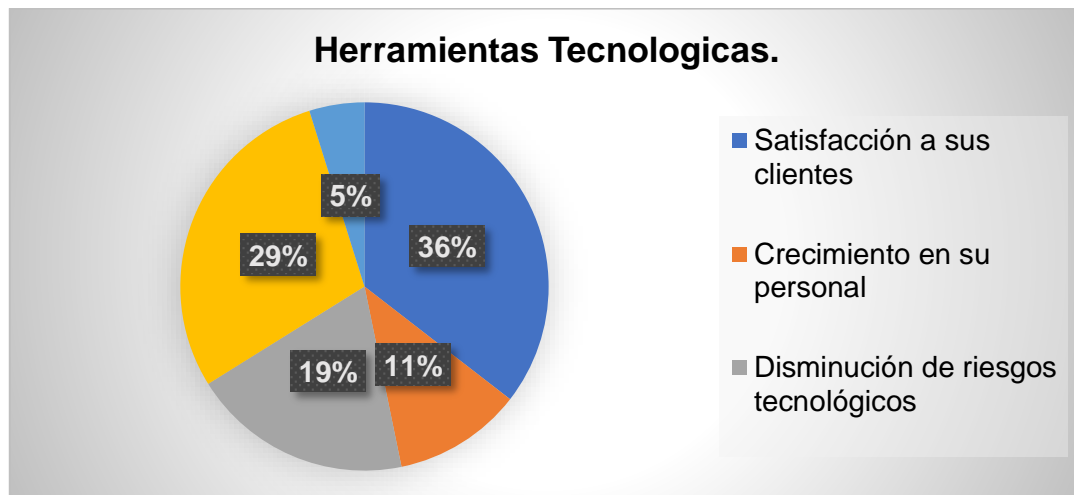
Pregunta 9 ¿Al momento de adquirir innovación tecnológica su empresa busca con el mejoramiento el incremento de?

Alternativa	Respuesta
Satisfacción a sus clientes	22
Crecimiento en su personal	7
Disminución de riesgos tecnológicos	12
Experiencia e innovación en sus productos.	18
Cumplimiento de procesos	3
Total	66

Nota. La tabla muestra el porcentaje relacionado a los factores que se busca mejorar con la adquisición de herramientas tecnológicas por las empresas.

Figura 12

Innovación Tecnológica.



Nota. La figura muestra el porcentaje relacionado a los factores que se busca mejorar con la adquisición de herramientas tecnológicas por las empresas.

Análisis y Discusión

Un 36% de las PYMES encuestadas buscan al momento de adquirir nuevas tecnologías el satisfacer a sus clientes, esto se debe a que los consumidores al recibir un producto acorde a las características de su deseo aumentan su fidelidad hacia las empresas y también sus recomendaciones hacia otros consumidores del mismo interés, aumentando así la cartera de clientes. Las PYMES encuestadas indican con un 29% que, al momento de integrar nuevas herramientas tecnológicas, sus productos tienen una nueva experiencia e innovación, para lo cual el dar un plus a cada uno de los productos, es esencial ya que innovación significa cambio y los consumidores se sienten atraídos por eso a la hora de adquirir sus productos. Además, la PYMES encuestadas manifiestan con 19% que el tener herramientas tecnológicas permite la disminución de sus riesgos tecnológicos, el no tener controlada y protegida esta parte esencial fundamenta dentro de las empresas pérdidas económicas. Finalmente, en un 11% y 5% de las PYMES a través de las encuestas realizadas manifiestan que al adquirir herramientas tecnológicas las empresas buscan el crecimiento personal y el cumplir con los procesos establecidos, es importante exponer que

el crecimiento personal dentro de una empresa de cada departamento es necesario para poder enfrentar riesgos que afecten de manera directa o indirectamente a los procesos.

Tabla 17

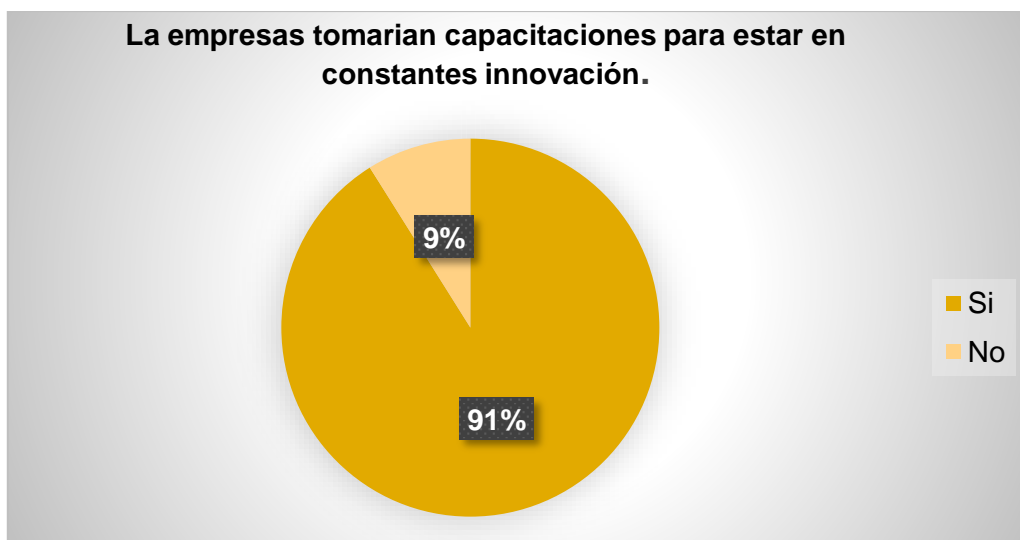
Pregunta 10 ¿Usted consideraría recibir capacitaciones con el fin de estar en constante innovación para el mejoramiento tecnológico de su empresa?

Alternativa	Respuesta
Si	51
No	5
Total	66

Nota. La tabla muestra el valor total de cada una de las PYMES que están dispuestas al recibir capacitaciones.

Figura 13

¿Constante innovación para el mejoramiento tecnológico de su empresa?



Nota. La figura muestra el porcentaje con la consideración de recibir capacitaciones para las empresas.

Análisis y Discusión

El 91% de las PYMES encuestadas consideran que si recibirían capacitaciones con el fin de estar en constante innovación para el mejoramiento tecnológico de su empresa, mientras un 9% de las PYMES encuestadas no lo consideran. Las empresas que están en constante innovación al capacitar a sus trabajadores obtienen mejores resultados, sus colaboradores adquieren nuevas habilidades, actitudes, conocimientos que les permitirá enfrentar desafíos en los trabajos encomendados. Es por esto que las empresas necesitan que su personal este en constante capacitación, los trabajadores incrementan una mayor especialización en cada área de trabajo y otorgan a la empresa una mayor contribución económica.

Tabla 18

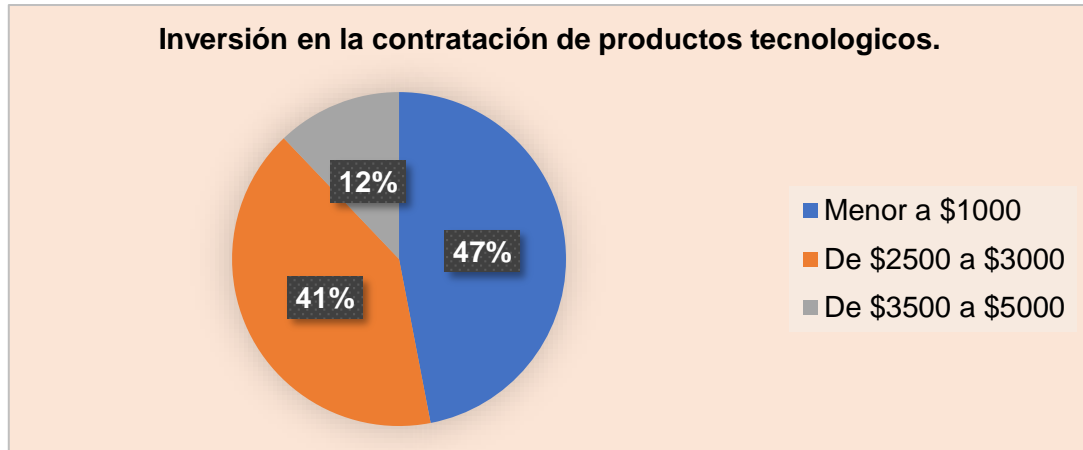
Pregunta 11 ¿Si empresa hasta cuánto estaría dispuesta a invertir en la contratación de nuevos productos tecnológicos?

Alternativa	Respuesta
Menor a \$1000	30
De \$2500 a \$3000	27
De \$3500 a \$5000	8
De \$5500 a \$8000	0
De \$4001 a \$5000	0
Más de \$10000	0
Total	66

Nota. La tabla muestra el valor de cada PYMES encuestadas que está dispuesta en invertir en herramientas tecnológicas.

Figura 14

Inversión en nuevos productos.



Nota. El gráfico muestra el porcentaje de inversión de cada de las PYMES encuestadas para la inversión en herramientas tecnológicas.

Análisis y Discusión

Según los resultados obtenidos 66 PYMES encuestadas de la ciudad de Latacunga se identifica que 30 de las PYMES contrataría productos tecnológicos menores a \$1000 dólares, 27 de ellas estaría dispuesta invertir entre \$ 2500 a \$ 3000 dólares en productos tecnológicos y 8 de ellas invertiría en un rango de \$3500 a \$5000. En otras palabras, porcentuales se refleja de la siguiente manera 47% de las PYMES están dispuestas a invertir menos de \$1000 en herramientas tecnológicas, un 41% de las PYMES encuestadas pueden invertir en su compra hasta los \$3000, y un 12% de las PYMES encuestadas podría hacerlo hasta los \$5000.

En síntesis, esto nos demuestra que la adquisición de nuevas herramientas tecnológicas dependerá de las necesidades que tenga cada una de ellas, es importante que las empresas tengan en claro al momento de comprar cuales son los factores a cambiar y así evitar la adquisición de herramientas innecesarias.

Tabla 19

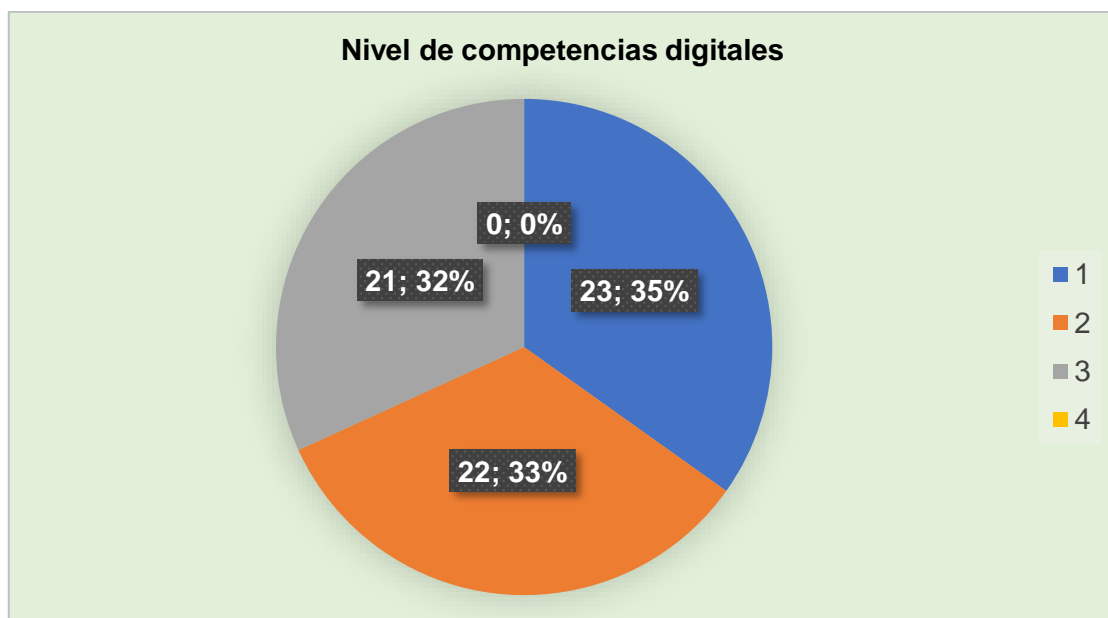
Pregunta 12 ¿En qué porcentaje de competencias digitales considera que se encuentra su empresa?

Alternativa	Respuesta
25%	23
50%	22
75%	21
100%	0
Total	66

Nota. La tabla muestra el total de cada una de las PYMES encuestadas en qué nivel de competencias digitales que considera cada una de ella que se encuentra.

Figura 15

Nivel de competencias digitales considera que se encuentra su empresa.



Nota. El gráfico muestra el porcentaje de competencias digitales que tiene cada PYME encuestada.

Análisis y Discusión

A través de las encuestas realizadas a las 66 PYMES de la ciudad de Latacunga dan como resultado que 23 de ellas manifiestan que su nivel de competencia tecnológica es de un 25%, así mismo 22 empresas consideran que su nivel de competencias tecnológica está en un 50%. Y 21 empresas indican que su nivel de competencias tecnológicas se encuentra en un 75%. Teniendo en cuenta que ninguna de las PYMES considera que se encuentran en un total del 100% de competencias tecnológicas. Con esto es importante recalcar que cada una de las PYMES encuestadas va integrando sus herramientas digitales según las necesidades que tenga, teniendo en cuenta que cada innovación que se realiza fortalecerá de manera inmediata e identificara los problemas futuros que se puedan dar

Tabla 20

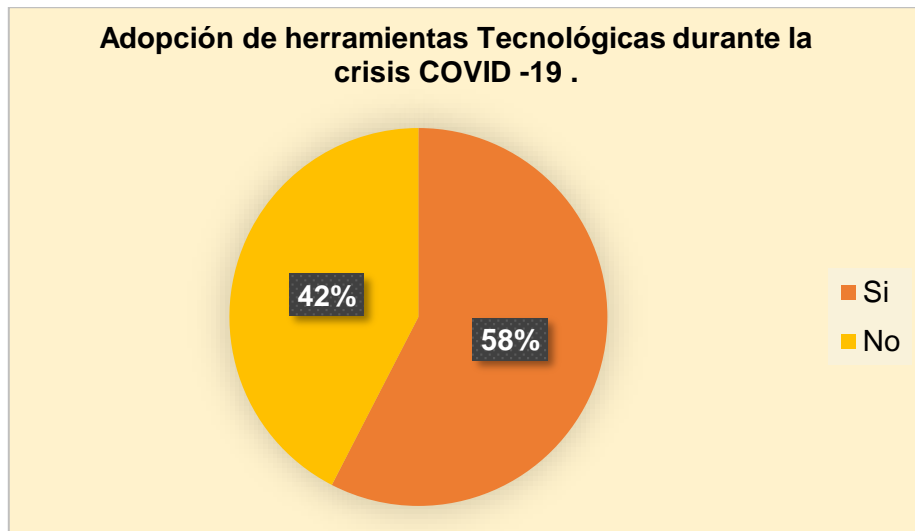
Pregunta 13 ¿Durante la pandemia de COVID se adoptó nuevos medios digitales para la medición de la satisfacción de sus clientes que permitan el mejoramiento de sus servicios?

Alternativa	Respuesta
Si	38
No	28
Total	66
De responder sí, ¿Cuál es el periodo de tiempo que usted concede a sus clientes para su respuesta	Respuesta
Diario	25
Semanal	10
Mensual	2
Trimestral	1
Total	38

Nota. La tabla muestra el valor de cada PYME encuestada que considera que adopto medios tecnológicos durante la crisis del COVID-19 y cuánto tiempo concede en las respuestas de sus clientes.

Figura 16

Adopción de nuevos medios digitales.



Nota. La figura muestra el porcentaje de adopción de las PYMES de la ciudad de Latacunga en adopción de herramientas tecnológicas.

Figura 17

Tiempo de respuesta que conceden las empresas en la respuesta a sus clientes.



Nota. La figura muestra el porcentaje de capacidad de respuesta a los clientes con las herramientas tecnológicas.

Análisis y Discusión

El resultado de realizar las encuestas en las 66 PYMES de la ciudad de Latacunga indica que 38 PYMES adopto durante la pandemia de COVID nuevos medios digitales para la medición de la satisfacción de sus clientes y 28 restante no adopto medios digitales.

En ese mismo orden de ideas las PYMES encuestadas que si adoptaron medios digitales indican que el tiempo máximo que otorgan en respuesta a sus clientes dando el siguiente resultado. Las PYMES que indican que otorgan de forma diaria el periodo de respuesta a sus clientes son 25, también 10 de ellas sintetizan que lo hacen de forma semanal, por su parte 2 de las PYMES lo realizan de forma mensual y solo una de las PYMES lo hace de forma trimestral. En tal sentido las herramientas tecnológicas son un factor esencial cuando se requiere el medir el grado de satisfacción de los clientes.

El mantener lineamientos de control que permitan conocer cuánto tiempo se demoran en dar respuestas las empresas a su cliente ya sean estos de forma diaria, semanal, mensual o trimestral darán a las empresas para la que son el punto clave para el aumento de sus ventas. Las ventajas que genera el uso de herramientas tecnológicas van desde; el ganar un cliente, mantener los clientes fijos y lograr mejorar la calidad de los productos y servicios.

Tabla 21

Pregunta 14 ¿La información de los clientes fijos, nuevos, proveedores y confidencial es almacenada de una manera segura y tecnológica con la adopción de nuevas herramientas tecnológicas?

Alternativa	Respuesta
Si	55
No	11
Total	66

Nota. La tabla muestra el valor de cada una de las PYMES que indica si su información está segura o no.

Figura 18

Proporción de nivel de respaldo de información.



Nota. La figura muestra el porcentaje que las PYMES piensan que se guarda información confidencial con la adopción de nuevas herramientas tecnológicas.

Análisis y Discusión

De esta manera decimos que de las 66 PYMES encuestadas 55 de ellas manifiestan que la información es almacenada de forma segura con la adopción de herramientas tecnológicas, mientras que 11 de ellas aclara que no. En definitiva, el manejo de información dentro de las empresas es un punto importante que cada uno de los involucrados deber saber y las consecuencias que tuviese por la falta de control de la misma. Las herramientas tecnológicas proveen este tipo de ayuda, como el salvaguardar la información, de la misma manera controla de acceso a datos confidenciales, datos económicos, datos personales de los trabajadores, y a su vez información confidencial de la empresa. Las empresas hoy en día realizan de forma virtual todas sus transacciones bancarias para pago de diferentes deudas o compras es por ello que resulta beneficioso ya sea en tiempo y seguridad obtener herramientas que les permitan este tipo de actividades. Los gerentes de cada empresa adquirirán dichas herramientas dependiendo las necesidades que se vayan creado para las actividades diarias en la empresa.

Tabla 22

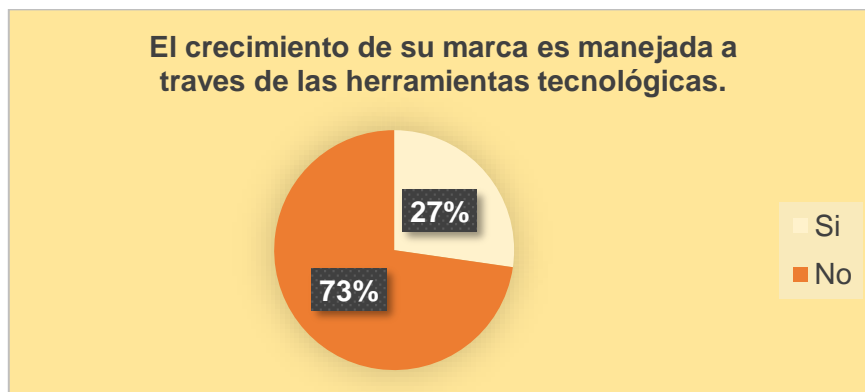
Pregunta 15 ¿Su empresa a través de sus herramientas tecnológicas controla los niveles de crecimiento de marca?

Alternativa	Respuesta
Si	18
No	48
Total	66

Nota. La tabla muestra el valor que las PYMES manejan a través de herramientas tecnológicas el crecimiento de su marca.

Figura 19

¿Su empresa a través de sus herramientas tecnológicas controla los niveles de crecimiento de marca?



Nota. La tabla muestra el total de porcentaje de las PYMES que manejan a través de las herramientas tecnológicas el crecimiento de su marca.

Análisis y Discusión

Ahora bien, del total de las 66 PYMES 48 de ellas manifiestan que no utilizan las herramientas tecnológicas para el crecimiento de su marca, así como 18 de las Pymes encuestadas manifiestan que si utilizan como medio de crecimiento de su marca.

Por lo cual es importante considerar que el implementar herramientas tecnológicas dentro un nivel empresarial redirigirá cambios constantes para el mejoramiento económico entorno a la marca.

Las empresas que no integran medios digitales para el crecimiento de su marca todavía utilizan formas tradicionales para el crecimiento de la mismas, sin embargo, el utilizar otros medios marcaran nuevas formas de hacer negocio.

Según (Peralta Olivier) 2022 sintetiza que las ventajas que tienen las empresas que tienen integradas herramientas tecnológicas para medir el nivel de su marca son:

- Mayor proyección en el mercado, con los productos, servicios que puede ofrecer a sus clientes.
- Crea una mayor valorización de los productos sintetizando los cambios que necesitan antes de llegar al mercado; es decir el departamento de marketig puede llegar a realizar pruebas antes de impulsar creando un balcón de sugerencias y valorización de productos.
- Eleva el status de la empresa, su creatividad ante sus consumidores.
- Aumenta su economía y su creatividad ante la competencia.
- Crea una mayor comunicación entre la empresa y el usuario.

Discusión general de resultados

Con la aplicación de las encuestas a cada una de las 66 PYMES de la ciudad de Latacunga, se obtuvo que el mayor número de PYMES son en el sector Industrial con un 58%, consecuentemente está el sector de Servicios con un 27% y con un 15% se encuentra el sector Comercial, a través de las cuales se comprobó las variables de investigación.

Si bien es cierto que en el año 2020 no se aplicó una Transformación Digital para el mejoramiento como tal de las herramientas tecnológicas dentro de las empresas, las PYMES sintetizan que el uso de herramientas tecnológicas es importante y a su vez ayuda a la disminución de los riesgos operativos que se pueden dar forma inesperada.

De todo lo anterior se desprende que del total de las 66 PYMES encuestadas 53 de ellas si identificaron cuáles son sus procesos que necesitan innovación tecnológica y 13 de ellas no lo ha identificado aún. En este contexto las PYMES manifiestan que el tener una comunicación con sus trabajadores en primera instancia a través del correo electrónico, en segunda instancia través medios tecnológicos como el WhatsApp, Telegram, SMS, Messenger y por última instancia esta las redes sociales y videos de presentación. Con esto decimos que las PYMES consideran que el uso de herramientas tecnológicas es importante para obtener mejores resultados en sus procesos de comunicación.

Durante el año 2020 las PYMES si tuvieron problemas de comunicación con sus usuarios y clientes siendo esto una brecha en el crecimiento económico de las mismas, focalizando que su principal problema fue que no tuvieron estrategias digitales que ayuden a solucionar los mismos dejando así un vacío sin respuestas a las quejas de sus clientes. Teniendo en cuenta que la satisfacción de los clientes es el punto clave de su crecimiento económico ya que crea un nivel de confiabilidad en los consumidores fijos, nuevos y futuros teniendo en cuenta que en año 2020 tuvieron problemas entre sus usuarios y clientes por diferentes razones tales como no tener estrategias digitales para afrontarlas, los mensajes se perdían o a su vez no existían plataforma de quejas y soluciones.

En efecto las PYMES de la ciudad de Latacunga tienen en claro que el adoptar medios que ayuden a disminuir sus riesgos operativos es fundamental, así mismo el estar en constante innovación tecnológica permitirá aumentar su nivel de competencia tecnológica, y de esta manera pueden cumplir con sus objetivos empresariales embarcados al principio de su constitución.

Es fundamental llegar a entender la situación económica- financiera de las empresas analizadas en el presente proyecto de investigación, de las 66 PYMES analizadas 29 de ellas adoptaron una Transformación Digital basada en su mejoramiento tecnológico.

En este contexto para afianzar la investigación, se considera estudios acerca de la Transformación Digital enfocados a sus análisis de sus ratios financieros.

El autor (Pezzani, 2020) expone que: Muchas empresas de la industria han adoptado la transformación digital porque ven la necesidad de invertir en la producción de valor agregado de los productos que venden. Este estudio también examina el comportamiento de la empresa durante un período de 5 años desde 2017 hasta 2021; una misma tecnología identifica diferentes tecnologías digitales, siendo las más populares el comercio electrónico, las redes sociales, el almacenamiento y la seguridad electrónica.

A su vez un estudio realizado (Soto García-Moreno, 2018), explica las empresas que eligieron los cambios que trae la transformación digital, que también se aplican a los clientes renovadores y nuevos clientes; por lo tanto, este trabajo muestra un aumento del 68% en la tasa de éxito de la transformación de procesos según la madurez, la adopción de herramientas y prácticas digitales y el desarrollo adecuado de la gestión financiera empresarial.

A continuación, se realiza un análisis sobre la integración de las empresas que realizaron una transformación digital en sus procesos.

En la ciudad de Latacunga se encuestó a 66 empresas de las cuáles 29 de ellas realizó una Transformación Digital como parte de su mejora tecnológica, esto con el fin de disminuir sus riesgos operativos durante el año 2020.

En este contexto a través de una síntesis de varias investigaciones y aportación de (SUPERCIAS(Superintendencia de compañías, 2022) las empresas en contexto a su clasificación tuvieron un aumento y disminución como se escribe en sus principales indicadores financieros.

Apartar de esta información se realiza la siguiente tabla de comparación de su correlación

Tabla 23*Correlaciones 2019*

	ROA	MB	MO	RV	ROP	ROE
ROA	1	0,000	-0,136	,403*	-,378*	,397*
MB	0,000	1	0,295	-0,017	0,218	-0,127
MO	-0,136	0,295	1	-0,080	,705**	0,007
RV	,403*	-0,017	-0,080	1	-0,308	,669**
ROP	-,378*	0,218	,705**	-0,308	1	-,374*
ROE	,397*	-0,127	0,007	,669**	-,374*	1

Nota. La tabla indica las correlaciones de las empresas del año 2020 entorno a su rentabilidad.

Entre las correlaciones más significativas tenemos al Ratio Rentabilidad Neta de Ventas siendo este de 40.3%, quiere decir que su relación con el ROA de las empresas es positiva y directa. Otra correlación significativa entre las empresas analizadas es la Rentabilidad Operacional del Patrimonio (ROP), donde la relación es inversa y negativa, mientras una aumenta en puntos porcentuales la otra disminuye.

Cada una de las principales industrias tuvieron un margen de crecimiento se puede comparar a través de sus ratios financieros que se pueden obtener en la página central de (SUPERCIAS(Superintendencia de compañías, 2022)

El ROE del 2019 de las empresas que si adoptaron la transformación digital es el rendimiento financiero (ROE), donde la relación con Rentabilidad Operacional del Patrimonio es positiva y además es directa, es decir que en cuanto aumenta los puntos porcentuales del ROE la otra también aumenta. Por tanto, se puede estimar que estas empresas están realizando estrategias de inversión y logran que sus accionistas tengan beneficio. Por otro lado, se tiene los resultados del análisis de correlación de Pearson de las 29 empresas para el 2020, por lo cual, se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 24*Correlaciones 2020*

	ROA	MB	MO	RV	ROP	ROE
ROA	1	0,281	-0,058	0,317	-0,054	0,039
MB	0,281	1	,489**	0,332	0,169	-0,038
MO	-0,058	,489**	1	-0,022	0,353	-0,148
RV	0,317	0,332	-0,022	1	-0,192	-0,007
ROP	-0,054	0,169	0,353	-0,192	1	,761**
ROE	0,039	-0,038	-0,148	-0,007	,761**	1

Nota. La tabla indica las correlaciones existentes en el año 2020 entorno a sus principales indicadores,

En la Tabla 23, se observa las correlaciones del 2020, lo que se puede evidenciar que las más significativas están entre Margen Bruto y el Margen Operacional, siendo este grado de 48.90%, siendo una correlación media, pero están directamente relacionadas, mientras el Margen Bruto aumenta paulatinamente el Margen Operacional también aumenta. Las otras variables que están correlacionadas son ROE y el ROP, donde el grado es de 76.1% más alto que el 2019; es decir su grado de correlación es fuerte, positiva y directa, lo que se puede estimar que la adopción de la transformación digital es una herramienta muy útil en las empresas ya que mejoran el rendimiento de las mismas.

Capítulo V

Propuesta

Título

“Diseño de una matriz de Estrategias Financieras digitales para mejorar la rentabilidad y reducir el riesgo operativo en las PYMES de la ciudad de Latacunga”.

Beneficiarios

- PYMES de la ciudad de Latacunga.
- Gerentes, Administradores de empresas.
- Público en general interesado en innovación tecnológica.

Ubicación

- ✓ **Provincia:** Cotopaxi.
- ✓ **Ciudad:** Latacunga.

Antecedentes de la propuesta

Está orientado en el análisis de la transformación digital y su incidencia en el riesgo operativo en las PYMES de la ciudad de Latacunga, en el período 2020, las cuales fueron afectadas económicamente por la problemática existente de la pandemia del COVID- 19, lo que obligó al cierre de las mismas o a su mejora en un cambio por seguir en el mercado competitivo.

Justificación

El impacto global que la tecnología ha tenido para el avance de sociedades, el desarrollo de países y productividad en las empresas, hace que siempre se lo reconozca como un pilar fundamental para la innovación y transformación económico (Weller, 2017) . En la actualidad vivimos en mundo digital de cambios constantes, caracterizado por nuevas formas de hacer negocio, es por esto que la presente investigación se centra en la

transformación digital como clave principal para el desarrollo productivo de las PYMES de la ciudad de Latacunga. La toma de decisiones en las PYMES es fundamental, es por ello que al integrar una transformación digital en sus procesos se debe tener en cuenta que se realizará cambios en todas sus áreas, las cuales en efecto entregarán nuevos flujos de proyección financiera, herramientas tecnológicas que permita una ampliación en sus servicios, un crecimiento en sus inversiones y su ampliación en su cartera de clientes.

Objetivos

Objetivo General

- Establecer estrategias financieras-digitales que fortalezcan los riesgos encontrados en las 66 pymes de la ciudad de Latacunga.

Objetivos Específicos

- Establecer los principales riesgos operativos de las PYMES de la ciudad de Latacunga.
- Efectuar un marco teórico de los principales rasgos para establecer un adecuada estrategia financiera- digital
- Proponer estrategias digitales para mejorar y disminuir el riesgo operativo en las PYMES, de la ciudad de Latacunga en el año 2020.

Factibilidad de la Propuesta

A través de las encuestas realizadas a las diferentes PYMES se determinó que no existían estrategias financieras que permitan solucionar los diferentes problemas que ocurrían entre sus clientes y demás procesos internos existentes en las mismas. El proponer diferentes estrategias que permitan fortalecer sus procesos internos es el objetivo central de la propuesta.

Presupuesto

Las PYMES adoptaran herramientas tecnológicas basadas según sus necesidades y

dependerá el cambio e innovación que deseen para su entorno empresarial.

Tecnología.

Los recursos tecnológicos son la clave para esta propuesta, por lo que, deben ser de calidad al igual que contar con personal calificado y competente, lo cual permitirá ejecutar la propuesta de una manera correcta. En este contexto a través de las encuestas realizadas a las diferentes PYMES de la ciudad de Latacunga manifiestan que están dispuestas a capacitar a su personal a fin de que este pueda estar en constante innovación tecnológica con el fin del mejoramiento tecnológico de la empresa.

Organizacional

Cada PYME tiene una realidad interna y externa, lo que permitirá determinar qué estrategia es la adecuada, para mejorar su rentabilidad y a su vez reducir sus riesgos eminentes. Es por esto que el tener en claro las diferentes estrategias que se puede implementar ayudara a alcanzar los objetivos propuestos y disminuir el riesgo existente en cada una. Las empresas tienen un reto, que es adaptarse a la nueva forma de consumo y de llegar donde se encuentra el cliente, aprovechando las nuevas tecnologías para aumentar la eficiencia y productividad del negocio.

Estrategias

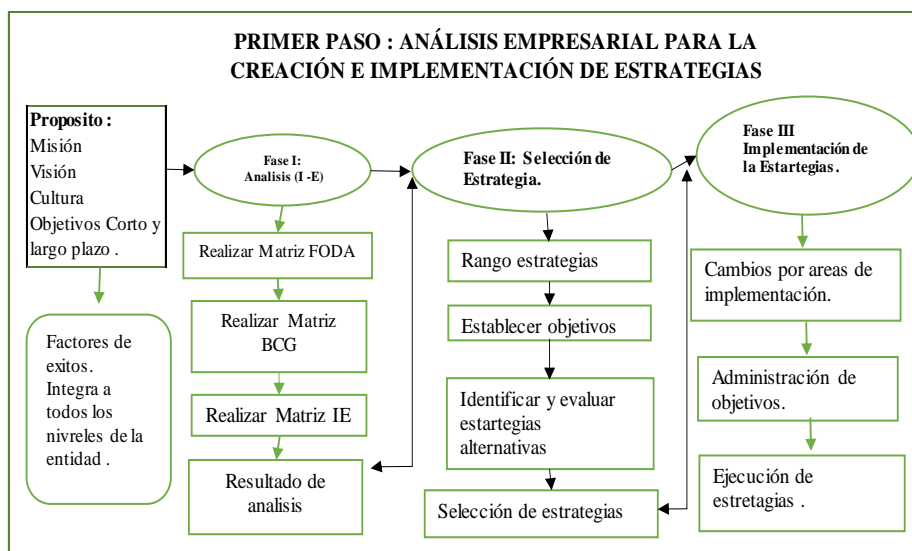
Una estrategia dentro de un PYME permitirá que se pueda cumplir con los objetivos planteados al inicio de su consecución, además esta implementación lograr resultados favorables.

Apoyará a los estados financieros, ratios financieras, proyecciones y permitirá el manejo de cada uno de ellos donde se tomarán decisiones acertadas. (Chicaiza Vaca, (2019)). Las diferentes PYMES de la ciudad de Latacunga constantemente se encuentran en búsqueda de estrategias que

ayuden a tomar decisiones para aumentar su rentabilidad, es importante recalcar que después de realizar un proceso de evaluación para conocer sus principales riesgos se tome acciones para mitigarlos. Es por esto que las empresas deben implementar Estrategias que les permitan realizar cambios, los mismos ayuden a incrementar su margen de rentabilidad y lograr en el mercado que se manejan

Figura 20

Implementación de Estrategias



Nota. (Escobar, 2022)

Toma de decisiones empresariales estratégicas

Las empresas actuales aspiran a ser excelentes en su gestión, por lo que deben fundamentar el proceso de toma de decisiones lo que redundará en una elevación de la eficiencia de la organización, esto se debe a que las empresas se vuelven más complejas cada día, los entornos están cambiando tan rápido que las prácticas anteriores ya no son las adecuadas y ha aumentado el costo de tomar decisiones incorrectas la autora (Loayza, 2018) indica que los gerentes de cada una de las empresas día a día toman diferentes decisiones, mismas que son un factor transcendental para afrontar los problemas y así logren aumentar su productividad y

no ocurran pérdidas económicas que puedan llevarlas al fracaso.

El tomar lineamientos que permitan establecer decisiones acertadas asegurara a cada empresa el poder tomar acciones a tiempo y realizar cambios que se vean en el aumento de su rentabilidad.

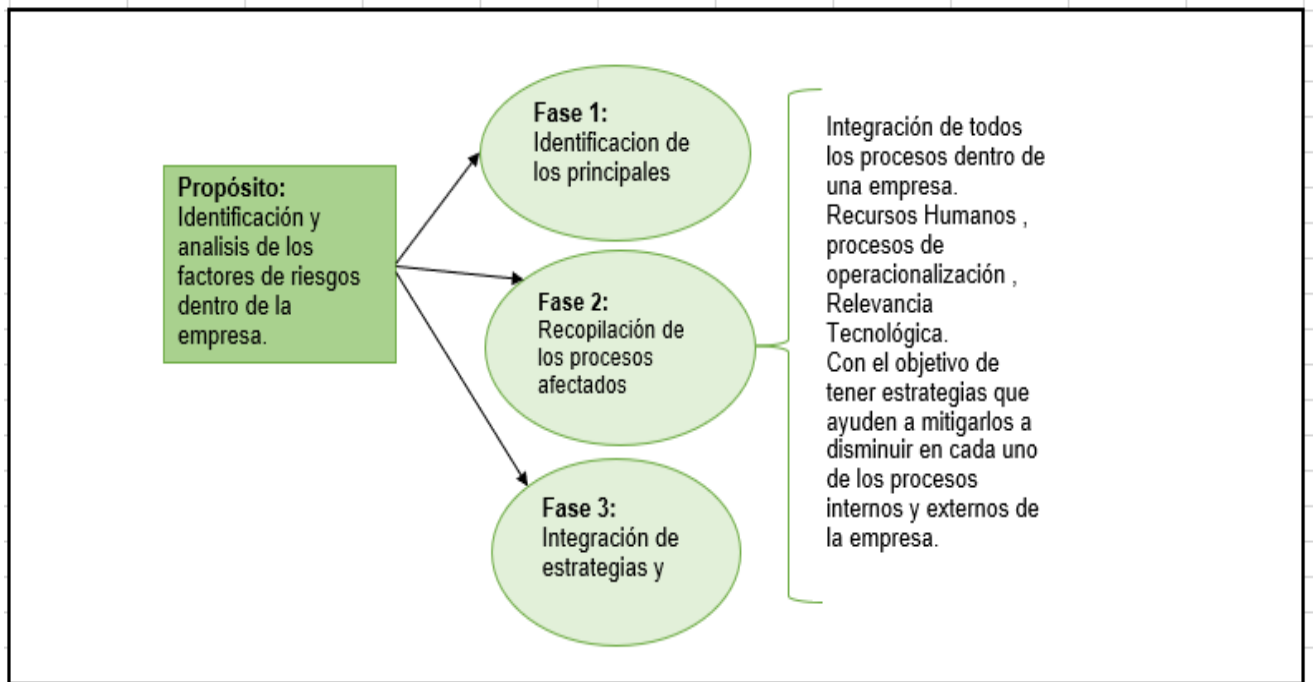
Estrategias Financieras basadas en el COSO ERM, y otras herramientas de uso integral en las empresas

En este contexto el tener herramientas que ayuden al crecimiento económico, es un factor de ayuda, que de una u otra manera es un acceso de apoyo que las empresas deben contar, para disminuir a sus riesgos internos y externos que suceden de formar inesperada, el tener lineamientos, modelos, y demás crearan una mejor seguridad y fortalecerá sus procesos que necesiten cambios para tener una mayor productividad económica.

Cada entidad enfrenta una gran cantidad de riesgos que afectan las diferentes partes de la organización, para ello la metodología COSO ERM fue diseñada para identificar eventos potenciales que afectasen a la entidad, (Sánchez Sánchez, 2015). El aplicar metodologías para mitigar el riesgo existente en las entidades es un gran propósito de salud financiera, trabajar en cada uno de ellos para poder gestionarlos tomando en cuenta las diferentes oportunidades para la toma de decisiones en la misma.

Figura 21

Identificación de Riesgo Operacionales



Nota. (Sanchez Sanchez, 2015)

Riesgo Estratégico

Este tipo de riesgo es creado con el fin de crear lineamientos que permitan el atender factores que se generan dentro del negocio de forma inoportuna, al unir riesgo y estratégico generan oportunidades para realizar cambios de manera oportuna y apropiados dentro de las organizaciones y así poder crear ambientes propicios de control; estos pueden darse en su entorno económico debido al entorno cambiante como en la competencia, acciones económicas cambiantes, clientes insatisfechos, servicios, productos defectuosos y nuevos cambios de desarrollo tecnológico en las organizaciones.

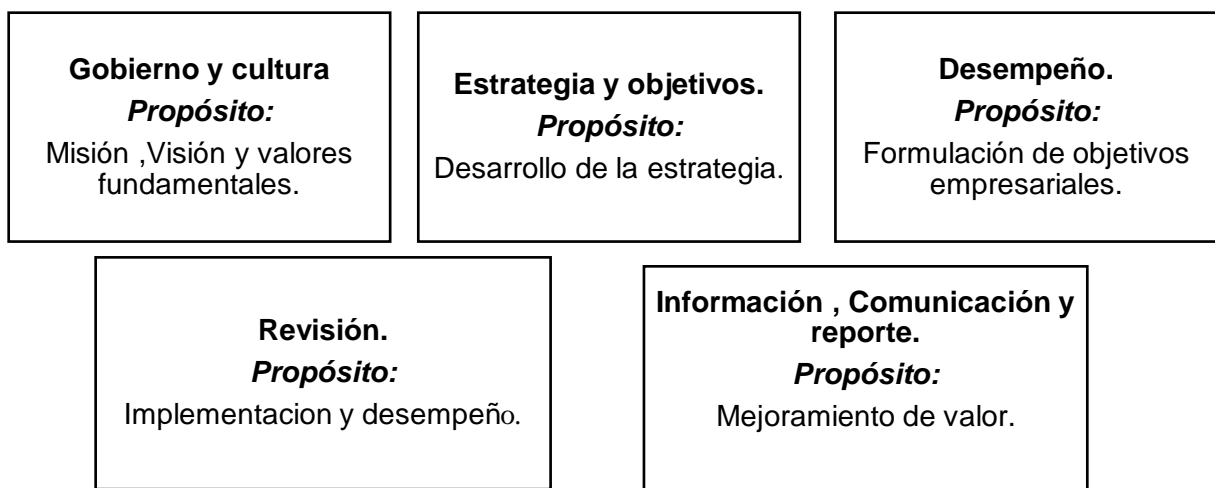
La revista (Deloitte, 2017) manifiesta que: Entorno a la investigación realizada las PYMES de la ciudad de Latacunga detectaron sus principales riesgos operativos durante la crisis de COVID-19 en el año 2020, a fin de integrar a sus procesos una Transformación Digital que permitan gestionarlos.

Los principales Riesgos identificados por las PYMES.

1. Sin integración de una Transformación Digital orientada al mejoramiento tecnológico.
2. Debilidad para identificar los procesos internos que necesitan innovación tecnológica.
3. Brechas de una comunicación no efectiva dentro de las PYMES direccionado a sus trabajadores.
4. Personal no capacitado en medios Digitales.
5. Pérdida de información de correos, WhatsApp, SMS, plataforma de información.
6. Implementación de nuevas herramientas tecnológicas por sus costos de inversión.
7. No contar con medios digitales para medir la satisfacción de sus clientes y la comunicación entre los mismos.

Figura 22

Implementación del coso ERM 2017 en gestión de riesgos empresariales



Nota. La información proviene de (Deloitte, 2017)

Cada uno de los riesgos operacionales de las PYMES de la ciudad de Latacunga deben ser gestionados de forma correcta para que se puedan eliminar o disminuir, al gestionarlos tendremos la opción de entender el tipo de estrategia que se debe implementar, bajo qué objetivo y que resultados esperamos obtener con los mismos.

En este contexto la estrategia tomada ayudara a indicar o marca que tipo de tecnologías implementar en cada uno de los niveles de la empresa.

A continuación, se propone estrategias digitales para las PYMES de la ciudad de Latacunga para disminuir su Riesgo Operativo según sus necesidades encontradas en las encuestas realizadas a fin de que se pueda mejor sus procesos.

Los medios digitales que se presentan a continuación fueron investigados y son los más relevantes del mercado actual, teniendo en cuenta que cada una de las PYMES de la ciudad de Latacunga tienen la opción en la adquisición de los mismo según su presupuesto, necesidad y el ánimo de crecer y expandirse en el mercado actual que se encuentran

Tabla 25*Estrategias Financieras - Digitales*

N°	Riesgos Operativos	Componente	Barrera	Estrategia Financiera -Digital
1	Sin integración de una Transformación Digital orientada al mejoramiento tecnológico	<ul style="list-style-type: none">• Estrategia y objetivos.• Información y comunicación• reporte.	<ul style="list-style-type: none">• Temor al cambio.• Reimplantarse sus objetivos empresariales y sus estrategias en visión tecnológica como crecimiento económico.• No contar con los medios económicos para su implementación.	Los activos tecnológicos permiten que sus procesos crezcan y se adapten a las necesidades del negocio. Un ejemplo de la integración de la transformación digital es la implementación de Big Data (análisis), este tipo de herramienta digital aumentan la velocidad y eficiencia de los procesos de la empresa, también ayudan a reducir los costos de información, que son un medio de pérdida económica a largo plazo comprar más para el mismo propósito. (Cueva Gaibor, 2020)

N°	Riesgos Operativos	Componente vinculado	Barrera	Estrategia Financiera -Digital
2	Debilidad para identificar los procesos internos que necesitan innovación tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión • Desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> • No contar con estrategias digitales para identificar sus procesos internos y externos. • La no revisión constante de sus niveles de riesgos y desempeño sus causas, consecuencias a largo y mediano plazo. 	<p>Todos los procesos internos y externos de una empresa están en constante cambio de forma esporádica las empresas deben incorporar herramientas que permitan analizar de forma continua. Por lo cual otra estrategia digital, para las PYMES es plantear un PLAN DE GESTIÓN DE DATOS, definido simplemente como un componente central de una estrategia de gestión de datos, que a su vez se refiere al proceso de gestión de la disponibilidad, usabilidad, integridad y seguridad de los datos. (ESPINOZA, 2018).</p>

N°	Riesgos Operativos	Componente vinculado	Barrera	Estrategia Financiera -Digital
3	Brechas de una comunicación no efectiva dentro de las PYMES direccionado a sus trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Información, Comunicación y Reporte. • Revisión. 	<ul style="list-style-type: none"> • No aprovechamiento de la información y la tecnología. • Aumento de la comunicación e información por medios digitales en el año 2020 e capital humano de las empresas tuvieron que adaptar nuevos medios de transmisión de información, tecnológicos 	<p>Las herramientas de comunicación digital como el correo electrónico, las plataformas de acceso corporativo, WhatsApp, TELEGRAM, etc., se utilizan todo el tiempo y son un elemento clave para la satisfacción de la información de la alta dirección con sus empleados. El uso de herramientas digitales como las BITACORAS digitales de comunicación permiten a los empleados comunicarse mejor y no existas brecha entre los mismos. (Chilán Ponce, 2021)</p>

N°	Riesgos Operativos	Componente vinculado	Barrera	Estrategia Financiera -Digital
4	Personal no capacitado en medios Digitales.	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno y Cultura • Revisión Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Capital humano no capacitado en medios digitales. • Ausencia de una cultura de innovación. 	<p>Otra estrategia dentro de las empresas de éxito es contar con personal altamente capacitado, para que pueda lograr entender de la nueva era de la tecnología, El implementar según (Escobar, 2022) indica es uno de los procesos de cambio de la empresa que da soluciones en sus procesos internos y externos el Chieft Information Office (CIO), sus funciones dentro de una empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejercer un papel estratégico • Desarrollar soluciones innovadoras • Impulsar la política de TI • Gestionar el talento y liderar el cambio cultura

N°	Riesgos Operativos	Componente vinculado	Barrera	Estrategia Financiera -Digital
5	Perdida de información de correos, WhatsApp, SMS, plataforma de información de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño • Revisión Estrategia y Objetivos.	Prescindible las herramientas tecnológicas. No priorizar los riesgos provenientes de la no utilización de medios digitales	La CIBERSEGURIDAD dentro de una empresa consiste en una estrategia fundamental, con la posibilidad de oportunidades y crecimiento empresarial, a más este proceso la seguridad juega un rol protagónico. Existen Además también en aspectos de seguridad las empresas puede integrar como un punto clave auditorias digitales, fénix 360 Perseo, zap, es una buena opción para crear vínculos con la innovación tecnológico dentro de la empresa.

N°	Riesgos Operativos	Componente vinculado	Barrera	Estrategia Financiera -Digital
6	Carencia de medios digitales que ayuden a medir la satisfacción de sus clientes y su nivel de crecimiento en su marca.	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno y Cultura • Estrategia y objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de madurez digital. • No tener requerimientos específicos para la solventar las necesidades 	<p>Apoyarse más en las redes sociales que ayudan a romper las barreras físicas s existente entre las personas, ciudades, ubicación geográfica y pueden lograr que la empresa tenga clientes.</p> <p>Además, el utilizar programas como: SHOPIFY que es una plataforma de comercio electrónico, más recomendadas del mercado actual, MAILCHIMP es otra plataforma que ayuda y permite a los usuarios agregar funciones y capacidades a medida que cambian las necesidades comerciales y medición de marca.</p>

N°	Riesgos Operativos	Componente vinculado	Barrera	Estrategia Financiera -Digital
7	Falta de conectividad para ejecución de los programas.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión • Desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin proveedor confiable de internet. 	<p>Contratar medios de Internet más óptimos como: Fibra óptica esta puede ser FIBRA OPTICA DEDICADA O SIMETRICA que permita solventar este tipo de programas sin riesgo que se pueda interrumpir.</p> <p>ÓPTICA SIMÉTRICA.</p>
8	Dificultad de realizar transacción económica como pago a proveedores, servicios básicos y demás obligaciones que dificulta las transacciones comerciales	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión • Información, comunicación y reporte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuadas aplicaciones para transacciones comerciales. 	<p>Implementar medios que ayuden a agilizar sus pagos como: EASY Cashmanagement, Operaciones contact-tess, Banca móvil.</p> <p>Ayudan agilizar procesos vinculados con cobros y con la mayor seguridad en sus procesos pagos marca una experiencia en sus clientes, usuarios con esto se reducir costos operacionales y adquisición de nuevos clientes.</p>

Nota. Información obtenida de (CEPAL, 2020) (Deloitte, 2017)

Resultados de la propuesta

El reto es entender como las herramientas tecnológicas pueden ayudar a las empresas adaptarse a este nuevo entorno, actualmente el mercado demanda empresas que sean pro activas y productivas. La pandemia causo que la tecnología sea el principal facilitador para los entornos laborales, administrativos y de negocio. (Kranz, 2017) .En este contexto para las empresas de la ciudad de Latacunga el contar con estrategias digitales permitirán ser capaces de adaptarse al medio tecnológico que los rodea y tomar decisiones que aseguren su continuidad de sus negocios.

Se debe considerar que se puede tener varias e infinitas estrategias sin embargo cuando una empresa no cambia su visión corporativa que va desde la alta gerencia este cambio no será posible. Varios estudios realizados resaltan que las PYMES no lo realizan con el temor del cambio, es por eso que (de Vicuña Ancín, 2017) indica que: A pesar de esto, las pymes no han dado el salto digital por una serie de razones: carecen de recursos, personal, visión y miedo al cambio. Sin embargo, es importante que varias PYME existentes tomen la iniciativa de cambiar e innovar para aumentar su crecimiento económico.

El tener identificado los diversos procesos que necesitan un cambio ayudara a que las empresas puedan gestionarlos y en algunos casos eliminarlos.

Además, el reto de como las herramientas digitales son medios de interacción entre lo físico y lo virtual crea medios que puedan generar productividad, el constante cambio permite ver hacia el futuro y los frutos económico que produce el mismo. Sus riesgos operativos disminuirán y provocara que todos sus procesos aumenten su rentabilidad.

Las empresas buscan disminuir sus gastos, aumentar su riqueza, obtener resultados a un corto y largo plazo de inversión y se evidenciaran en sus estados de cuenta y principales ratios financieros.

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- La Transformación Digital es un proceso que adoptan las empresas para efectuar cambios dentro de su organización, con el fin de disminuir sus riesgos existentes tanto internos como externos. Además, crea y vincula a todos los niveles organizacionales a fin de crear un mayor valor a la empresa proporcionando nuevas maneras de hacer negocio y obtener una rentabilidad ante su competencia.
- A través de las encuestas efectuadas a las 69 PYMES se concluye que la transformación digital si incide en la disminución de los riesgos operativos, y a su vez las empresas estarían dispuestas adoptar herramientas tecnológicas que permitan gestionarlos a fin de obtener mejores resultados y fortalecer las diferentes brechas que existen en cada uno de los niveles de la misma.
- Como resultado las PYMES que si aplicaron una Transformación Digital se afirma, a través sus índices de Rentabilidad pudieron sobresalir antes las demás que no aplicaron las mismas, se mantuvieron de forma que la empresa pudo afrontar sus diferentes obligaciones económicas durante el año 2020.
- Para finalizar cada una de las estrategias digitales están basadas en los diferentes riesgos operativos encontrados en las PYMES a fin de poder consolidar un mejor resultado ayudando a cada una de ellas a fortalecer sus aspectos negativos, esto con la ayuda de cada una de las herramientas tecnológicas que cada una de las empresas crean convenientes y se ajusten a sus necesidades.

Recomendaciones

- Las PYMES de la ciudad de Latacunga deben ver a la Transformación Digital como parte de una innovación potencial y no como una actividad opcional, el incorporar nuevas maneras de hacer negocio es el eje fundamental para que la economía de una empresa pueda surgir en medio de sus competencias.
- Es indispensable que cuando se trate de una innovación tecnológica, las diferentes PYMES tengan ya identificado sus procesos de mayor riesgo, cada herramienta tecnológica proporcionara una estrategia para solventar dicho problema encontrado, esto evitara pérdida de tiempo en la aplicación de una transformacional digital adecuada y ejecutara de en mayor rapidez soluciones efectivas.
- Es propicio que cada una de las PYMES reconstruya una visión Organizacional desde la alta gerencia, capaz de aplicar cambio que de una u otra manera ayuda al cambio y consolidación de su aumento económico.
- Las empresas que aplicaron una transformación digital durante el año 2020 deben fortalecer los procesos encontrados para su innovación y seguir en búsqueda de las mejores herramientas que se ajusten a cada una de sus necesidades.
- El mejoramiento tecnológico dependerá de las decisiones de cada uno de los miembros de la alta gerencia, con la decisión de implementar herramientas digitales ayudará a tener un mejor resultado en su economía aumentando sus ganancias.

Bibliografía

- Alonso Guerra, I. (2017). *La transformación digital de la empresa*.
- Álvarez, G. (2021). Modelo automatizado en el proceso sobre análisis crediticio: una mirada desde la transformación digital. *Repositorio Institucional de la Universidad del Desarrollo*, 50-62. Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/handle/11447/5562>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Fidas G. Arias Odón.
- Bandrés-Goldáraz, E. C.-C.-A. (2021). El impacto de la COVID-19 en las pequeñas y medianas empresas de comunicación en España. *RETOS*, 25-40.
- Basco, A. I., Beliz, G., Coatz, D., & Garnero, . (2018). *Industria 4.0: fabricando el futuro (Vol. 647)*. Buenos Aires.
- Bayona, L., Muñoz, J., & Pérez, J. (2022). La transformación digital de las empresas colombianas en los últimos 5 años. *Fundación Universitaria del Área Andina*, 65-72. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4543>
- Bedoya, O. (2019). *Transformación digital y la industria 4.0*.
- Calvo, J. (2020). *Viaje al futuro de la empresa: Cómo competir en la era del liderazgo moonshot y las organizaciones exponenciales*. Libros de Cabecera.
- Casallas Suarez, P. A. (2022). *Transformación digital y cultura de innovación: Investigación en acción Proyecto transformador*. Universidad La Sabana. Recuperado el 09 de Febrero de 2023, de <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/52195>
- Casares San José-Martí, I. &. (2016). *Introducción a la gestión integral de riesgos empresariales enfoque: ISO 31000*.
- Cebrián, J. L. (2011). *La red*. Taurus.

CEPAL, N. (2020). *Perspectivas Económicas de América Latina 2020: transformación digital para una mejor reconstrucción*.

Cevallos Sánchez, H. A. (2017). *Cevallos Sánchez, H. A. (2017). Impacto de la aplicación del método científico con soporte informático en el aprendizaje de la química de los estudiantes del quinto semestre*. Escuela de Química y Biología-Universidad Técnica de Manabí-Ecuador, 2015.

Chicaiza Vaca, A. V. (2019). *Chicaiza Vaca, A. V. (2019). El enfoque de la responsabilidad social en la gestión financiera de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Latacunga*. Latacunga.

Chilán Ponce, A. A. (2021). *La comunicación interna y su incidencia para el desarrollo de la empresa de transformación digital Webdit en Ecuador*.

Cordero, M. C. (2012). *istorias de vida: Una metodología de investigación cualitativa*. .

Cornejo Meléndez, A. C. (2019). *Estrategias de transformación digital para una efectiva internacionalización de las pequeñas y medianas empresas comerciales de la Gran Área Metropolitana frente al COVID-19*.

Cueva Gaibor, D. A. (2020). *Transformación digital en la universidad actual*.

de Vicuña Ancín, J. M. (2017). *El plan estratégico en la práctica*. Esic Editorial.

Deloitte. (24 de Octubre de 2017). COSO ERM 2017 y la generacion de valor. *Deloitte*, 1-28.

Escobar, I. (05 de Diciembre de 2022). *Question Pro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/planificacion-estrategica/>

ESPINOZA, O. O. (2018). Ranking. En F. Cordova, *DATTA INNOVATION*. Quito: Powered by. Obtenido de . <https://www.iebschool.com/blog/data-governance-big-data/>

- Fonseca Ovalle, M. V. (2021). *Los nuevos aportes de los sistemas empresariales del ERP "Planeación de Recursos Empresariales" a través de la transformación digital*. Obtenido de repository.unimilitar.edu.com
- Gómez, M. C. (2019). *Control interno*. (Doctoral dissertation. Obtenido de repositorio.face.unt.edu.ar
- González, J. &. (2018). *Innovación tecnológica en las empresas*. .
- Gordillo, R. C. (2010). *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*.
- Henao Feria, Y. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales* (. (Doctoral dissertation).
- Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2017). *Selección de la muestra*.
- IEBS. (2022). *IEBS*. Obtenido de . <https://www.iebschool.com/blog/data-governance-big-data/>
- Kranz, M. (. (2017). *Internet of Things: Construye nuevos modelos de negocio*. Editorial Almuzara.
- Loayza, M. (2018). *Estudio de problemáticas en la compañía "Aguilar" y soluciones con modelos de optimización de redes*.
- LÓPEZ SALAS, S. E. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Luz, C. G. (2018). *Educación y tecnología: estrategias didácticas para la integración de las TIC*. Editorial UNED.
- Maisueche Cuadrado, A. (2019). *Utilización del Machine Learning en la industria 4.0*.
- Martínez, R. P. (2020). *evolución tecnológica e inclusión social: reflexiones sobre desafíos y oportunidades para la política social en América Latina*.

- Meneses, J. &-G. (2011). *El cuestionario y la entrevista*.
- Mercado, L., & Sánchez, L. (2021). Transformación digital y la rentabilidad de la empresa Educa Piura S.A.C., 2021. *Repositorio Nacional Digital PAO*, 1-65. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8400>
- Osorio, M. P. (2022). *mplementación efectiva de las plataformas digitales en los procesos de consolidación del sector turístico en el departamento del Meta*.
- Peirano, M. (2019). *El enemigo conoce el sistema: Manipulación de ideas, personas e influencias después de la economía de la atención*. Debate.
- Pezzani, C. (2020). *Usted puede sanar su empresa: Claves para la transformación digital de los negocios*. Metropolis Libros .
- Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
- Quintero Osorio, M. J. (2022). *Transformación de las habilidades gerenciales y su incidencia en la cultura organizacional interna en las empresas del sector servicios*.
- Ramírez-Montoya, M. S. (2020). *ansformación digital e innovación educativa en Latinoamérica en el marco del COVID-19*.
- Rojas-Salvatierra, W. C.-M.-V. (2018). *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN-ISSN:.*
- Salazar, J. (2021). *ransformación digital, reactivación económica y empleo en América Latina y el Caribe post-Covid-19*. .
- Sánchez Carlessi, H. R. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.

- Sanchez Sanchez, L. R. (2015). *COSO ERM Y LA GESTIÓN DE RIESGOS*. Lima: QUIPUKAMAYOC.
- Sánchez, M. J. (2021). *Revista científica UISRAEL*,.
- Sharán, M. (2019). *Estrategias de fidelización de clientes a través de internet*. Editorial Elearning, SL.
- Slotnisky, D. (2016). *Transformación digital: cómo las empresas y los profesionales deben adaptarse a esta revolución*. Digital House. Coding School..
- Soto García-Moreno, C. (2018). *Fintech, las nuevas protagonistas del sector financiero*.
- Suárez, S. J. (2012). *Marketing empresarial, dirección como estrategia competitiva*. Ediciones de la U.
- SUPERCIAS(Superintendencia de compañías, v. y. (09 de Febrero de 2022). *SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS , VALORES Y SEGUROS*. Obtenido de <https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/PortalInformacion/index.html>
- Terrón García, P. (2019). *Digitalización, de opción a obligación*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/27896>
- Traverso Holguín, P. A. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Panama.
- Weller, J. (2017). *Las transformaciones tecnológicas y su impacto en los mercados laborales*. Obtenido de repositorio.eclac.org
- Zamora, W. M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Dominio de las Ciencias. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Zúñiga Ugalde, M. A. (2019). *Estudio técnico de las características y la oferta de servicios tecnológicos digitales basados en tecnología de Machine Learning en la Gran Área Metropolitana de Costa Rica en el período mayo 2017 a junio 2018*. Recuperado el 09 de Febrero de 2023, de <https://repositorio.utn.ac.cr/handle/20.500.13077/245>

Anexos