



BIENVENIDOS





Impacto de la Transformación Digital en la Gestión Empresarial de las PYMEs en Ecuador

Kevin Alejandro Anangano Ramos ; Carla Vanesa Coro Chicaiza ;Brigitte Alina Corrales Garzon , Deysi Nicol Curicho Zambrano

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Administración de Empresas

Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del Título de Licenciado/a en Administración de Empresas

Dr. Vinicio Obando Portilla.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.OBJETIVOS

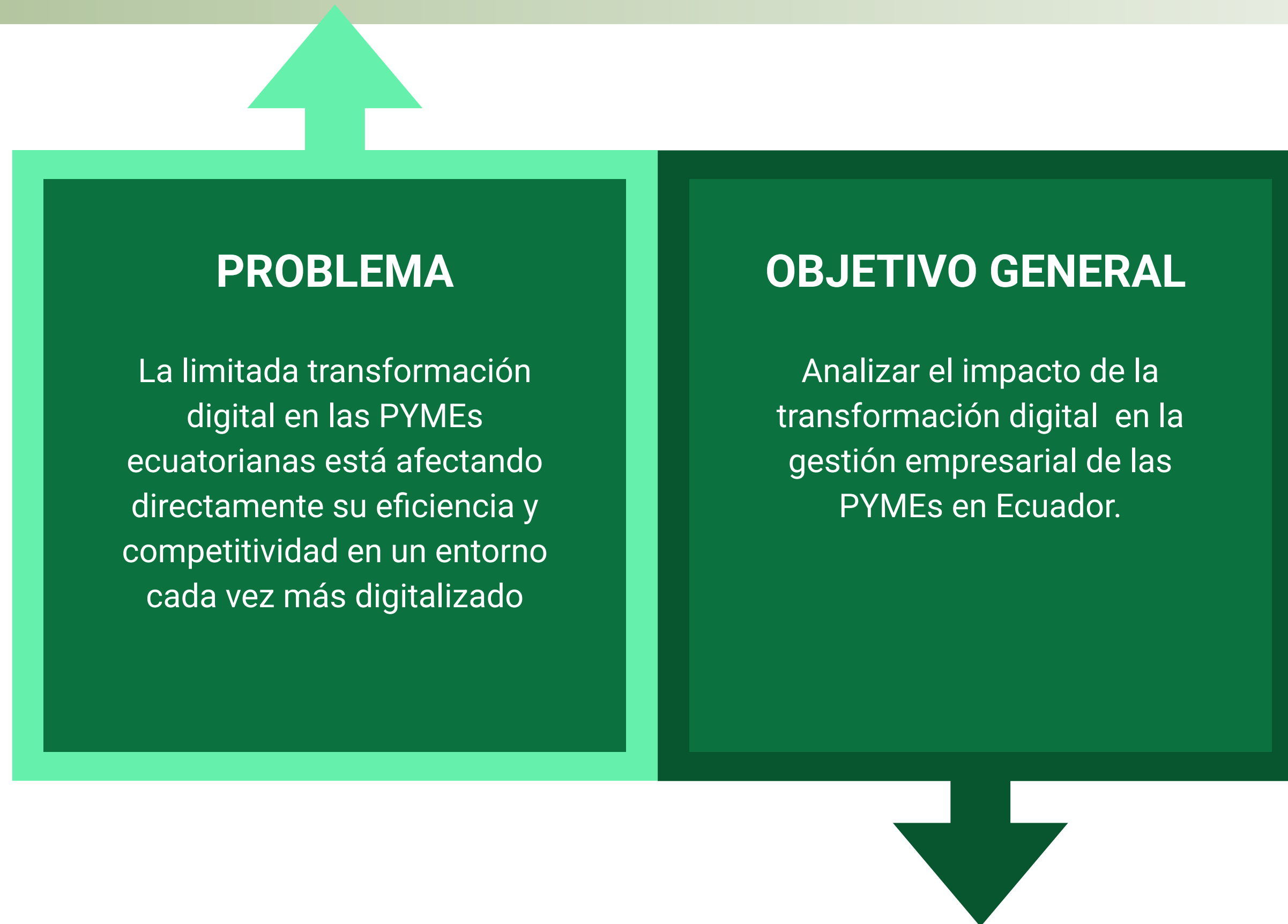
3. MARCO TEÓRICO

4. METODOLOGÍA

5. RESULTADOS

6. PROPUESTA DE MEJORA

7. CONCLUSIONES



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

- Identificar nivel de adopción digital
- Herramientas tecnológicas
- Diagnóstico de digitalización

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

- Analizar factores internos
- Analizar factores externos
- Barreras tecnológicas
- Capacidad de adaptación

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OBJETIVO ESPECIFICO 3

- Procesos administrativos
- Indicadores de gestión
- Productividad empresarial

OBJETIVO ESPECIFICO 4

- Proposición de estrategias
- Fortalecimiento organizacional
- Sostenibilidad
- Competitividad

3. MARCO TEÓRICO

CAMBIO
CULTURAL

INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA

ADAPTACIÓN
ESTRATÉGICA

OPTIMIZACIÓN DE
PROCESOS

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

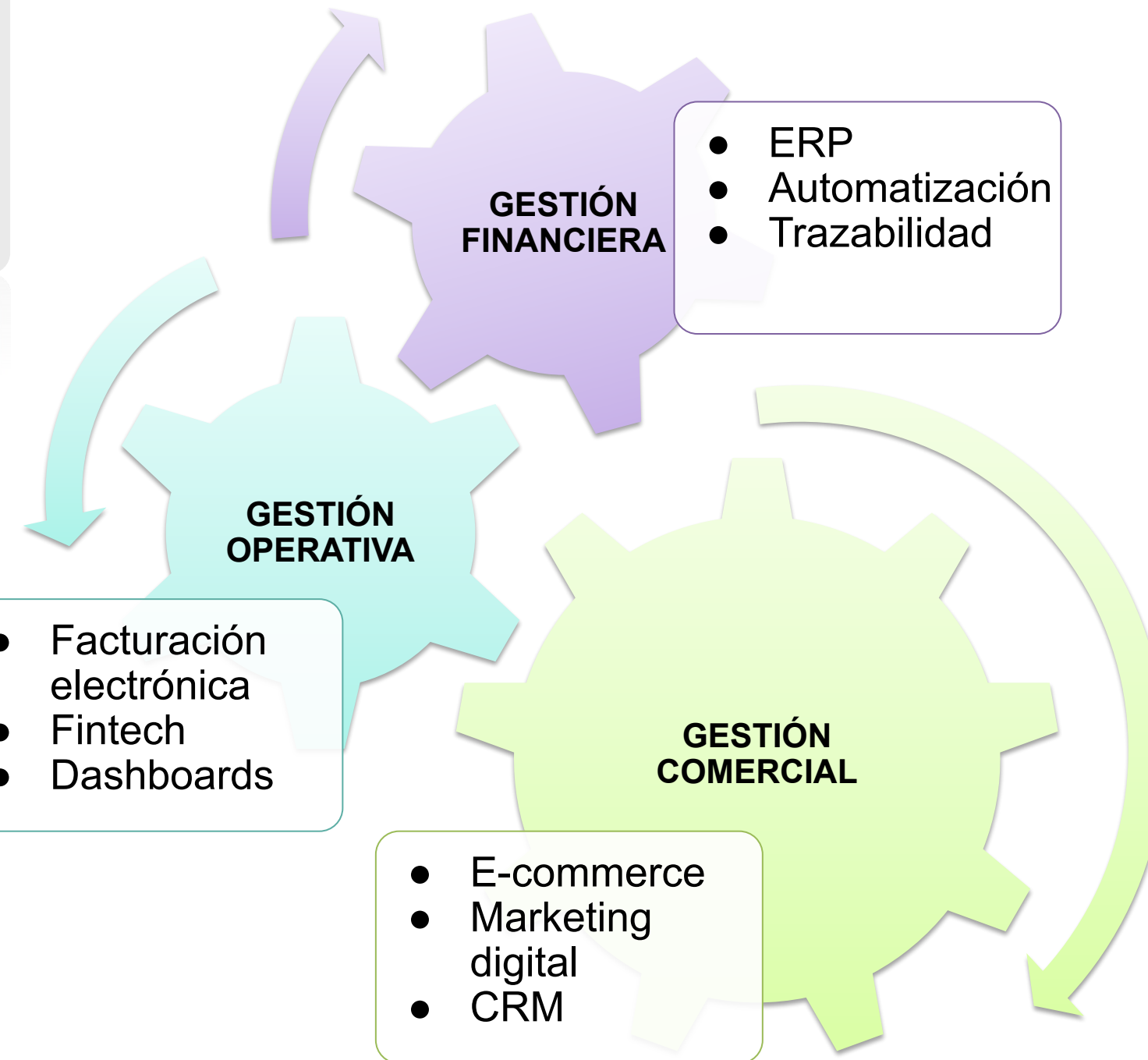
Proceso de cambio fundamental habilitado por tecnologías digitales para redefinir la propuesta de valor organizacional (Toapanta, 2025).



GESTIÓN EMPRESARIAL

Proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para alcanzar objetivos (Chiavenato, 2022).





MARCO TEÓRICO- PYMES EN ECUADOR

La transformación digital se convierte en un factor estratégico para superar estas limitaciones.



PYMES ECUATORIANAS

- Microempresa: 1–9 empleados
- Pequeña: 10–49 empleados
- Mediana: 50–199 empleados

Representa el 90% del tejido empresarial ecuatoriano
60% Empleo Nacional



LIMITACIONES FINANCIERAS



BRECHA TECNOLÓGICA



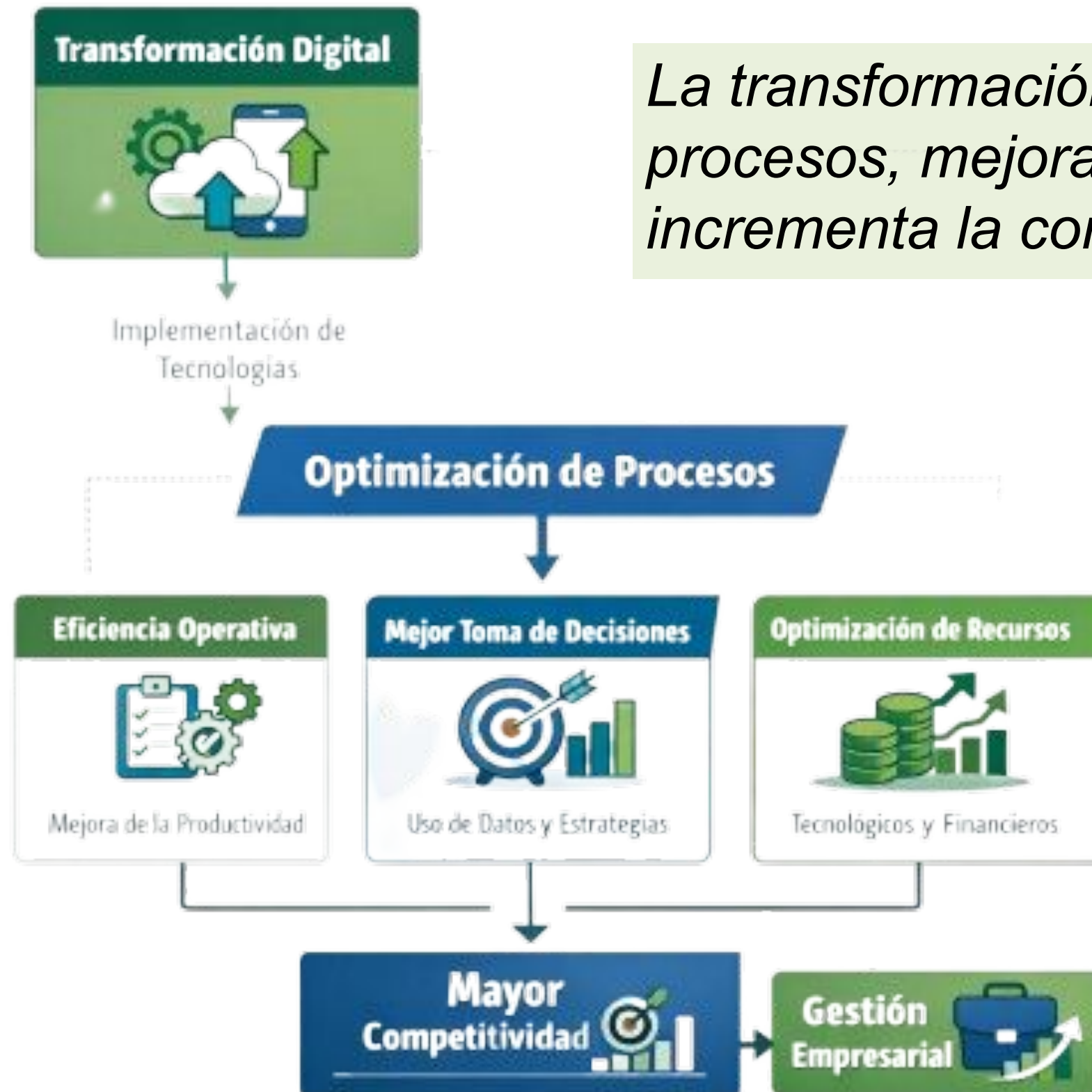
RESISTENCIA AL CAMBIO



ESCASA CAPACIDAD DIGITAL



MARCO TEÓRICO- RELACIÓN DE LAS VARIABLES



La transformación digital optimiza procesos, mejora la gestión empresarial e incrementa la competitividad.



4. METODOLOGÍA

Enfoque cualitativo

Percepciones, experiencias y barreras de las (PYMES) en la adopción de tecnologías digitales



Dimensiones Subjetivas

- Resistencia al cambio
- Nivel de aceptación tecnológica
- Limitaciones percibidas por los sujetos(empresarios)

Perspectiva Directa Actores

Interpretación de significados, que atribuyeron a la transformación digital

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

No experimental:

No se manipularon variables;
Se observó la realidad de las PYMEs

Estudio barreras tecnológicas sin alterar procesos internos

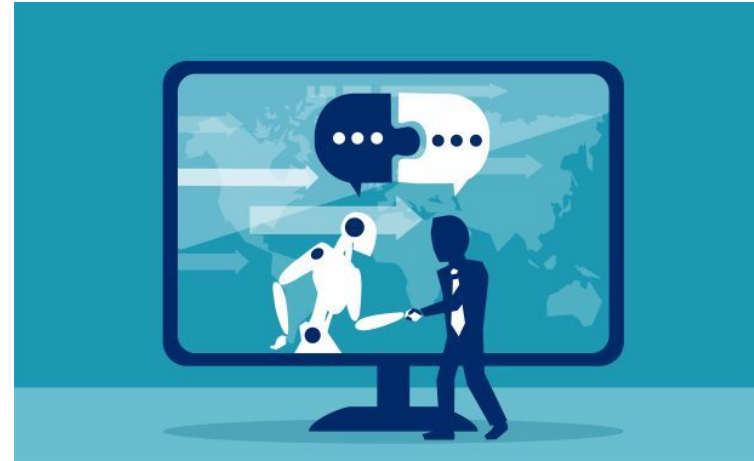


Transversal:

Recolección de datos en un solo momento del tiempo.

Visión global del estado de implementación tecnológica



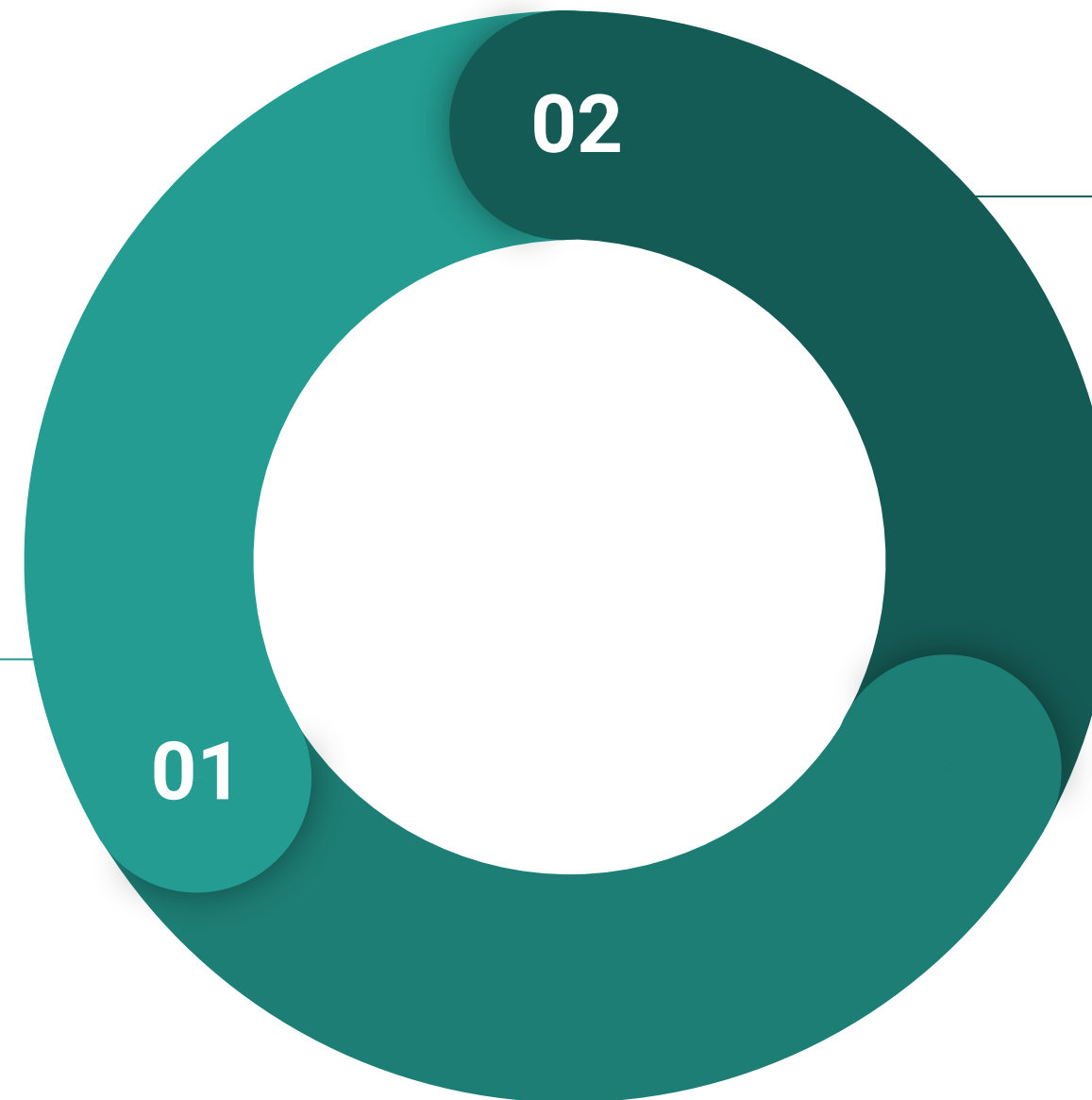


Descriptivo–interpretativo

Barreras que afectaron a las PYMES

Los significados y valoraciones de participantes

Respeto a las dificultades, la forma en que fueron percibidas y enfrentadas



Ánàlisis

- Falta de capacitación
- Desconocimiento de herramientas digitales
- Escasos recursos económicos propios
- Resistencia a los cambios por cuestiones culturales

ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN



Exploratorio

Aborda una problemática con vacíos de información , en relación con las barreras

Aproximación inicial e identificación de factores clave en la implementación tecnológica

Descriptivo

Caracterizar barreras desde la información aportada por las empresas

Contextualizar problemáticas que surgen en entornos organizacionales cambiantes.



OBJETO DE ESTUDIO

Barreras tecnologicas analizadas en PYMEs de Quito de los sectores comercial y de servicios.



Factores externos

Acceso a la
infraestructura
tecnológica

Recursos financieros y
apoyo institucional

Factores internos:

Cultura organizacional
Educación y
competencias digitales
del personal



TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

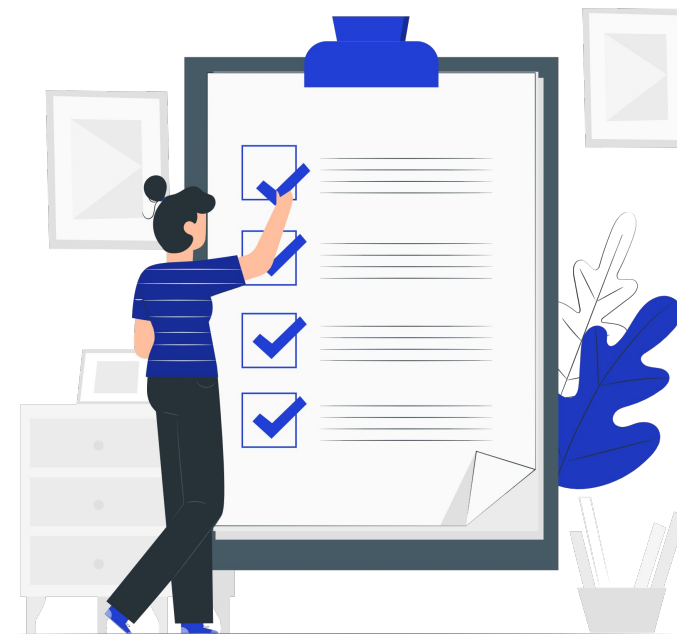
Entrevista semiestructurada

Profundiza experiencias,
percepciones y opiniones
de los representantes de
las PYMES



Encuesta

Uso de tecnologías
comunicación digital
Experiencia del cliente
Competitividad empresarial





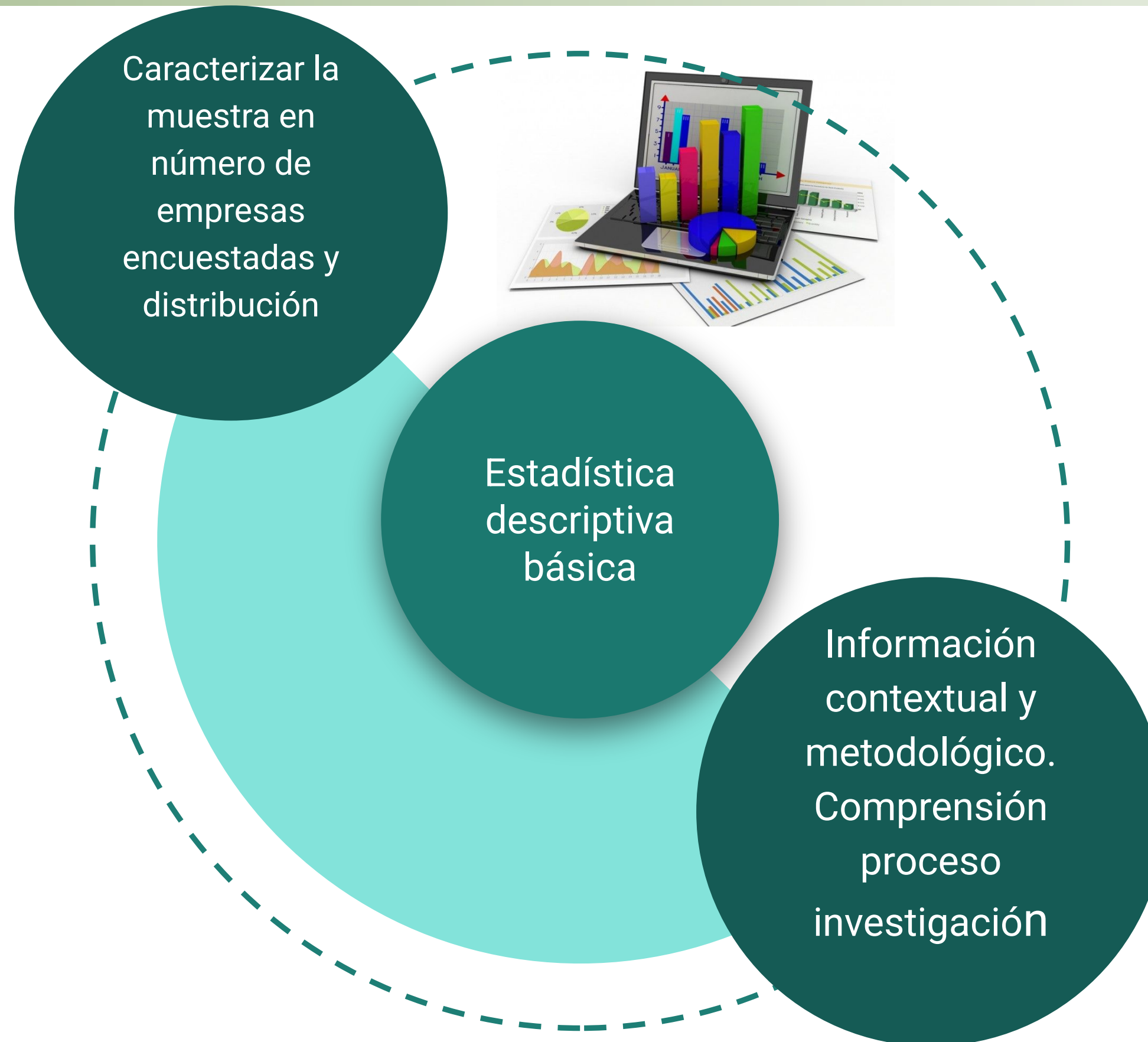
Población

- 3 PYMEs ubicadas en barrios urbanos del Distrito Metropolitano de Quito.



Muestreo no probabilístico por conveniencia

- Segmentado en 3 distritos: Norte, Centro y Sur.
- 15 encuestas
- Muestra total de 45



5. RESULTADOS

PERCEPCIÓN SOBRE DIGITALIZACIÓN

Comunicación Digital

- Alta valoración de redes sociales y WhatsApp.
- Preferencia por negocios con atención digital.
- La comunicación digital facilita pedidos.

Experiencia del Cliente

- Mejora la rapidez de respuesta.
- Mayor satisfacción cuando existe atención digital.
- Proyecta imagen profesional.

Los clientes perciben la digitalización como un factor que mejora la experiencia y confianza en la PYME.



IMPACTO EN GESTIÓN Y COMPETITIVIDAD

Gestión Empresarial

- La tecnología ayuda a cumplir plazos.
- Mejora organización interna.
- Facturación electrónica mejora procesos.

Competitividad

- Las PYMEs digitalizadas son más competitivas.
- Influyen en la decisión de compra.
- Permiten competir con empresas grandes.

Se confirma una relación directa entre transformación digital y mejora en la gestión empresarial



EMPRESAS ENTREVISTADAS

SUPERMERCADO



**Comercializadora
Servi&Más**

Sector:

Comercial/Distribución

Actividad:

Comercialización de
productos y atención
directa al cliente

Enfoque digital:

Uso de redes sociales y
facturación electrónica.



Motor Pro

Sector:

Automotriz

Actividad:

Servicios relacionados
con mantenimiento y
comercialización
automotriz.

Enfoque digital:

Atención por WhatsApp y
gestión administrativa
básica digital



Fast Food Mili

Sector:

Alimentos y Bebidas

Actividad:

Venta de comida rápida y
atención directa a
consumidor

Enfoque digital:

Promoción en redes
sociales y pedidos por
medios digitales



Páez Minproft

Sector:

Servicios/ Producción
especializada

Actividad:

Actividad productiva y
prestación de servicios
técnicos

Enfoque digital:

Uso de herramientas
básicas para gestión
interna.

NIVEL DE ADOPCIÓN TECNOLÓGICA

TECNOLOGÍAS IMPLEMENTADAS

- Redes sociales y marketing digital
- Facturación Electrónica
- Sistemas básicos de control administrativo

PRINCIPALES BENEFICIOS OBSERVADOS

- Mayor Organización
- Mejor comunicación con clientes
- Incremento en Ventas



Las PYMEs que han iniciado procesos de digitalización muestran mejoras operativas y comerciales.





BARRERAS Y ESTRATEGIAS

BARRERAS IDENTIFICADAS

- Falta de capacitación tecnológico
- Resistencia al cambio
- Limitaciones financieras
- Desconocimiento de herramientas digitales avanzadas

ESTRATEGIAS PROPUESTAS

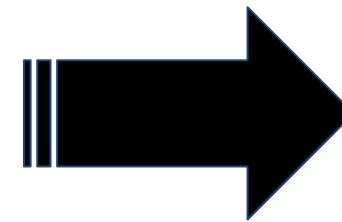
- Capacitación continua
- Implementación gradual de tecnología
- Apoyo institucional
- Cultura organizacional orientada a innovación

Aunque existen barreras, las PYMEs reconocen que la transformación digital es clave para su sostenibilidad y crecimiento futuro



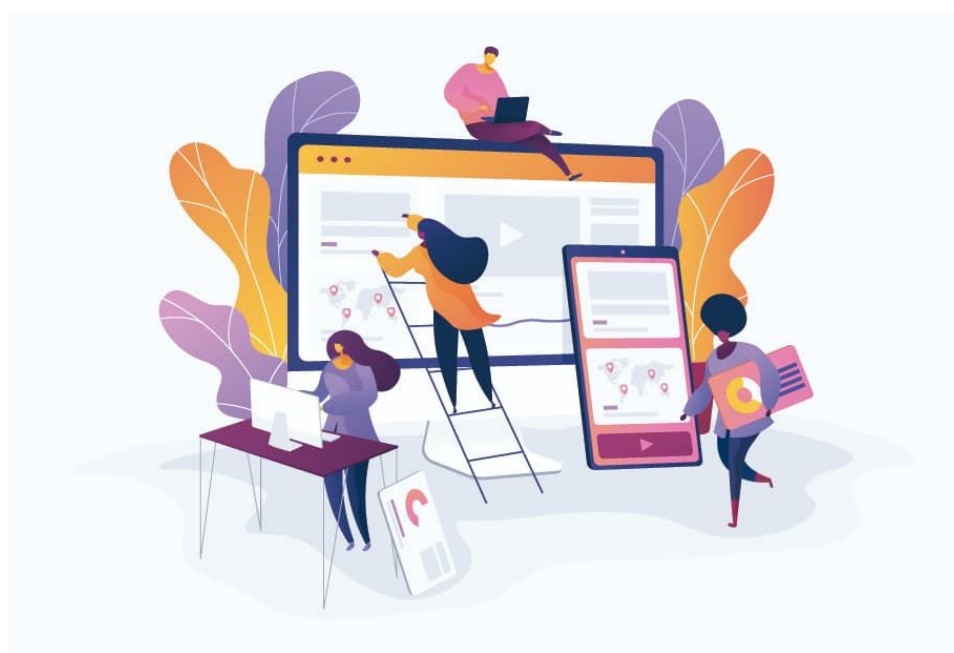
6. PROPUESTAS DE MEJORA

- Capacitación en sistemas contables digitales
- Formación en manejo estratégico de redes sociales
- Uso de herramientas en la nube
- Introducción a tecnologías emergentes

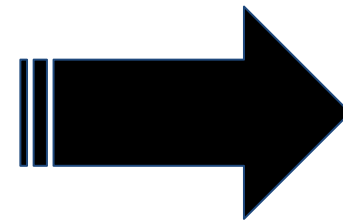


ESTRATEGIA 2: IMPLEMENTACIÓN PROGRESIVA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DIGITAL

- Implementación de facturación electrónica y control básico.
- Integración de software contable.
- Posteriormente, incorporación de sistemas más integrales como ERP o CRM

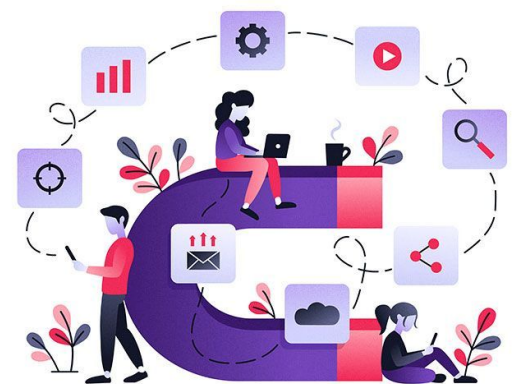


- Protocolos formales de atención al cliente
- Establecimiento de tiempos de respuesta
- Planificación de contenidos digitales
- Estrategias de fidelización



ESTRATEGIA 4: INTEGRACIÓN GRADUAL DE TECNOLOGÍAS EMERGENTES

- Asistentes virtuales para generación de contenido
- Automatización de respuestas en redes sociales
- Análisis básico de datos de ventas



7. CONCLUSIONES

Adopción de herramientas digitales en las PYMES



Se determinó que el nivel de adopción tecnológica en las PYMES es variado. Algunas empresas han avanzado en el uso de sistemas contables, plataformas digitales y herramientas en la nube. Otras solo emplean redes sociales y mensajería. Depende del tamaño, sector económico y recursos disponibles de cada empresa.

Analizar los factores internos y externos que influyen en la adaptación tecnológica



Se concluye que entre los factores internos más importantes se encuentran el nivel de conocimiento digital del personal, la actitud del líder frente al cambio y la cultura organizacional.

CONCLUSIÓN OE3 y OE4

Determinar la relación entre transformación digital y eficiencia administrativas



Se comprobó una relación positiva entre la transformación digital y la eficiencia administrativa, ya que las PYMES que implementaron herramientas digitales redujeron tiempos, mejoraron su organización y optimizaron la toma de decisiones.

Proponer estrategias de fortalecimiento organizacional orientadas a la transformación digital



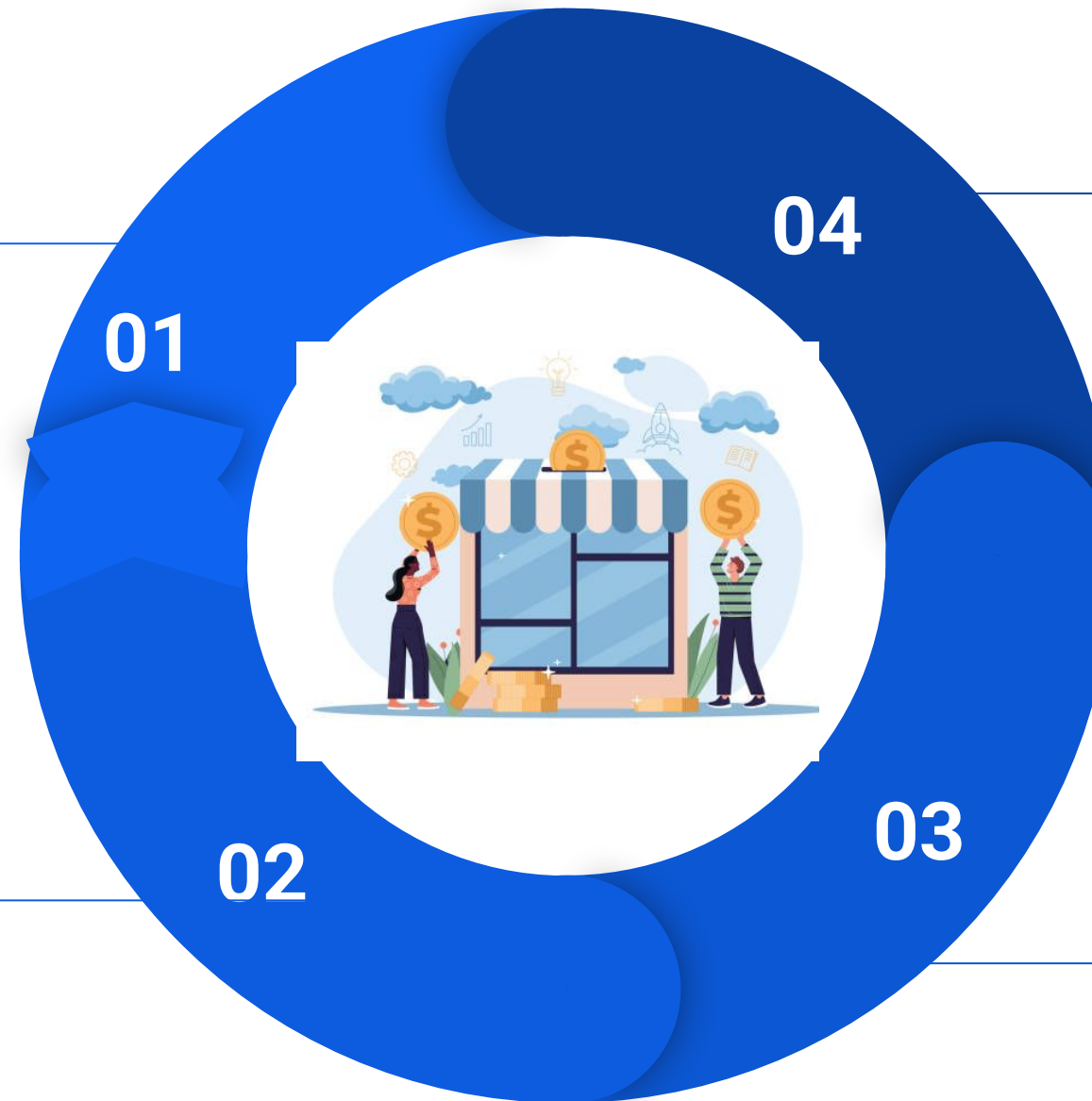
Las estrategias propuestas fortalecen la capacitación, la gestión digital y la cultura de cambio, permitiendo que las PYMES sean más competitivas, sostenibles y adaptables al entorno tecnológico actual.

8. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar la transformación digital de manera gradual y fortalecer la capacitación del personal para optimizar el uso de las tecnologías en los procesos empresariales.

Optimizar los canales digitales con protocolos de atención y estrategias de marketing, aprovechando redes sociales y apps de mensajería como herramientas de bajo costo y alto impacto para fortalecer la relación con el cliente.



Integrar gradualmente tecnologías como la inteligencia artificial, iniciando con soluciones de bajo costo en áreas administrativas para mejorar la toma de decisiones sin invertir cantidades grandes.

Ampliar la muestra a otras ciudades y sectores e incorporar indicadores cuantitativos para profundizar el análisis del impacto de la transformación digital

***“Esfuérzate y sé valiente; no temas ni desmayes,
porque el Señor tu Dios estará contigo donde
quiera que vayas”***

JOSUE 1:9