Gestión del cambio para la Sostenibilidad Socioeconómica de las Naciones

Pérez, O. y Alarcón, M. (2025). Estudio de las barreras que inciden en el desarrollo de las PYMES en un contexto de era digital En Chirinos, Y., Rojas, D y Barbera, R. (2025). (Eds.), *Gestión del cambio para la sostenibilidad socioeconómica de las Naciones*. Fondo Editorial Servando Garcés. DOI: https://doi.org/10.47212/gestiondelcambiosostenibilidad2025

Capítulo XV

ESTUDIO DE LAS BARRERAS QUE INCIDEN EN EL DESARROLLO DE LAS PYMES EN UN CONTEXTO DE ERA DIGITAL

STUDY OF THE BARRIERS THAT AFFECT THE DEVELOPMENT OF SMES IN A DIGITAL ERA CONTEXT

Osmany Pérez Barral

Docente-investigador, dirige proyectos de investigación en temas de Administración de Empresas y Contabilidad en diversos sectores de la economía/Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Correo: contabilidadopb@yahoo.es. ORCID: https://orcid.org/0000-0002-4735-483X

Mónica del Rocío Alarcón Quinapanta

Docente-investigadora, trabaja proyectos de investigación en temas de Administración de Empresas y Contabilidad en diversos sectores de la economía/Instituto Tecnológico Superior Universitario España. Correo: monyalarcon7@gmail.com. ORCID: https://orcid.org/0000-0003-2510-4773

Identificación del proyecto

Herramientas de gestión para el desarrollo, sostenibilidad y responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas.

Objetivo de la investigación

Analizar las barreras que inciden en el desarrollo de las PYMES para un contexto de era digital.

Descripción del contexto

En la actualidad las pequeñas y medianas empresas (pymes), carecen de recursos económicos para desarrollar una gestión competitiva en la era digital, lo cual dificulta que puedan crecer y expandirse en el tiempo. Esto a su vez, impide que sus productos y servicios lleguen a una mayor comunidad de clientes por el limitado acceso que tienen estas organizaciones a tecnologías digitales que impacten en el mercado.

Asimismo, se percibe la dificultad que tienen que enfrentar los gerentes al momento de decidir si invertir en insumos para la producción o prestación de servicios o en tecnologías para que sus acciones operativas y administrativas sean lo más eficiente, eficaz y efectiva, lo cual imposibilita lograr sus objetivos como pymes

en el mediano plazo en cuanto a sostenibilidad en el tiempo se refiere, por ello, el objetivo de este estudio se centra en el análisis de las barreras que inciden en esta problemática planteada.

Revisión de la literatura

La denominada Era Digital (conocida como: Era de la Computadora; Era Digital; Era del Silicio; Era de los Nuevos Medios; Era de Internet; y, Revolución Digital), surge a mediados del Siglo XX, según Hoover (2006). Esta aparición, se da por la necesidad que tuvo el hombre de comunicarse de forma rápida sin trasladarse de un lugar a otro, manifestándose su incidencia en las empresas productivas y de servicios.

La Era Digital nació como preámbulo de la Era de la Información, resolviéndose así, una gran cantidad de problemas personales y profesionales de los individuos, mediante la comunicación vía internet o a través de redes conectadas, lo cual repercutió en el desarrollo de las comunicaciones y en el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas ante la competencia del mercado por la presencia consolidada de empresas con mayor progreso tecnológico y digital. Inicialmente, se comenzaron a emplear por parte de determinadas empresas productivas o de servicios, computadoras personales y teléfonos inteligentes que permitía la transmisión de información más allá de las fronteras de un país, lográndose con ello, un mayor alcance en el mercado internacional y una mayor agilidad de las acciones operativas y de ventas dentro de un propio país. En este sentido, destaca el trabajo de Tellez (2017), que vio este momento, caracterizado por la velocidad de las comunicaciones y su alcance en el entorno social, debido al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). A ello, debe sumársele el alcance mercantil que pretendían las organizaciones productivas y comerciales como forma de enfrentar la competencia las pymes y las grandes empresas en su contexto.

Al respecto, debe destacarse que este desarrollo de la ciencia y la tecnología impactó en el interés de los empresarios de grande empresas y corporaciones, pero también, en los que tenían pequeños y medianos negocios, dada la necesidad de hacer crecer sus emprendimientos u organizaciones, y verse como más competitivos en el mercado. Por consiguiente, ya no se conformaban con atender una clientela cercana en la ciudad o el barrio, sino que, querían lograr ventas de sus productos y servicios en otras provincias; e incluso, a nivel internacional.

Algunas de las pequeñas y medianas empresas (conocidas como pymes) en Ecuador, por ejemplo, se dedican a la parte productiva y de los servicios relacionados con: producción y venta de camarones, frutas,

flores, textiles, productos agrícolas, entre otros. Y, en correspondencia a los servicios se dedican esencialmente a: gastronomía, hostería, clínicas, entre otras, que reciben personas del propio país y de visitantes internacionales.

Al respecto, debe plantearse que la Era digital no solo es para comunicarse ni transmitir información sobre las empresas, pues también, existe el desarrollado de la parte tecnológica de las profesiones, lo cual garantiza que se pueda contar con herramientas de gestión para la toma de decisiones. Sin embargo, Pérez et al., (2023), expone que el comportamiento y la perspectiva de la economía mundial limita directamente el progreso de las micro, pequeñas y medianas empresas en cuanto a la posibilidad de compra de tecnologías de avanzada, considerándose este criterio una dura realidad que frena el desarrollo y la competitividad de estas organizaciones.

El criterio de los autores mencionados confirma en la realidad, que, el progreso de las pymes es muy lento y limitado al no poder contar con tecnología digital para lograr productos diferenciadores ante la competencia, pues, estas no cuentan con recursos económicos y menos aún con acceso a créditos bancarios para adquirirlas con facilidades de pago. Un ejemplo de esto ocurre en Ecuador, dado que, estudios realizados demuestran la existencia real de estas barreras de acceso que impiden la sostenibilidad, desarrollo, crecimiento y expansión de las pymes (Pérez et al., 2022).

Independientemente de lo anterior, se coincide con Hatchuel, & Filet (2020), cuando describen en su trabajo que, la inteligencia artificial (IA) se encuentra actualmente en el centro de la estrategia organizacional, con lo cual, los contadores de las pymes pueden generar valor añadido a su trabajo, mediante la correcta utilización proactiva de los datos contables para transformarlos en información productiva para la toma de decisiones gerenciales. Esto sin duda, favorece a los directivos a obtener un mejor desempeño administrativo y operativo.

En la práctica, todas las herramientas de gestión tecnológicas utilizadas en las organizaciones se comunican entre sí, a través de diversos sistemas de gestión, entre los que destacan: Alegra (software contable en la nube que automatiza la contabilidad de forma rápida y simple); Cuenti (favorece la gestión de la pyme desde la perspectiva de: gestión integral, monitoreo y análisis de la información contable); Holded (es una herramienta que impulsa y desarrolla el trabajo en la organización desde la gestión empresarial, esto incluye trabajo en: facturación y cobro, contabilidad automatizada, valoración de inventarios; y, gestión de

proyectos), entre otros. Debe destacarse en esta era digital, que, si bien las herramientas tecnológicas son útiles, también tienen como barrera que son vulnerables y susceptibles a ser hackeada, con lo cual, las pymes deben contar con software de seguridad informática para proteger su información.

Otro de los inconvenientes de la era digital para las pymes lo plantea Del Do et al., (2023). Este autor, considera que la transformación digital es un proceso de innovación disruptivo en estas organizaciones y, por ende, constituye un desafío por la presión de la digitalización impuesta por parte de los competidores, por un lado, y por los cambios en los hábitos de compra de sus clientes por el otro.

Lo expuesto por el autor Do et al., (2023) es lógico, pues en la generalidad de los casos en las pymes la transformación digital fracasa por los motivos siguientes:

- Limitaciones de recursos económicos para acceder a tecnologías de información avanzada;
- Presencia de directivos y empleados de las pymes con una mentalidad tradicional y muy empírica;
- Altos niveles de incertidumbre al momento de realizar cambios o introducir nuevas tecnologías de la información digital;
- Falta de formación en conocimiento de herramientas digitales para desarrollar la organización;
- Existe una cultura organizacional en las pymes arcaica, dado que, estas nacen en su generalidad por necesidad y no por convicción de negocio;
- Las pymes enfrentan barreras de acceso a los créditos financieros para realizar inversiones tecnológicas digitales;
- Para que las pymes puedan avanzar en la transformación digital es importante que conozcan
- Los empresarios de los pequeños y medianos negocios, desconocen los facilitadores e inhibidores fundamentales que favorecen el camino a una organización 4.0.
- Los directivos de las pymes, no cuentan con un estudio de tendencias relacionados a las herramientas digitales, lo cual, desconocen las que pueden ser efectivas para su desarrollo y crecimiento;
- No existen estrategias de transformación digital vinculadas a la obtención de metas y objetivos del negocio;
- Los directivos no comprenden la relación entre la estrategia de la organización y la relacionada con la transformación digital; y,
- Otros.

Finalmente, se es del criterio que se necesita más una revolución en la mentalidad de los directivos y empleados de las pymes sobre la transformación digital, que, tomar una decisión de invertir en las herramientas de gestión tecnológicas y digitales para el desarrollo, crecimiento y sostenibilidad de este tipo de empresas, pues sin lo primero, no se puede potenciar la utilización de lo segundo para ser más competitivos en el mercado.

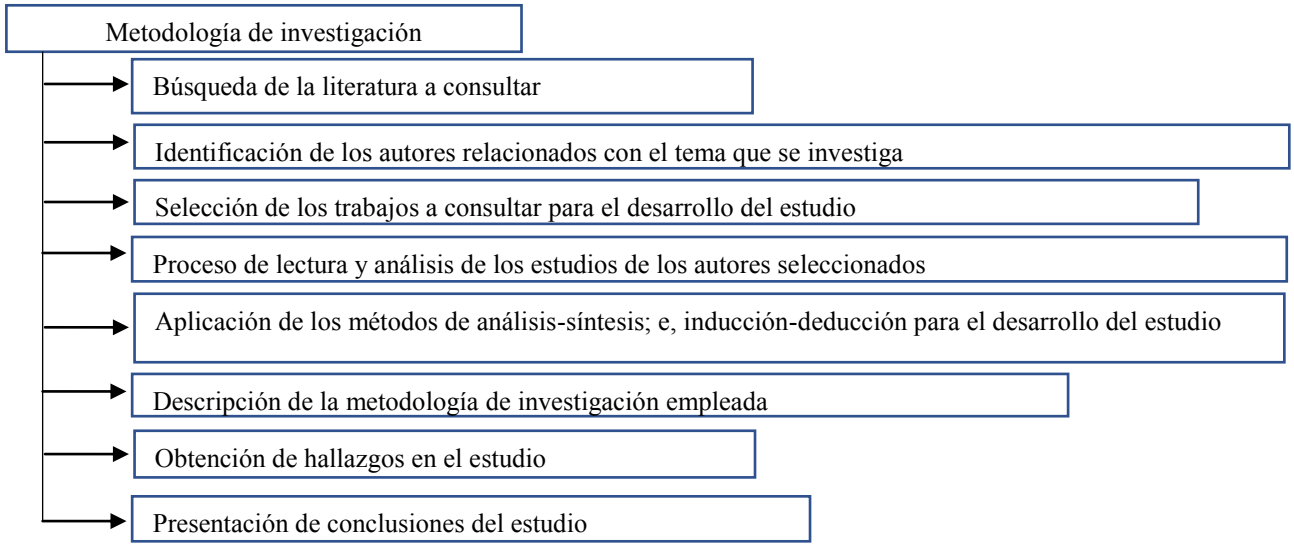
Metodología

El tipo de investigación empleado es descriptivo con un enfoque cualitativo. Este, permitió profundizar y analizar los criterios de los autores mencionados. Asimismo, la utilización de los métodos de análisis-síntesis; e, inductivo-deductivo, favorecieron a que los aportes de los criterios propios sobre la temática se compararan con los resultados de los autores consultados.

Se identificaron barreras que inciden en el desarrollo de las pymes en un contexto de era digital, donde las dificultades tecnológicas se perciben que son mayores cuando de este tipo de organización se trata, sobre todo, por su condición limitada desde el punto de vista económico, financiero, tecnológico y de sostenibilidad. Dejándose explícito, también debe lograrse un cambio de mentalidad en los directivos y empleados de estos pequeños y medianos negocios. Relacionado a lo expuesto, el Esquema 1, el cual, describe la metodología utilizada en la pesquisa.

Esquema 1.

Metodología de investigación empleada en el estudio realizado



Fuente: elaboración propia (2025).

Debe destacarse que cada una de las partes del esquema metodológico, no solo propiciaron el identificar, encontrar, seleccionar y analizar los criterios de los autores consultados, sino que, permitieron profundizar en ideas propias desde una concepción teórica y de experiencias vividas en estudios realizados en las pymes. En este sentido, los métodos de análisis-síntesis; e, inductivo-deductivo aplicados por el autor en este estudio, deja entrever otra perspectiva para futuras investigaciones del tema objeto de estudio, determinándose que aún existen brechas que deben tratarse para mejorar la situación que presentan estas organizaciones con respecto a su crecimiento, desarrollo y sostenibilidad en el tiempo, dado que, los avances tecnológicos y digitales no se estancan, al contrario, cada vez se aceleran más con la acción del hombre para mejorar la efectividad de su rendimiento y las condiciones de trabajo en la que debe laborar.

Hallazgos

Los hallazgos encontrados en el estudio a partir de las experiencias teóricas consultadas y prácticas vividas en las pymes se sustentan en los siguientes criterios:

La denominada Era Digital, surge a mediados del Siglo XX por necesidades de las empresas en querer ser más competitivas en el mercado, con lo cual, se coincide con Hoover (2006) cuando expresó que se la necesidad que tuvo el hombre de comunicarse de forma rápida sin trasladarse de un lugar a otro. Esto sin duda se materializa con la búsqueda de soluciones a los problemas empresariales, a través de la comunicación efectiva y rápida vía internet o a través de redes conectadas internas y externas.

En tal sentido, una de las facilidades, por ejemplo, fue el empleo de computadoras personales y teléfonos inteligentes, que favorecieron la transmisión de información más allá de las fronteras de un país. De esta manera, se coincide con Tellez (2017), que vio destacó la velocidad de las comunicaciones y su alcance en el entorno social, debido al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Hay que señalar que, el desarrollo de la ciencia y la tecnología impactó en el interés de los empresarios de grande empresas y corporaciones, pero también, en los que tenían pequeños y medianos negocios, sobre todo, en aquellos que empezaron emprendimientos dada la necesidad de hacer crecer sus pequeños negocios para ser sostenibles en el tiempo. Sin embargo, se concuerda con Pérez et al., (2023), cuando corrobora que, el comportamiento y la perspectiva de la economía mundial limita directamente el progreso de las mipymes en cuanto a la adquisición de compra de tecnologías de avanzada se refiere, considerándose este criterio, una realidad que frena el desarrollo y la competitividad de estas organizaciones.

Asimismo, se concuerda con Hatchuel, & Filet (2020), cuando describen en su trabajo que, la inteligencia artificial (IA) se encuentra actualmente en el centro de la estrategia organizacional. Sin embargo, se es del criterio que el empleo de este tipo de herramientas debe ser de forma cuidadosa, pues puede convertirse en un arma de doble filo en la toma de decisiones, dado que, la base de datos que esta contiene no siempre es totalmente confiable. Al respecto, Del Do et al., (2023) confirma lo anterior, cuando corrobora que, las herramientas tecnológicas son útiles, pero también, son vulnerables y susceptibles a ser hackeada, con lo cual, las pymes deben contar con software de seguridad informática para proteger su información.

No obstante, existen otras herramientas digitales relacionadas con el ámbito contable que son más productivas para realizar el trabajo en las empresas, las cuales, han sido probadas y han demostrado su utilidad para la toma de decisiones, destacándose entre ellas: Alegra; Cuenti; Holded, entre otras. Todos estos hallazgos, contribuyen a la determinación de brechas para futuros estudios, con la finalidad de que se profundicen en las barreras que limitan un mayor crecimiento, desarrollo y sostenibilidad de las PYMES por el no aprovechamiento de las tecnologías de la información.

Conclusiones

La era digital constituye un proceso de transformación que bien aplicada puede conllevar al crecimiento, desarrollo y sostenibilidad en el tiempo de las pymes, lográndose con ello, alcanzar la competitividad deseada.

Las pymes, tienen que conseguir una sostenibilidad económica para que sus inversiones vayan dirigidas a mejorar la tecnología de estas organizaciones, con la finalidad, de ser más productivas y proactivas en la toma de decisiones gerenciales.

Tiene que existir un cambio de mentalidad en los directivos y empleados de las pymes para poder desarrollar con fortaleza la competitividad de sus pequeños y medianos negocios en un mercado cada vez más hostil y amplio, con unos clientes que hoy se mueven y adquieren sus bienes y servicios a través de tecnologías digitales.

Fuentes Bibliográficas

Del Do, A. M., Andrea Villagra, A., y Pandolfi, D. (2023). Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES. ICT-UNPA-334-2023 ISSN: 1852-4516 Aprobado por Resolución N° 0158/23-R-UNPA https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v15.n1.941

Hatchuel, D., y Filet, C. (2020). L'intelligence artificielle au service du contrôle de gestion: nécessité ou utopie? [informe]. *Emerson Audit & Conseil*. https://www.emerson-groupe.com/wp-content/uploads/2020/04/2020-04-Avis-dexpert.pdf

Hoover, S. M. (2006). *Religion in the Media Age*. Media, Religion and Culture (1st edición). New York: Routledge. ISBN 978-0-415-31423-7.

Pérez, O., Alarcón, M., y Hernández, V. (2023). Perspectiva de la economía mundial y su impacto en las MIPYMES de los países latinoamericanos En Chirinos, Y., Ramírez, A., Godínez, R. Barbera, N. y Rojas, D. (2023). (Eds.). *Tendencias en la Investigación Universitaria, Una Visión desde Latinoamérica.* Vol. XXI. Fondo Editorial Universitario Servando Garcés. DOI: https://doi.org/10.47212/tendencias2023vol.xxi.12

Perez Barral, O., Núñez Grijalva, J.V., Hernández Junco, V., y Mora Rivera, J. B. (2022). *Tendencias de la resiliencia empresarial en tiempos de* COVID-19. En Acciones de Resiliencia empresarial ante el COVID -19

Téllez, E. (2017). Reflexiones en torno a la ciudadanía digital. *Revista Doca digital*. Vol. 7, No. 13, 2017. P-ISSN 2395-8758