



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA DE ENSAYO:
Análisis del impacto del uso de las TICS en los
pequeños negocios post COVID**

**AUTORA:
Gloria Gabriela Gómez Díaz**

**Previo a la obtención del Grado Académico:
Magíster en Administración de Empresas**

**Guayaquil, Ecuador
2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA, GLORIA GABRIELA GOMEZ DIAZ**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Administración de empresas.**

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 10 días del mes de mayo del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Gloria Gabriela Gómez Díaz**

DECLARO QUE:

El trabajo **Análisis del impacto del uso de las TICS en los pequeños negocios post COVID** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 10 días del mes de mayo del año 2024

LA AUTORA

Gloria Gabriela Gómez Díaz



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Gloria Gabriela Gómez Díaz**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo/Caso de Estudio Magister en Administración de Empresas titulado: Análisis del impacto del uso de las TICS en los pequeños negocios post COVID**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 10 días del mes de mayo del año 2024

LA AUTORA:

Gloria Gabriela Gómez Díaz

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE COMPILATIO

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Ensayo - Gloria Gómez

< 1%
Textos sospechosos

0% Similitudes
0% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido
0% Textos potencialmente generados por IA

Nombre del documento: Ensayo - Gloria Gómez.docx
ID del documento: 4cc47c97333b0ec2d6d126d3d06aa641f099baef0
Tamaño del documento original: 515,11 kB

Depositante: María del Carmen Lapo Maza
Fecha de depósito: 17/11/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 17/11/2023

Número de palabras: 5587
Número de caracteres: 36.589

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

| N° | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------|
| 1 | Trabajo Gloria Gomez.DOC Trabajo Gloria Gomez #9bd72e El documento proviene de mi grupo 1 fuente similar | 3% | | Palabras idénticas: 3% (200 palabras) |
| 2 | doi.org Funcionalidades de la Trazabilidad en el Desarrollo del Modelo de Comer... https://doi.org/10.29019/eyn.v14i1.1057 1 fuente similar | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (24 palabras) |
| 3 | editic.net Redes sociales y relaciones digitales, una comunicación que supera el ... https://editic.net/riple/index.php/riple/article/view/29 2 fuentes similares | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (23 palabras) |

Fuentes con similitudes fortuitas

| N° | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------|
| 1 | scholar.google.com Jose W Quintero Peña - Google Scholar https://scholar.google.com/citations?user=z1A89jgIAAAJ | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (19 palabras) |
| 2 | dspace.ucacue.edu.ec https://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/ucacue/12425/1/Tesis completa José Alfredo Bonilla Vélez.p... | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (20 palabras) |
| 3 | dialnet.unirioja.es Uso de las tecnologías de la información y la comunicación co... https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8056414 | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (20 palabras) |
| 4 | journals.epnewman.edu.pe https://journals.epnewman.edu.pe/index.php/NBR/article/view/240/443 | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (17 palabras) |
| 5 | revistas.ufps.edu.co Gestión del Presupuesto Público: alcance y limitaciones Vi... https://revistas.ufps.edu.co/index.php/VisionInternacional/article/view/2603 | < 1% | | Palabras idénticas: < 1% (14 palabras) |

AGRADECIMIENTO

En primera instancia gracias infinitas a DIOS por permitir mi superación académica dándome sabiduría y fortaleza, ya que sin su voluntad nada de esto hubiera sido posible.

Gracias a la universidad por haberme permitido formarme en ella, así como también a los docentes que brindaron sus conocimientos.

A mi mamá y hermanos que han formado parte de este proceso brindándome su apoyo incondicional en todo momento.

GLORIA GABRIELA GOMEZ DIAZ

DEDICATORIA

Principalmente dedico este trabajo a DIOS que es quien me ha brindado sabiduría y paciencia para culminar con una meta más, también con mucho amor a VIANKA mi pequeña hija quien ha sido mi inspiración constante de superación, a mi madre y hermanos que siempre han estado presentes y dispuestos a apoyarme, quienes además confiaron plenamente en que lo lograría, a mi padre (+) quien sin duda está emocionado y celebrando haya en el cielo.

GLORIA GABRIELA GOMEZ DIAZ

Introducción

Actualmente, las Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante TICS) posee una amplia, diversa e inmersiva participación en diferentes áreas del conocimiento, debido a que el material e información que produce y socializa está omnipresente en diferentes dispositivos y soportes tecnológicos. Por ende, las TICS son recursos y/o herramientas indispensables en el procesamiento de información, con una alta capacidad de transformar, administrar y compartir los diferentes recursos inmateriales en el área de las telecomunicaciones, telefonía, comunicación masiva, multimedia, realidad virtual, entre otras.

Referente a la pandemia del COVID-19, ésta provocó restricciones en la movilidad, lo que obligó a muchas empresas a aumentar, o incluso cambiar por completo sus modelos de negocios, siendo la adaptación de procesos a las tecnologías digitales para mantener sus actividades. Estas circunstancias excepcionales han puesto de relieve, más que nunca, el potencial que entrañan las tecnologías digitales para mejorar la resiliencia económica de las empresas. Además de ello, las TICS permitieron el acceso a los recursos de una empresa desde el exterior de las instalaciones, en otras palabras, medios como el acceso remoto al correo electrónico u otras TICS, creó una posibilidad para que los colaboradores ejecuten sus tareas y así sostener la actividad de la empresa y, también, el uso de softwares de comunicación por la internet permitió la comunicación empresarial interna dentro de las empresas, así como con el mundo exterior.

En complemento, la investigación de Varela et al. (2022) manifiesta que una vez declarado el fin del confinamiento y la pandemia, un 79,9% de empresas presentan al menos 3 TICS implementadas para realizar actividades relacionadas con la comunicación, análisis financiero, investigación de mercados y promoción de productos. Bajo este contexto, se aprecia la relevancia de indagar la presente investigación, dado que las TICS cada vez son más incidentes para acrecentar la productividad en las

empresas y, también, simplificar o mejorar los diferentes procedimientos internos y externos.

El presente documento aborda un análisis del impacto del uso de TICS en los pequeños negocios post COVID-19, con la finalidad de demostrar la relevancia de estas tecnologías como herramientas de reactivación o soporte de diferentes procedimientos de pequeños negocios. Del mismo modo, es importante aclarar el tiempo del presente documento (a finales del año 2022 en adelante), debido a que en una etapa de post pandemia, las TICS presentan diferentes usos y áreas de aplicación y, también se han identificado nuevas TICS con funciones más sofisticadas en comparación a las utilizadas en época de pandemia.

Finalmente, el presente documento se estructura en tres secciones, siendo la primera la recopilación de aportes científicos sobre la definición de las TICS y pequeñas empresas, acto seguido se trata de las TICS empleadas en una época post pandemia y, finalmente, la incursión de las TICS en las áreas departamentales de las pequeñas empresas. En conjunto, dichas temáticas permitirán comprender de mejor manera la relación entre las TICS y las prácticas o actividades realizadas en pequeños negocios, para así identificar con facilidad el desarrollo del mundo empresarial y comercial.

Desarrollo

Definición sobre TICS y pequeña empresa

Para obtener una definición concisa de las TICS y la pequeña empresa, se realizó una síntesis de diferentes autores con sus respectivos aportes científicos resumidos en las siguientes tablas:

Tabla 1. Aportes científicos sobre TICS

| Fuente Bibliográfica | Autor(es) | Definición |
|-----------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Artículo científico | (Godoy et al., 2022) | Conjunto de herramientas para procesamiento y transmisión de información. |
| Libro | (Nava, 2022) | Infraestructura tecnológica para dar conexión entre personas y datos que necesitan. |
| Artículo científico | (Picón et al., 2022) | Cúmulo de equipos y herramientas para transmisión de información inmaterial como textos, audiovisuales y datos. |
| Artículo científico | (Jiménez et al., 2020) | Redes y soluciones tecnológicas para transmitir información a dispositivos móviles. |
| Artículo científico | (Muñiz et al., 2021) | Conjunto de recursos tecnológicos para que diferentes instituciones dispongan de información masiva. |

Elaborado por: Gloria Gómez

En síntesis, las TICS se definen como un conjunto de equipos, redes, herramientas y soluciones que forman una infraestructura tecnológica, que agilizan, optimizan y aportan un sin fin de beneficios relacionadas con la socialización de

información a cualquier institución, empresa o persona. Adicionalmente, estas herramientas son las responsables de socializar información, para atravesar un proceso de conversión, almacenamiento, administración, transmisión y disposición de encontrarla en los dispositivos móviles más empleados de la actualidad como *smartphones*, tablets, computadoras y ordenadores.

Tabla 2. Aportes científicos sobre pequeña empresa

| Fuente Bibliográfica | Autor(es) | Definición |
|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Artículo científico | (Lucero et al., 2020) | Es una empresa que realiza sus actividades operativas con un rango de 10 y 49 colaboradores. |
| Artículo científico | (Armírola et al., 2020) | Es una entidad conformada por capital (de \$100.000, ⁰⁰ a \$1'000.000, ⁰⁰ USD) y fuerza de trabajo (de 10 a 49 trabajadores) para prestación de servicios o producción de bienes. |
| Libro | (Zapata, 2019) | Referente a la disposición de activos, una pequeña empresa dispone un monto entre \$100.001, ⁰⁰ y \$750.000, ⁰⁰ USD. |
| Artículo científico | (Poveda, 2021) | En Ecuador, una pequeña empresa se considera a una entidad productora de bienes o servicios que no excede el monto de ingresos brutos anuales de \$1'000.000, ⁰⁰ USD. |
| Artículo científico | (Pasquel et al., 2021) | Las pequeñas empresas se consideran a aquellas entidades de facturación anual muy baja y con una producción mínima en relación a su fuerza de trabajo. |

Elaborado por: Gloria Gómez

En base a los aportes recopilados, se define a la pequeña empresa como una organización conformada por fuerza de trabajo, activa y capital, que conjuntamente alcanza un nivel módico de facturación o ingresos anuales. Estas empresas presentan características cuantitativas bien definidas, en dónde, su fuerza de trabajo oscila entre 10 y 49 trabajadores, los activos (recursos, equipos, bienes o tecnologías propias de las empresas para generar ingresos) van desde \$100.001,⁰⁰ hasta \$750.000,⁰⁰ USD, un capital de inicio que oscila entre \$100.000,⁰⁰ y \$1'000.000,⁰⁰ USD y todos estos elementos en conjunto deben generar ingresos anuales que no excedan el \$1'000.000,⁰⁰ USD.

TICS empleadas en post pandemia

Una vez comprendidas las definiciones y características de las TICS y las pequeñas empresas, en este apartado se especifican las TICS utilizadas en este tipo de empresas para realizar un determinado proceso. No obstante, es importante mencionar que solo se enlistarán tecnologías empleadas en la época de post pandemia.

En primer lugar, la investigación de Álvarez y Illescas (2021) da particular relevancia a las redes de comunicación como una de las TICS más empleadas por empresas en crecimiento, debido a que éstas requieren de sistemas y equipos informáticos interconectados con diferentes dispositivos móviles para comunicarse con temas relacionadas a actividades laborales, envío y recibimiento de datos de gran tamaño y recursos intangibles y digitales. Así mismo, estas redes son indispensables debido a su infraestructura de trabajo variada, que bien puede ser de forma inalámbrica o con cables, por tanto, las redes más empleadas en este contexto son la red de banda ancha y de telefonía móvil.

La red de banda ancha hace referencia a un servicio de acceso de a la internet de alta velocidad (velocidad mínima de descarga a 768 kbps y de carga de 200 kbps), que no se ve afectada, sin importar el número de usuarios que acceden al mismo tiempo. Al finalizar la pandemia, las empresas han optado por la adquisición de este tipo de servicio

de internet, puesto que durante la pandemia muchos procesos de las empresas fueron mudados a entornos digitales y ahora funcionan en páginas o sitios web como facturación, gestión y almacenamiento de documentos, entre otros, por ende, la empresa necesita de una red de banda ancha para dar soporte a la conexión a la internet de todos sus colaboradores.

En adición a lo anterior, esta red es preferida por sus características de escalabilidad y ciberseguridad, siendo la primera la capacidad de identificar cada dispositivo tecnológico que usa el servicio de la internet, para así distribuir la red necesaria para un óptimo funcionamiento en base a las actividades que están realizando o sitios *web* navegados. En relación a la ciberseguridad, la red de banda ancha es de gran relevancia para las pequeñas empresas y los datos que manejan de sus trabajadores y clientes, puesto que ésta cuenta con un sistema de confidencialidad de datos, debido a que integra un sistema de detecciones de intrusiones, *firewalls* (permiso de acceso de un dispositivo tecnológico a una red) y mecanismos de cifrado.

Con respecto a la red de telefonía móvil, en pandemia se complicó el proceso de comunicación entre los integrantes de las empresas, debido a que ciertos colaboradores se localizaban en zonas muertas sin acceso a señales de radio frecuencia y otros presentaban saturación en las redes, debido a que todos trabajaban en casa y existía un exceso de conexión de personas en un mismo lugar. Por tanto, en la época post COVID-19 un 5,5% de pequeñas empresas han optado por el uso de mejores redes de telefonía móvil con la contratación de planes celulares con características y beneficios corporativos.

Agregado a lo anterior, los planes celulares corporativos han sido considerados por las pequeñas empresas, dado que su precio final es directamente proporcional a los beneficios que obtiene en el proceso de comunicación. Primero, este tipo de planes poseen una óptima capacidad de productividad, en dónde, destinan una capacidad que oscila entre 8 y 16 gigabytes (GB) para comunicarse con aplicaciones de comunicación empresariales como Google Meets, correos corporativos, Zoom y Microsoft Teams.

También, cabe resaltar que estos planes son idóneos para empresas con representantes de ventas que frecuentemente se movilizan, dado que estos planes cuentan con función de localización y seguimiento de ruta, para que así las empresas verifiquen el cumplimiento de las actividades en zonas externas.

Otra TICS de gran importancia para las pequeñas empresas es la banca en línea, que es una herramienta tecnológica proporcionada por una institución financiera para realizar diferentes operaciones bancarias siempre y cuando se utilice el servicio por medio de un teléfono inteligente o computador con conexión al internet. En este aspecto, la investigación de Díaz (2021) expone que el 84,0% de empresas pequeñas en países latinoamericanos descargan y utilizan el servicio de banca *web* de sus respectivas instituciones financieras para facilitar el manejo de su dinero efectivo destinado a actividades como pagos a acreedores, transferencias bancarias, pago de servicios básicos del local comercial y emisión de certificados financieros.

Dependiendo de las instituciones financieras, un beneficio en particular de la banca en línea para las pequeñas empresas es un servicio especializado según las características y tipo de movimientos que realizan este tipo de empresas. Es así que existe una función denominada *Spend Analysis* que da seguimiento y control a los ingresos y gastos de la empresa en un período mensual, que posteriormente, es clasificada por categoría, para así obtener información para actividades tributarias, comerciales o de planificación empresarial. Así mismo, con este servicio se facilita la facturación electrónica de la empresa, que solo demanda el ingreso de ciertos datos generales de la pequeña empresa para que ciertos gastos como pago de servicios públicos, facturas en línea y proveedores sean debitados de forma automática y segura.

Para finalizar el tema de la banca móvil, en el estudio de Villón et al. (2019) Se menciona que en el presente año existieron más de 10.000 casos de *phishing* en Ecuador, que es una modalidad de robo de datos privados y bancarios, por medio de técnicas de interacción social para apropiarse de forma fraudulenta de dicha información y así acceder a los medios digitales de los perjudicados. En este aspecto, las pequeñas

empresas presentaron inconvenientes con esta modalidad de ciberdelincuencia comprometiendo así el flujo de efectivo de sus negocios, por ende, la banca móvil ha mejorado los sistemas de seguridad para las empresas, en dónde, previo a realizar un movimiento bancario, el sistema notifica al teléfono o correo electrónico de las empresas para confirmar o evitar el movimiento bancario.

Otra TICS posicionada en los pequeños negocios son los servicios de la nube, que son conocidas como una infraestructura o plataforma tecnológica para almacenar y distribuir información y, especialmente archivos de interés institucional a través del internet. En este aspecto, la mayoría de empresas antes y durante de la pandemia almacenaban sus archivos en la memoria interna de los computadores y rara vez se generaban copias o respaldos en otros dispositivos. A raíz de esto, estos negocios optaron por utilizar y comprender de mejor manera el funcionamiento de los servicios en la nube, siendo los más populares WeTransfer con un 43,0%, Google Drive 34,8% y Dropbox 22,2% (Cabrera, 2023).

A instancias iniciales, las pequeñas empresas utilizaban estos servicios en la nube como una forma de prevenir la pérdida de datos o archivos relevantes para los diferentes departamentos de las empresas, no obstante, con una mejor capacitación institucional y empírica, estos negocios han usufructuado el beneficio de la accesibilidad. Con este beneficio, las empresas han mejorado sus procesos de socialización de información a todos los integrantes de la misma, puesto que este servicio permite acceder a los archivos empresariales a todas las personas con una cuenta o correo institucional anexado al servicio en la nube, por tanto, los trabajadores en modalidad *home office* o trabajadores cuando se encuentren fuera de las instalaciones de la empresa siempre pueden acceder a esta información sin la necesidad de ingresar desde los equipos de la empresa (Guevara y Soriano, 2022).

En la actualidad, los servicios en la nube en pequeñas empresas de tipo comercial son empleadas para dos funciones principales, siendo la más empleada la sincronización de computadores con el servicio en línea para generar de forma automática el respaldo

de archivos empresariales, para así generar una estructura según la organización de los trabajadores. Por otra parte, una pequeña porción de empresas ha explorado los servicios denominados como nube pública, que se caracteriza por alquilar un espacio de almacenamiento exclusivo para una sola organización con un beneficio superior de confidencialidad de datos y uso de aplicaciones. Con esto, las empresas han generado una red de distribución de archivos con sus grupos de interés en diferentes entornos digitales, siendo los más interconectados el servicio en la nube con correos electrónicos, plataformas de streaming y tiendas virtuales (Mero et al., 2022).

Haciendo énfasis a las pequeñas empresas de tipo comercial, una TICS presente en la actualidad es el *e-commerce* con sus respectivas herramientas o plataformas para facilitar y promover las compras en línea. Durante y después de la pandemia, existió un fenómeno conocido como el *boom del e-commerce* latinoamericano, que en el siguiente gráfico se aprecia estadísticas principales de dicho fenómeno.

Figura 1. El boom del e-commerce



Fuente: Statista Digital Market Insights (2023)

En el gráfico se aprecia que en el año 2022 existió un incremento considerable en el uso de plataformas de *e-commerce* en los países latinoamericanos y en los próximos 5 años se pronostica un crecimiento promedio del 87,5% para seguir implementando más de estas plataformas. En este contexto, se aprecia que los consumidores después de la pandemia presentan una clara inclinación de realizar sus compras en la internet, siendo los *smartphones*, los dispositivos móviles preferidos por su fácil navegación en la internet y, también, por su simplificado y entendible proceso de compra en sus distintas fases.

Otro aspecto a destacar en las plataformas de *e-commerce* es la percepción de las personas con respecto al manejo y seguridad de sus datos personales y bancarios que se otorgan al realizar una compra en línea. En una etapa prepandemia, las personas no optaban por esta modalidad de adquisición de productos, debido a un temor de socializar este tipo de información y así ser víctimas de ciberdelitos a futuro. Sin embargo, la pandemia fue la oportunidad para las empresas de impulsar esta TICS, con la oferta de un proceso de compra breve, entendible y con lineamientos sustentados en una normativa legal y, también, con la aplicación de prácticas de ciberseguridad que aseguraban la confidencialidad de la información personal y de las tarjetas de débito o crédito proporcionadas para realizar los pagos (Espinosa y Armijos, 2022).

Ahora bien, el *e-commerce* no se quedó en una simple solución de comercializar bienes en épocas de pandemia para reducir el riesgo de contraer COVID-19, en la actualidad, esta TICS se ha visto potenciada incluso al punto de direccionar de mejor manera la compra según el tipo de consumidor. Al día de hoy, existen diferentes plataformas de compra en línea que se centran en ventas especializadas, siendo las más conocidas entre pequeñas empresas las vías B2B (Business to Business), B2C (Business to Consumer) y B2G (Business to Government). La vía B2B es una plataforma propia de una empresa con características y funciones directamente entendidas y valoradas por consumidores en general, mientras que la vía B2C se centra en la experiencia de ventas

entre empresas y, finalmente, B2G que permite a las empresas comercializar bienes en una plataforma que será mejor percibida por el gobierno o entidades públicas (Patiño, 2022).

En definitiva, se observa que el *e-commerce* es una TICS importante en el proceso de comercialización de productos, no obstante, es importante destacar que ésta posee nexos complementarios con otros sistemas tecnológicos para cubrir los procesos de publicidad y promoción. En la actualidad, las pequeñas empresas destinan los procesos mencionados con anterioridad a sus cuentas particulares o corporativas en sistemas como *emailings*, tiendas virtuales, plataformas de negocios, motores de búsqueda y redes sociales, siendo esta última la próxima TICS a abordar en el presente documento.

Las redes sociales y las diferentes tecnologías que las integran, son un gran aporte para el proceso de comunicación entre la empresa y los consumidores, siendo para las pequeñas empresas una vía o canal de comunicación directo, que garantiza a los interesados o compradores de un bien una conversación con los encargados o directivos principales de la organización. En relación a las redes sociales corporativas, la comunicación está siempre disponible, debido a que existe la posibilidad de programar mensajes automáticos de respuesta e incluso algunas empresas han vinculado sus espacios de conversación con chatbots, para que éstos se encargan de simular una conversación en base a funciones de las TICS como procesamiento del lenguaje natural e inteligencia artificial (Barón et al., 2021).

Agregado a lo anterior, una de las funciones preferidas de las redes sociales por los pequeños negocios es su capacidad de generar métricas e indicadores KPIs de interés para los negocios de forma automática. El estudio de Balladares y Jaramillo (2022) manifiesta que las redes sociales como FanPage de Facebook, Whatsapp Business y TikTok generar alrededor de 50 métricas relevantes relacionadas con el tráfico en línea, comportamiento del consumidor, proceso de compra y consumo, que posteriormente son consideradas como información base para la toma de decisiones e incluso sugieren

ciertas acciones en las mismas redes sociales como la factibilidad de realizar campañas Ads, el alcance estimado de su contenido, destinación de un presupuesto estimado para actividad publicitarias, entre otras.

La imagen visual corporativa de los pequeños negocios es quizás el aspecto con mayor impacto y generación de beneficios, en dónde, ciertos estudios confirman que los usuarios de la internet que visualizan negocios que no poseen redes sociales o que si las poseen pero sin elementos visuales como logotipo, nombre comercial, tipografía, entre otros, éstos dudan de la veracidad del negocio. En este sentido, los pequeños negocios deben desarrollar y fiarse de las denominadas redes sociales corporativas, que se personifican espacios con historial de contenido, imagen visual corporativa e información de contacto, para así brindar confianza a los consumidores.

Para finalizar la temática de las TICS empleadas en post pandemia en pequeños negocios, es esencial abordar la herramienta del streaming, que se define como la tecnología que transmite contenido audiovisual (videos corporativos, *lives*, películas, entre otros) en tiempo real a usuarios conectados a la internet. Principalmente, los negocios locales han aprovechado esta tecnología para transmitir en vivo contenido relacionado con la exposición de sus productos en su local físico o también para interactuar con sus clientes y público general con una especie de conversa informal para dar a conocer sus productos, incentivos promocionales, eventos o actividades patrocinadas por la empresa.

En conclusión, se aprecia que las TICS han sido herramientas de gran usufructo para las pequeñas empresas tanto en la época de pandemia como después de la misma, debido a las diferentes beneficios otorgados en sus diferentes procedimientos laborales. En resumen, las pequeñas empresas han realizado un uso consciente de estas tecnología para construir un esquema sistemático de flujo de información en diferentes canales de transmisión, crear un sistema de comunicación con los clientes u otros grupos de interés, generar una buena reputación en línea y afianzar su proceso de compra en la internet.

IncurSIONES De Las TICS En Las Áreas Departamentales

Una vez verificadas las tecnologías más comunes, es importante identificar las incursiones de las TICS en las áreas departamentales, en otras palabras, identificar como estas tecnologías han facilitado o perjudicado las actividades laborales de los diferentes departamentos que integran las pequeñas empresas.

En la mayoría de casos, una pequeña empresa carece de una estructura organizativa bien definida y establecida, no obstante, en base al estudio de Armírola et al. (2020) se identificó 4 áreas o departamentos (financiero, recursos humanos, comercial o de marketing y producción y operaciones) esenciales para un óptimo desempeño.

Con estos departamentos presentes, se identificó ciertas incursiones de las TICS en todos y cada uno de dichas áreas, siendo el Departamento Financiero uno de los más beneficiados con la presencia de softwares y tecnologías sincronizadas con diferentes redes para la ejecución de actividades complejas. En breves palabras, estas tecnologías están inmersas en procesos como administración de inventarios, generación, emisión y registro de comprobantes electrónicos, e incluso la actividad principal de este departamento, la elaboración de estados financieros (Bermeo et al., 2019).

Con respecto a estas actividades financieras, las TICS poseen un conjunto de redes interconectadas que se encargan del procesamiento, almacenamiento y envío de diferentes archivos o datos que respalden la realización de dichas actividades y ser compartidas con miembros internos o externos de la empresa. Estas tecnologías poseen la capacidad de generar inventarios y compartir con diferentes personas o áreas interesadas, lo mismo con la facturación electrónica con la generación de facturas en línea, que pueden ser enviadas a instituciones externas a la empresa y, finalmente, la elaboración de estados financieros en softwares, que posteriormente son cargadas en el sistema de la empresa y en el portal de la Superintendencia de Compañías.

En relación al Departamento de Recursos Humanos, las TICS es la estructura inherente en la comunicación de toda la organización, debido a que dicho departamento requiere de tecnologías eficaces para notificar o dialogar con el resto de trabajadores, departamentos y prospectos. Así mismo, esta área requiere de una tecnología para cada proceso que realiza, siendo los más suplicantes la contratación de personal, notificación al personal, formación y capacitación, prevención de riesgos laboral, proceso administrativo y elaboración de documentos o planes estratégicos.

En este aspecto, las TICS han incursionado en todos estos procesos y el beneficio conjunto es liberar a este departamento de múltiples actividades operativas, para así generar el recurso del tiempo para dirigirlo a la estrategia de la empresa, con el enfoque de cumplimiento de las líneas maestras (misión y visión) y objetivos empresariales. Así mismo, con un claro desempeño en las actividades descritas con anterioridad, se aprecia que las tecnologías manejan una gran cantidad de datos personales y profesionales compilados en archivos de gran capacidad, por tanto, las TICS con sus características de escalabilidad y ciberseguridad son pilares relevantes en el Departamento de Recursos Humanos.

Como se evidenció en este documento, el Departamento Comercial o de Marketing emplea varias herramientas de las TICS, que le han permitido simplificar o reducir la complejidad de varias tareas e incluso algunas de ellas, se realizan de forma automática como en el caso de generación de métricas o indicadores KPIs. No obstante, la mayor incursión de estas tecnologías en el marketing es la inteligencia artificial y como éstas realizan las tareas de marketing con autonomía y con una calidad similar a la de una persona, por tanto, se aprecia que la mano de obra está destinada a comprender estas tecnologías y no a operarlas.

En la misma vía se encuentra el Departamento de Producción y Operaciones, debido a que existen tecnologías de inteligencia artificial que facilitan los procesos internos en la producción de bienes, no obstante, en pequeñas empresas las TICS han incursionado en la oferta de programas informáticos para el diseño de productos y

producción menor como es el caso de la impresión 3D. Esta tecnología se ha convertido en una forma de iniciar un pequeño negocio, con el diseño de productos decorativos, ornamentales, repuestos de maquinarias, productos del hogar, entre otros. Así mismo, la impresión 3D permite diseñar productos semejantes a una escala menor, producir pequeñas piezas o componentes de otros productos o maquinarias y esto genera un considerable ahorro en costos de producción.

En definitiva, se observa que las TICS en el departamento de producción pueden incluso llegar a hacerse cargo en su totalidad del proceso de fabricación de bienes o parte de ellos, por tanto, su incursión es más notoria en comparación a la de los otros departamentos. Por otra parte, el diseño de productos presenta un nivel similar de dependencia de las TICS, por tanto, es otra situación que asevera que estas tecnologías están cada vez más presentes y son una evidencia clara, que estos programas, equipos o sistemas poseen autonomía para realizar el proceso de producción y el talento humano será una especie de sustento o apoyo para programar lo que debe realizar estas tecnologías.

Implicaciones Prácticas

En primer lugar, el presente estudio posee un gran valor teórico, debido a que socializa consideraciones nuevas y actualizadas de los beneficios de las TICS en un contexto empresarial, específicamente en las pequeñas empresas, negocios o emprendimientos. En este sentido, los propietarios o gerentes encargados de estos negocios que presentan situaciones problemáticas similares a las expuestas en el presente documento, pueden ocupar el contenido del mismo para tener una idea inicial de que TICS emplear para cambiar su situación actual, incrementar sus beneficios y así dar paso a un crecimiento en el mercado.

Por otra parte, a nivel institucional, entidades como gobiernos o entidades públicas poseen información base para identificar las tecnologías con mayor demanda en

los pequeños negocios de su localidad, para así diseñar programas de capacitación sobre las TICS más comunes y cómo implementarlas. Por otra parte, en los cantones a nivel nacional, los gobiernos autónomos descentralizados ofertan cursos de formación teórico-prácticos para emprendedores y pequeños negocios, por tanto, este documento asevera que existen temas de interés de las TICS para estas empresas como el desarrollo de redes sociales corporativas, *e-commerce*, ciberseguridad y administración financiera.

Luego de analizar la información recopilada por las distintas fuentes bibliográficas queda demostrado que los pequeños negocios se ven en la necesidad de actualizarse día a día con el uso e implementación de las TICS en los procesos y así garantizar un espacio en el mercado presente y futuro. Así mismo, a instancias iniciales, los nuevos emprendedores deben considerar que es de vital importancia para el negocio implementar estas nuevas tecnologías para ser acreedores de sus beneficios más comunes como asegurar un nivel aceptable de producción, una interacción rápida y directa con diferentes comunidades digitales, un manejo adecuado y profesional del talento humano y una planificación y administración racional y lógica de los recursos financieros de la pequeña empresa.

Por otra parte, es necesario que otros actores como los gobiernos o entidades públicas faciliten el camino para la transformación a las nuevas tecnologías de la información y comunicación con normativas que lo favorezcan y, también con el desarrollo de campañas de capacitación sobre el uso e importancia de las TICS y así incentivar a que todos los negocios se reactiven. También, se debe tomar en cuenta el aspecto de continuar con este paso hacia la inclusión de la tecnología en los negocios para evitar el retroceso a la forma tradicional de funcionamiento de los negocios en la época de la pandemia, en dónde, las personas responsables o directivos de las pequeñas empresas no tienen idea de cómo dominar y adaptar la tecnología a sus procesos y así abrirse paso a un crecimiento o expansión.

Conclusiones

En conclusión, al objetivo de este documento, se evidencia un alto nivel de impacto de las TICS en pequeños negocios en una etapa post pandemia, debido a que todas estas tecnologías han sido explotadas de forma racional y lógica en diferentes actividades o procedimientos laborales. Además de ello, el impacto de las TICS también se aprecia en el tiempo de dependencia de los trabajadores y directivos de las empresas, en dónde, se mencionó en varios pasajes del documento, que éstos no solo utilizan las tecnologías dentro de su horario laboral, también acceden a información o aplicaciones para realizar una determinada actividad fuera de su jornada o en los exteriores de las empresas.

Otro aspecto a concluir, es que la infraestructura tecnológica de las TICS cada vez es más compatible con el funcionamiento y requerimientos de diferentes aplicaciones digitales, dispositivos móviles, plataformas o softwares. En consecuencia, estas tecnologías presentan un trabajo y conectividad integral, en dónde, la compartición y transmisión de información o archivos puede realizarse desde cualquier TICS, en cualquier periodo de tiempo y desde cualquier aparato tecnológico, lo que facilita a las personas a acceder a información universal y con el uso de equipos modestos.

Finalmente, se concluye que la presencia de las TICS en los diferentes departamentos de una empresa ha crecido y seguirá esta misma tendencia, debido a que estas tecnologías ya no solo almacenan y distribuyen datos y archivos, ahora poseen una capacidad propia para analizar el contenido de dichos datos y archivos para arrojar un determinado diagnóstico. Por lo tanto, las TICS ahora están presentes tanto en actividades complejas y técnicas como las del departamento de contabilidad o finanzas como en actividades intuitivas y creativas como las del área del marketing.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, F., & Illescas, D. (2021). Estrategias de la comunicación digital en el manejo de redes sociales para la promoción de microempresas. *Killkana Sociales*, 5(3), 73-86.
- Armírola, L., García, M., & Romero, G. (2020). La comunicación digital en las micro y pequeñas empresas. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 7(52), 149-169.
- Balladares, J., & Jaramillo, C. (2022). Valores para una ética digital a partir de las generaciones digitales y el uso de las redes sociales. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(1), 40-52.
- Barón, M., Duque, Á., Mendoza, F., & Quintero, W. (2021). Redes sociales y relaciones digitales, una comunicación que supera el cara a cara. *Revista Internacional de Pedagogía e Innovación Educativa*, 1(1), 123-148.
- Bermeo, M., Montoya, L., Valencia, A., & Mejía, M. (2019). Incursión de las TIC en la gestión de la información financiera en las empresas pyme comerciales: estudio de caso. *NOVUM*, 4(3), 15-25.
- Cabrera, C. (2023). Implementación del cloud computing y la competitividad de las pequeñas y microempresas comercializadoras de la provincia de Huancayo. *Revista Peruana de Computación y Sistemas*, 5(1), 45-53.
- Díaz, Y. (2021). Comportamiento de los usuarios de aplicaciones móviles de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Tacna. *Newman Business Review*, 7(1), 99-114.
- Espinosa, M., & Armijos, V. (2022). La transformación digital y su incidencia en el e-commerce en Ecuador. *CICIC*, 3(2), 169-174.
- Godoy, P., Rentería, H., Hurtado, D., Plata, C., Nazareno, I., Barbosa, G., & Cortez, J. (2022). Análisis del E-commerce en el entorno comercial basado en la aplicación de las TICs. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 963-978.

- Guevara, V., & Soriano, S. (2022). La nube en Pymes mediante las normas ISO 27005. *Revista Ingeniería*, 6(15), 169-182.
- Jiménez, M., Acosta, M., Muñoz, D., & García, E. (2020). La relación entre el uso de las NTIC en la competitividad en las micro y pequeñas empresas comerciales de Guayaquil. *Cuadernos de desarrollo aplicados a las TIC*, 9(2), 119-137.
- Lucero, J., Hidalgo, R., & Cueva, E. (2020). Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano. *Estudios de la Gestión*, 8(8), 11-33.
- Mero, C., Chávez, R., & Muñiz, J. (2022). Uso de herramientas tecnológicas en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 330-345.
- Muñiz, H., Uresti, R., & Castañón, J. (2021). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación como estrategia para reducir el desperdicio de frutas y verduras. *CienciaUAT*, 16(1), 178-195.
- Nava, E. (2022). *Tejiendo desde la contrahegemonía, medios, redes y TIC en América Latina*. México: UNAM.
- Pasquel, A., Pasquel, L., Cajas, T., Rojas, A., & Mori, M. (2021). Aplicación de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de las Micro y Pequeñas empresas. *Conrado*, 17(80), 41-47.
- Patiño, M. (2022). Impacto del e-commerce en las pymes durante la pandemia covid-19. *Travesía Emprendedora*, 6(1), 97-101.
- Picón, J., Chacón, J., & Blanco, A. (2022). Beneficios Generados por las TIC en el Comercio Internacional de Servicios Outsourcing en Colombia. *Visión Internacional*, 7(1), 7-22.
- Poveda, I. (2021). Que sucede si eres parte de las micro y pequeñas empresas MYPES de Sucre durante el covid 19. *Revista Investigación y Negocios*, 14(23), 64-76.

- Varela, V., Hernández, R., Quezada, A., & Hernández, M. (2022). Uso de la Tecnología en las micro y pequeñas empresas del Municipio de Ahuacatlán, Nayarit. *CISA*, 3(3), 4-16.
- Villón, H., Sojos, M., Mendoza, C., Guarda, T., & Clery, A. (2019). Pharming y Phishing: Delitos informáticos penalizados por la legislación ecuatoriana. *RISTI*, 1(17), 671-677.
- Zapata, P. (2019). *Contabilidad general*. Bogotá: Alfaomega.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Gloria Gabriela Gómez Díaz, con C.C: # 0705828978 autora del trabajo de titulación: *Análisis del impacto del uso de las TICS en los pequeños negocios post COVID*, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 09 de febrero de 2024

f. _____

Nombre: Gloria Gabriela Gómez Díaz

C.C: 0705828978



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

| | | | |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: | Análisis del impacto del uso de las TICS en los pequeños negocios post COVID | | |
| AUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Gómez Díaz Gloria Gabriela | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Zerda Barrero Elsie Ruth | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| UNIDAD/FACULTAD: | Sistema de Posgrado | | |
| MAESTRÍA/ESPECIALIDAD: | Maestría en Administración de Empresas | | |
| GRADO OBTENIDO: | Magíster en Administración de Empresas | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 10 de mayo de 2024 | No. DE PÁGINAS: | 20 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Las Tics, E-commerce, pequeña empresa | | |
| PALABRAS CLAVES/KEYWORDS: | Comunicación digital. Comercio electrónico. Procedimiento laboral. Pequeña Empresa | | |
| RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): | <p>El objetivo de este documento, se evidencia un alto nivel de impacto de las TICS en pequeños negocios en una etapa post pandemia, debido a que todas estas tecnologías han sido explotadas de forma racional y lógica en diferentes actividades o procedimientos laborales. Además de ello, el impacto de las TICS también se aprecia en el tiempo de dependencia de los trabajadores y directivos de las empresas, en dónde, se mencionó en varios pasajes del documento, que éstos no solo utilizan las tecnologías dentro de su horario laboral, también acceden a información o aplicaciones para realizar una determinada actividad fuera de su jornada o en los exteriores de las empresas.</p> | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: +593987248629 | E-mail: gaby-gomezd@hotmail.com | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: | Nombre: María del Carmen Lapo Maza | | |
| | Teléfono: +593-4-3804600 | | |
| | E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |