

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

Transformación digital en las pequeñas y medianas empresas (PYMES): estudio teórico sobre su incidencia en la eficiencia de los procesos administrativos y financieros

Digital transformation in small and medium-sized enterprises
(SMEs): a theoretical study on its incidence on the efficiency of
administrative and financial processes

Genesis Kassandra Giler Araujo

ggilera@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-6627-7857>

Universidad Estatal de Milagro

Milagro – Ecuador

Narcisa Lilibeth Patiño Espinoza

npatinoe@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-2924-4297>

Universidad Estatal de Milagro

Milagro – Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4375>

Artículo recibido: 25 de junio de 2025

Aceptado para publicación: 22 de agosto
de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4375>

Transformación digital en las pequeñas y medianas empresas (PYMES): estudio teórico sobre su incidencia en la eficiencia de los procesos administrativos y financieros

Digital transformation in small and medium-sized enterprises (SMEs): a theoretical study on its incidence on the efficiency of administrative and financial processes

Genesis Kassandra Giler Araujo

ggilera@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-6627-7857>

Universidad Estatal de Milagro

Milagro – Ecuador

Narcisa Lilibeth Patiño Espinoza

npatinoe@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-2924-4297>

Universidad Estatal de Milagro

Milagro – Ecuador

Artículo recibido: 25 de junio de 2025. Aceptado para publicación: 22 de agosto de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

Los procesos administrativos y financieros se consideran esenciales para el buen funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Sin embargo, la errónea implementación de diversas tecnologías ha revolucionado directa e indirectamente en su desempeño y desarrollo productivo. Desde esta perspectiva, esta investigación tiene como objetivo analizar cómo la transformación digital incide en la eficiencia administrativa y financiera de las pymes. Por lo tanto, el estudio requirió de la integración de un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo-comparativo y con un diseño documental y teórico, que permitió identificar las condiciones de las funciones administrativas desde el uso de métodos digitalizados y no digitalizados. Los resultados obtenidos mediante una revisión documental sistemática (RS), confirman que la incorporación de herramientas digitales en las empresas se vincula con una mayor eficiencia en la gestión y optimización de recursos financieros, humanos y materiales. A su vez, se identificó que el 87% de empresas que utilizan herramientas digitales experimentaron eficiencia en sus procesos contables, el 76% visualizó registros financieros fueron más confiables y el 59% accedió a sus reportes en tiempo real. Cada indagación permitió concluir que la digitalización en el desarrollo de los procesos administrativos y financieros genera eficiencia, productividad y competitividad, factores que producen y promueven ventajas comparativas frente a la competencia.

Palabras clave: pymes, procesos administrativos, eficiencia

Abstract

Administrative and financial processes are considered essential for the proper functioning of small and medium-sized enterprises (SMEs). However, the erroneous implementation of various technologies has directly and indirectly revolutionized their performance and productive development. From this perspective, this research aims to analyze how digital transformation impacts the

administrative and financial efficiency of SMEs. Therefore, the study required a qualitative approach, with a descriptive-comparative scope and a documentary and theoretical design, which allowed for the identification of the conditions of administrative functions based on the use of digitalized and non-digitalized methods. The results obtained through a systematic document review (SR) confirm that the incorporation of digital tools in companies is linked to greater efficiency in the management and optimization of financial, human, and material resources. In turn, it was found that 87% of companies that use digital tools experienced efficiency in their accounting processes, 76% viewed financial records with greater reliability, and 59% accessed their reports in real time. Each investigation led to the conclusion that digitalization in the development of administrative and financial processes generates efficiency, productivity, and competitiveness, factors that produce and promote comparative advantages over the competition.

Keywords: SMEs, administrative processes, efficiency

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons.



Cómo citar: Giler Araujo, G. K., & Patiño Espinoza, N. L. (2025). Transformación digital en las pequeñas y medianas empresas (PYMES): estudio teórico sobre su incidencia en la eficiencia de los procesos administrativos y financieros. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (4), 1466 – 1478. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4375>

INTRODUCCIÓN

En un entorno marcado por la globalización y el vertiginoso desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la transformación digital se ha consolidado como un elemento crucial en la evolución de la gestión empresarial y los modelos de negocio. En este contexto, las pequeñas y medianas empresas (PYMES), debido a su rol estratégico en la economía, se ven cada vez más obligadas a adoptar herramientas digitales que les permitan optimizar sus procesos internos, adaptarse a las nuevas exigencias del mercado y mantener su competitividad. (Soledispa & Murillo, 2020; Ortiz et al., 2024).

En el contexto ecuatoriano, la transformación digital en las PYMES no se limita únicamente a la adopción de tecnologías innovadoras, sino que implica una transformación profunda a nivel cultural y organizacional, orientada a reducir la brecha digital y fomentar un desarrollo económico equitativo y sostenible (Salazar Mariscal et al., 2025). Asimismo, Durán Mero (2025), expresa que las principales limitaciones que enfrentan las PYMES para integrarse plenamente en la economía digital son la falta de infraestructura y el bajo nivel de digitalización, esto evidencia que, si bien se reconoce la relevancia de la transformación digital, las PYMES en Ecuador aún necesitan un respaldo constante y estratégico para superar estos desafíos y asegurar que la digitalización impulse un crecimiento inclusivo, evitando la creación de nuevas desigualdades.

La transformación digital es el conjunto de componentes de una organización orientados a adaptar sus lineamientos, procesos y productos a un entorno digital, lo que implica una innovación organizacional que abarca cambios en la cultura, el comportamiento, las competencias y las habilidades, con un enfoque principal en satisfacer al consumidor (Calle Herencia, 2021), de la misma manera, Peter et al. (2020) plantean que la transformación digital es un proceso en constante evolución que utiliza tecnologías y capacidades digitales con el fin de generar valor a través de la mejora de los modelos de negocio, los procesos operativos y las experiencias del cliente.

En el caso de las PyMES, la transformación digital representa una estrategia esencial para superar las limitaciones propias de su tamaño y competir en igualdad de condiciones con empresas más grandes. De acuerdo con la Secretaría General Iberoamericana (2023), en su "Caja de herramientas para la transformación digital de las PyMEs de Iberoamérica", la transformación digital resulta fundamental para que las empresas sean competitivas en cualquier sector, siendo especialmente relevante para las MiPyMEs, pues la incorporación de tecnologías digitales ha cambiado profundamente la forma en que operan, compite y se relacionan con sus clientes.

La integración de herramientas digitales se ha convertido en un factor determinante para la eficiencia administrativa y financiera en las pequeñas y medianas empresas (PyMES) como (ERP Y CRM). Estas plataformas y tecnologías permiten automatizar procesos, mejorar la toma de decisiones basada en datos y optimizar la gestión de recursos, de acuerdo con Svensson & Thoss (2021), un sistema ERP es un software estandarizado que puede ajustarse a distintos tipos de empresas, para su funcionamiento es necesario que se integre a todos los procesos organizacionales, lo que implica realizar ciertos cambios en dichos procesos, con el fin de hacerlos más eficientes. Los sistemas ERP pueden generar ventajas competitivas al mejorar la gestión empresarial (Arana et al., 2022).

Por otro lado, la efectividad del CRM radica en su capacidad para centralizar y utilizar estratégicamente la información del cliente, lo que permite fortalecer la relación empresa-cliente y mejorar la toma de decisiones comerciales (Florian et al., 2022). Aunque Nguyen et al., (2022) manifiesta que, la tecnología facilita una mejor relación con los clientes, su rápida evolución también ha provocado consecuencias negativas, por ello, es necesario estudiar de manera sistemática los aspectos problemáticos que pueden surgir en la gestión de estas relaciones.

La presente investigación tiene como objetivo analizar desde una perspectiva teórica, cómo la transformación digital incide en la eficiencia administrativa y financiera de las pequeñas y medianas empresas (pymes). A través del análisis de este fenómeno, se identifican tendencias y aportes relevantes que permitan comprender de qué manera las herramientas digitales contribuyen a optimizar la gestión interna y el desempeño económico de las pymes, de tal manera, los resultados obtenidos servirán como base para fomentar estrategias orientadas a fortalecer la competitividad empresarial, promoviendo prácticas más eficientes, sostenibles y alineadas con los desafíos de la economía digital actual.

METODOLOGÍA

Enfoque, alcance y diseño de la investigación

La presente investigación empleó un enfoque cualitativo, debido a que se enfoca en analizar cómo la transformación digital incide en la eficiencia de la gestión de los recursos financieros en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del Ecuador. Este enfoque busca priorizar la comprensión de teorías, definiciones e indagaciones previas realizadas por otros investigadores sobre los procesos administrativos y la influencia que esta establece en la dinamización del desarrollo empresarial.

Mientras tanto, el diseño de la investigación está centrado en un estudio documental y teórico, en donde se sintetiza la revisión, el análisis y la interpretación de fuentes secundarias como artículos científicos y libros especializados en digitalización y administración de las pymes publicados en los últimos años. De acuerdo, a las investigaciones recientes se pretende identificar los principales avances digitales que se han implementado en las gestiones administrativas de las pymes.

Sin embargo, para poder identificar, determinar, explicar y diferenciar las características de los procesos administrativos en las pymes digitalizadas y no digitalizadas es necesario aplicar un alcance descriptivo y comparativo, el cual permitirá el cumplimiento de cada uno de los propósitos. A su vez, se procura especificar la labor que desempeñan las herramientas digitalizadas y no digitalizadas en los procesos administrativos de cada empresa, como en su planificación, organización, dirección y control.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la adquisición de la información en estudio, se empleó una revisión documental sistemática (RS), con el propósito de recopilar y seleccionar información específica en función a fuentes verificadas y vigentes. Esta técnica proporcionó el acceso a una base amplia de documentos académicos y estudios que sostienen y respaldan la base teórica y empírica de la investigación.

Simultáneamente, la efectividad de la matriz de análisis documental fue utilizada como instrumento para clasificar, simplificar y fusionar los datos obtenidos de una o más fuentes bibliográficas. Proporcionando una correcta organización e interpretación de los resultados mediante la elaboración de tablas descriptivas y análisis comparativos, lo cual garantiza la coherencia y excelencia del estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIONES

En la presente investigación se exponen los resultados y discusiones que destacan los principales avances en la transformación digital, su impacto en los procesos administrativos y la comparación entre la eficiencia financiera de las pymes digitalizadas y no digitalizadas.

Tabla 1

Principales avances en transformación digital aplicables a la gestión de las pymes

Tecnología digital	Área de aplicación	Función principal	Fuente
Enterprise resource planning (ERP)	Administración general	Optimiza la planificación y gestión integral de los recursos empresariales como finanzas, ventas, CRM, logística y producción.	(Haro et al., 2023)
QuickBooks	Finanzas y Contabilidad	Diseñado para ayudar a pequeñas y medianas empresas a gestionar sus finanzas de manera eficiente con automatización de facturación electrónica, reportes y nómina.	(Intuit Quickbooks, 2025)
PayPhone	Finanzas / Pagos	Plataforma integral de cobros y pagos, tanto presenciales como en línea, diseñada para simplificar la vida financiera de sus usuarios	(Cámara de Comercio de Quito, 2021)
Customer Relationship Management (CRM)	Ventas / atención al cliente	Empresas de cualquier tamaño pueden fortalecer la relación con sus clientes, optimizar sus operaciones y potenciar su crecimiento mediante estrategias y tecnologías centradas en la gestión del cliente.	(Salesforce, 2023)

Fuente: elaboración propia.

Por medio de una exhaustiva revisión bibliográfica se presenta una síntesis clara de los principales avances en transformación digital aplicables a la gestión de las pymes, organizados por tipo de tecnología, área de aplicación y función, lo que permite observar un enfoque integral en distintas áreas clave del negocio como la administración general, las finanzas, los pagos y la atención al cliente. En este sentido, se destaca la presencia de soluciones especializadas como ERP y CRM, que abarcan múltiples procesos internos y externos, evidenciando una tendencia hacia la automatización y la eficiencia operativa; al mismo tiempo, herramientas como QuickBooks y PayPhone reflejan una orientación práctica hacia la gestión financiera y los pagos digitales, aspectos fundamentales para la sostenibilidad empresarial.

Por su parte, en la investigación de Chávez Barreto et al., (2022), sobre las transformaciones digitales (ERP) expresan que, la implementación de sistemas ERP representa un avance clave en la transformación digital de las pymes, ya que permite integrar procesos administrativos, contables y financieros, mejorando la eficiencia y la toma de decisiones, de la misma manera según Aucaripa (2022), su investigación logró identificar a las pequeñas y medianas empresas que usan el modelo (ERP), además manifiestan que, aproximadamente el 70% de las empresas analizadas conservan su operatividad y mejoran sus procesos de acuerdo con sus necesidades específicas, gracias al apoyo de los distintos socios que colaboraron con ellos.

En cambio, la transformación digital (QuickBooks) es un software contable que facilita la gestión financiera de pequeñas y medianas empresas, por tal razón la supervisora Tatiana Cabeza de Russell Bedford Ecuador (2023), posiciona a QuickBooks como una solución contable y financiera ideal para PYMES en Ecuador, destacando su accesibilidad y eficiencia, en donde enfatiza la facilidad de uso de sus formatos, que permiten una sencilla migración de datos, a menudo a través de archivos de Excel desde cualquier sistema contable preexistente, como también sucede con la investigación de Ortega

Cabera et al., (2025), quienes argumentan que las tecnologías están revolucionando los procesos contables en las PYMES ecuatorianas, y dado que QuickBooks es una herramienta contable destacada para este tipo de empresas, es muy probable que su estudio contemple o haga referencia a este tipo de soluciones digitales.

En lo que corresponde con Customer Relationship Management (CRM) Artega et al., (2021) en su investigación "Marketing digital y la gestión comercial de relaciones con los clientes (CRM) de las pymes de Manabí – Ecuador" determinan que, las empresas que deseen mantenerse vigentes en un entorno competitivo deben adoptar una estructura fundamental orientada a la gestión de las relaciones con los clientes, conocida como CRM, la cual facilita el uso eficiente de los recursos tecnológicos y contribuye a generar una clara ventaja frente a la competencia, este resultado coincide con el de Álava Menéndez (2021), en donde expone que el CRM es un sistema que ofrece importantes beneficios, especialmente para las PYMEs, al facilitar su crecimiento en el mercado, incrementar ventas e ingresos, mejorar la precisión del marketing y brindar una atención personalizada.

Asimismo, es fundamental identificar el papel que ejerce la digitalización para poder analizar el impacto que esta produce durante el cumplimiento y la ejecución de los diferentes procesos financieros y administrativos que son requeridos y de utilidad por parte de las pequeñas y medianas empresas para su correcto funcionamiento, debido a que, en su gran mayoría presentan múltiples dificultades y limitaciones administrativas que obstaculizan la elaboración de planteamientos estratégicos y procedimientos normados. Razón por la cual, el Banco Interamericano de Desarrollo – BID efectuó un estudio bajo la dirección de Navarro, Suárez y Navajas (2025), en donde consideraron que la transformación digital no es una opción, sino una necesidad imperativa de adquirir diseños y visiones estratégicas con base a objetivos claros, específicos y cuantificables.

Aunque la realidad es que las pequeñas y medianas empresas han tenido ciertos problemas para aprovechar los beneficios que ofrece la digitalización, tal y como lo expone Del Do, Villagra y Pandolfi (2023), quienes aseguran que la transformación digital es un problema estratégico que presentan la mayoría de los directores de las PYMES, esto se deriva por su complejidad para poder iniciar, avanzar y madurar digitalmente. Generalmente ocurre cuando se incorpora una nueva tecnología, por lo impactante que podría significar su adquisición, pero no porque realmente se comprenda o disponga de una estrategia de manejo adecuado para su uso, por lo tanto, la carencia de conocimientos desencadena un mayor riesgo empresarial e impide obtener los beneficios que se esperan lograr.

De manera que, resulta evidente señalar la importancia que representan los procesos administrativos para alcanzar una gestión de alto rendimiento. Sin embargo, la situación se agrava cuando se identifica que gran parte de las empresas aún conservan modelos tradicionales, que son escasamente convencionales y poco viables al momento de establecer, desarrollar y ejecutar modelos de gestión organizativa. Frente a esta situación, Bravo y Avilés (2020), consideran que es fundamental que los procesos administrativos sean eficientes para poder asegurar y garantizar la productividad de las empresas. Mientras que, Sanabria (2024), argumenta que la eficiencia, productividad y competitividad de dichas organizaciones se alcanza cuando se adopta la digitalización en los procesos productivos como factor determinante del éxito empresarial, ya que justamente es este el que permite mayor apertura dentro del mercado global que progresivamente se vuelve más exigente.

Tabla 2

Características de los procesos administrativos en las pymes: métodos tradicionales y digitalizados

Procesos administrativos	Métodos tradicionales / No digitalizados	Tecnología / Digitalización
Planificación	-Fundamentada en percepciones subjetivas. -Disponibilidad limitada de información. -Falta de proyección. -Procedimientos no registrados.	-Gestión estratégica basada en información. -Situaciones proyectadas. -Implementación de software financieros. -Objetivos cuantificables.
Organización	-Distribución ambigua de los roles. -Estructuras organizativas cerradas. -Asignación funcional redundante. -Carencia de registro documental.	-Gestión automatizada de los roles. -Estructuras organizativas flexibles. -Asignación precisa de responsabilidades. -Software de colaboración.
Dirección	-Canales de comunicación no oficiales. -Barreras para adaptarse a los cambios. -Carencia de control sobre el desempeño. -Dirección empírica.	-Canales digitales para la comunicación. -Monitoreo de responsabilidades y desempeño. -Retroalimentación en tiempo real. -Dirección democrática.
Control	-Registros no digitalizados. -Seguimiento deficiente de los procesos. -Evaluación deficiente de los indicadores. -Acción tardía frente a los errores.	-Registros automatizados. -Sistemas de seguimientos en tiempo real. -Alertas de incumplimiento en los procesos. -Capacidad eficiente de ajuste de errores.

Fuente: elaboración propia.

La implementación de procesos administrativos en la gestión de las empresas, ya sea por métodos tradicionales o digitalizados, generan sus propias oportunidades y riesgos, lo cual queda evidenciado en la tabla 2. Según Muños et al., (2020), los procesos administrativos forman parte esencial de las empresas, no obstante, sintetizan que no siempre mantienen una correcta planificación lo que impide que los procesos sean ejecutados en su totalidad, omitiendo ventajas que obstruyen el desarrollo empresarial.

Conforme a lo expuesto por Gavilánez et al., (2018), el objetivo es lograr una planificación efectiva que permita el cumplimiento de las actividades a corto, mediano y largo plazo, teniendo como meta la obtención de beneficios positivos tanto en lo operativo y económico. Destacando que un buen sistema de gestión estratégico dará lugar a ventajas tácticas como la disponibilidad de actualizaciones instantánea de guías, indicadores y estadísticas, alertas arancelarias, rendimiento de los productos, contabilidad automatizada y validación de los costos establecidos por los proveedores. Según Brynjolfsson y McAfee (2014; como se cita en González y Lara, 2024):

La digitalización permite a las empresas optimizar sus operaciones, mejorar la eficiencia y reducir costos. A través de la automatización de procesos y la utilización de software de gestión, las organizaciones pueden eliminar tareas redundantes y minimizar errores humanos, lo que resulta en una mayor productividad.

Por lo tanto, es viable hacer hincapié en que la digitalización no se trata de una simple mejoraría operativa para las pymes, sino de una transformación total del enfoque de gestión organizacional. Por ende, su función no implica solamente en introducir y adaptar herramientas digitales que faciliten las actividades administrativas y financieras, sino en reestructurar la toma de decisiones, realización de tareas y control de los procesos de supervisión interno. Para las pymes cada recurso disponible es de gran importancia, siendo así que la digitalización hará posible identificar instantáneamente el desempeño laboral y comercial, reduciendo de forma significativa la aplicación de métodos obsoletos.

En ese sentido, Cuenta-Fontbone et al., (2020), destacan que el modelo de transformación digital propuesto por George Westerman, Diddier Bonnet y Andrew McAfee entre el 2012 y 2014, detallan que el éxito de la evolución empresarial hacia un modelo de desarrollo digital depende únicamente del liderazgo y la capacidad digital, en donde, la influencia de recursos económicos, tecnológicos y humanos es imprescindible. Sobre todo, en las organizaciones, los altos ejecutivos y directivos de la tecnología juegan el rol importante de impulsar la aplicación de las tecnologías digitales tomando en cuenta las tendencias internacionales y las características organizacionales y los procesos de gestión estratégica (Miranda, 2023, p. 10).

Simultáneamente, a través de una investigación ejecutada por Murillo et al., (2025), en donde encuestó alrededor de 50 pymes, se identificó que aquellas empresas que optaron por la adquisición de herramientas digitales, cerca del 87% experimentó una disminución en el tiempo programado para el cumplimiento de las actividades administrativas monótonas dando como resultado la presencia de eficiencia en sus procesos contables. De igual manera, el 76% logró que sus registros financieros sean más rigurosos y confiables, por efecto de la caída porcentual de los errores por métodos no digitalizados o tradicionales. Y finalmente, el 59% de las empresas que instalaron aplicaciones para el registro de sus informes financieros pudieron acceder a dichos reportes en tiempo real, facilitando la toma de decisiones para fortalecer sus estrategias administrativas y financieras.

En consecuencia, resulta pertinente indicar que, en el Ecuador múltiples estudios efectuados por la CEPAL y el INEC han confirmado la eficiencia que presenta la digitalización en las pequeñas y medianas empresas en los diferentes sectores económicos del país, quedando claro que los procesos administrativos y financieros si influyen de una u otra manera en el desempeño laboral y rendimiento económicos de las pymes.

Motivo por el cual, según Salazar et al., (2025), la digitalización en el país revela una clara incidencia de grandes desafíos que delimitan su potencial para introducir herramientas tecnológicas que permitan participar activamente en escenarios internacionales. Cada desafío representa el déficit de infraestructura tecnológica y la ausencia de habilidades digitales que existen jornada tras jornada cada empresa, no obstante, la superación de estas barreras significa oportunidades y una transición que dependerá de la disposición que exista en el sector público o privado para generar y desarrollar alternativas viables en función al entorno nacional.

Una reciente investigación concretada por Galarza-Sánchez (2023), demostró la existencia de una tendencia de crecimiento significativo en la incorporación de tecnologías de la información en las pymes del Ecuador en los años inmediatos anteriores, quedando confirmado en la tabla 3.

Tabla 3

Tendencia porcentual de la recepción de los softwares de gestión en función a sectores económicos del Ecuador. Periodo 2019-2024

Año	Software de Gestión	Sectores de mayor implementación
2019	25%	Comercio, Manufactura
2020	30%	Comercio, Manufactura, Servicios
2021	35%	Comercio, Manufactura, Servicios
2022	40%	Comercio, Manufactura, Servicios
2023	45%	Comercio, Manufactura, Servicios, Agricultura
2024	50%	Comercio, Manufactura, Servicios, Agricultura

Fuente: Obtenido de los datos de la investigación de Galarza-Sánchez (2023).

La veracidad de esta información se verifica con lo expuesto por Ayora, Illescas y Raigosa (2024), los cuales exponen que:

“Un estudio de la CEPAL reveló que el 50% de las PYMES de servicios en Ecuador han implementado sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y plataformas de servicios en línea, lo que ha mejorado la eficiencia en la prestación de servicios y aumentado la satisfacción del cliente en un 25%” (p. 8)

Permitiendo identificar que alrededor del 5% creció el uso de software de gestión en las pequeñas y medianas empresas de los distintos segmentos del apartado económico por año, sin embargo, es evidente la evolución de crecimiento que se manifiesta desde el 2019 al 2024, pasando de un 25% al 50%, por ende, es justo resaltar que este incremento sustancial fue logrado gracias a los procesos que ofrece la nueva era tecnológica.

Tal y como lo evidencia en su investigación Ayora, Illescas y Raigosa (2024), en donde la automatización de procesos y el aprovechamiento de los sistemas de gestión de activos en bodega en tiempo real ha incrementado la eficiencia, el rendimiento y la excelencia productiva. Ya que, sin tecnologías digitales, gran parte de las pymes ecuatorianas no solo tendrían limitaciones para producir competitividad en el mercado, sino que también en su eficiencia operativa. Lo que implica que la digitalización ha logrado trascender durante los últimos años hacia diferentes sectores económicos del país, generando resultados alentadores que permiten seguir confiando en los procesos para alcanzar mayor capacidad de competir en mercados más amplios, dinámicos y complejos.

CONCLUSIONES

La transformación digital ha evolucionado hasta el punto de convertirse en un proceso insustituible, que permite permanecer y desarrollarse dentro de un mundo empresarial que cada vez se vuelve más desafiante con retos complejos y exigentes. Para las pequeñas y medianas empresas la digitalización no solamente a repercutido como una simple adquisición de herramientas tecnológicas, sino que ha significado la apertura a una reestructuración de diversos factores internos y externos que inciden en el desempeño y desarrollo administrativo y financiero de estas empresas que buscan sobrevivir generando eficiencia en sus múltiples métodos operativos.

Es importante reconocer que, el mediático entorno que atraviesan las pymes ha impulsado a que se generen avances significativos en la transición de usos tradicionales hacia a la adopción de tecnologías digitales que optimizan la gestión y la operatividad de cada empresa. Mediante la revisión bibliográfica se logró identificar que, herramientas digitales como Enterprise resource planning (ERP), QuickBooks, Payphones y Customer Relationship Management (CRM) son soluciones especializadas

que garantizan la automatización y la eficiencia operativa de los procesos administrativos de las organizaciones. Cada una de ellas refleja su importancia y la contribución que forjará en beneficio hacia las pymes, aportando crecimiento en el mercado, incrementos en los ingresos por ventas, impacto positivo en las estrategias de marketing y grandes progresos en atención personalizada, creando ventajas comparativas frente a la competencia.

La eficiencia de las pymes está influenciada por los procesos administrativos y financieros que canalizan y minimizan las dificultades y las limitaciones que se presentan al momento de elaborar planificaciones estratégicas. La planificación, organización, dirección y control conforman los procesos administrativos, en donde cada etapa marca un precedente de eficiencia, productividad y competitividad, sintetizando la importancia de su correcta ejecución para así lograr los resultados deseados. Sin embargo, el estudio evidenció que estos resultados se pueden maximizar cuando las empresas dejan de hacer uso de métodos tradicionales o no digitalizados, e incurrir en la implementación de herramientas tecnológicas y procesos digitalizados, fortaleciendo el sistema mediante una gestión más precisa, automatizada y coordinada.

Lo que demuestra que, los beneficios que ofrece la digitalización en los procesos administrativos transforman a toda una era creada durante años, destruyendo estructuras rígidas, prescindiendo de los registros manuales y reduciendo la toma de decisiones mediante la observación directa de los indicadores. Razón por la cual, es necesario la incorporación de la digitalización para lograr y mejorar la gestión estratégica que permita realizar proyecciones instantáneas, asignación inmediata de roles puntuales, registro automático de procedimientos, distribución precisa de responsabilidades, monitoreo de las actividades en tiempo real, alerta de incumplimiento, capacidad de ajuste y control de errores, y contabilidad e informes automatizados sobre los ingresos, costos y gastos que produce el funcionamiento de la empresa.

Mediante los estudios realizados por los distintos autores, quedo demostrado que a pesar de las barreras económicas, políticas, sociales y culturales que enfrentan las pymes en el país, la digitalización y sus herramientas tecnológicas si ha influido de manera positiva en su desempeño laboral y rendimiento económico, provocando que cada año el porcentaje de empresas que adquieren este proceso aumenta alrededor del 5%, con el fin de obtener beneficios que fortalezca su crecimiento y desarrollo económico dentro de las industrias. Esta tendencia se visualiza en sectores como el comercio, manufactura, servicios y agricultura, en donde sus propietarios apuestan por la automatización de los procesos con la intención de mejorar la eficiencia de los productos y servicios que permita responder a todas las expectativas proyectadas por el público.

Finalmente, es sustancial reafirmar que la transformación digital si incide en la eficiencia administrativa y financiera de las pequeñas y medianas empresas, sin embargo, es necesario que las autoridades gubernamentales formulen y practiquen políticas públicas que se ajusten a las necesidades y calamidades que entorpecen la estimulación de un mayor dinamismo económico. El objetivo de estas políticas deberá estar enmarcado en la aceleración de la adopción digital en cada uno de los sectores productivos que conforman la economía ecuatoriana para fortificar la formación empresarial.

REFERENCIAS

- Álava Menéndez, M. F. (2021). El customer relationship management y su influencia en las ventas de empresas de moda en la ciudad de Guayaquil, año 2020. [Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG]. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1599>
- Arana Rodríguez, E. E., Calderon Rodriguez, M. T., Flores Morillas, Y. M., Gonzalez Rodriguez, B. S., Rodriguez Chup, S. R., & Sandoval Alvarado, G. Y. (2022). Implementation of ERP and CRM Systems in an SME. *Gestión de Operaciones Industriales*, 1(1), 48–60. <https://doi.org/10.17268/goi4.0.2022.03>
- Arteaga Flores, R., Solis Cedeño, V., Hernández Soria, L., & Arauz Chávez, A. (2021). Marketing digital y la gestión comercial de relaciones con los clientes (CRM) de las pymes de Manabí-Ecuador. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–29. <https://www.eumed.net/es/revistas/economia-latinoamericana/oel-enero21/clientes-pymes->
- Aucapina Briones, R. (2022). Impacto empresarial, Post Pandemia, implementando el ERP Odoo en Guayaquil [Universidad Politécnica Salesiana - Sede Guayaquil]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24066/1/UPS-GT004180.pdf>
- Ayora Recalde, D., Illescas Rendon, I., & Reigosa Lara, A. (2024). La Revolución Digital en las Pymes Ecuatorianas: Nuevos Modelos de Negocio y Oportunidades de Crecimiento. *Investigación, Tecnología e Innovación*, 16(22), 1–10. <https://doi.org/10.53591/iti.v16i22.1647>
- Bravo Cedeño, M. C., & Aviles Sotomayor, V. M. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 4(3), 251–266. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)
- Calle Herencia, C. A. (2022). La transformación digital y su importancia en las pymes. *Iberoamerican Business Journal*, 5(2), 64–81. <https://doi.org/10.22451/5817.ibj2022.vol5.2.11059>
- Cámara de Comercio de Quito. (2021, July 23). Payphone cumple siete años con más de 250 mil usuarios en 5 países. <https://ccq.ec/payphone-cumple-siete-anos-con-mas-de-250-mil-usuarios-en-5-paises/>
- Chávez Barreto, T., Matailo Morocho, J., & Cordero Guzmán, D. (2022). Selección de un Erp desde la Óptica Financiera para Pymes Caso: Durallanta S.A. *Polo Del Conocimiento*, 7, 172–197. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3820>
- Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., & Compte-Pujol, M. (2020). Transformación digital de las agencias de Relaciones Públicas y Comunicación españolas. *El Profesional de La Información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.10>
- Del Do, A. M., Villagra, A., & Pandolfi, D. (2023). Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES. *Informes Científicos Técnicos - UNPA*, 15(1), 200–229. <https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v15.n1.941>
- Durán Mero, R. A. (2025). Transformación digital en las PYMES ecuatorianas: desafíos y oportunidades. *Revista Científica Multidisciplinaria En Ciencias Sociales y Humanidades Eucken*, 1. <https://revistaeucken.com/indes/index.php/home/article/view/transformacion-digital-pymes>
- Florián Rogel, R. A., Perez Laveriano, R. O., & Valle Sagastegui, B. A. (2022). Implementation of a CRM System in an SME. *Gestión de Operaciones Industriales*, 1(1), 73–82. <https://doi.org/10.17268/goi4.0.2022.05>

Galarza-Sánchez, P. C. (2023). Adopción de Tecnologías de la Información en las PYMEs Ecuatorianas: Factores y Desafíos. *Revista Científica Zambos*, 2(1), 21–40. <https://doi.org/10.69484/rcz/v2/n1/36>

Gaviláñez, M. I., Elena, M., Oleas, E., & Palacios, M. A. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>

González Laguna, A., & Lara Martínez, O. R. (2024). La importancia del uso de las tecnologías en las organizaciones. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2933>

Haro, A. F., Martínez, E. J., Chango, T. S., Zambrano, T. P., & Zambrano, M. F. (2023). Enterprise resource planning (ERP) procesos para una implementación óptima y eficiente. *Prometeo Conocimiento Científico*, 3(1), 1–23. <https://doi.org/10.55204/pcc.v3i1.e21>

Intuit Quickbooks. (2025, September 6). Intuit Quickbooks. <https://quickbooks.intuit.com/global/resources/es/>

Miranda, J. (2023). Digital transformation: a strategy that generates changes in organizations. *Revista Estrategia Organizacional*, 12(2). <http://portal.amelica.org/ameli/journal/133/1334502006/>

Muños Jaime, L. P., Napa Molina, Y. M., Pazmiño Barragán, W. M., & Posligua Perez, M. L. (2020). PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS PYMES. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.334>

Murillo Fajardo, M. de L., Torres Chiriboga, D. Y., Torres Bueno, S. J., & Caicedo Coronel, V. E. (2025). Impacto de la digitalización en los procesos contables: retos y oportunidades para las PYMES. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 7, 365–374. <https://doi.org/https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v7i1.1410>

Navarro, D., Suárez, F., & Navajas, S. (2025). Perspectivas sobre transformación digital, fintech e inclusión financiera. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0013361>

Nguyen, B., Jaber, F., & Simkin, L. (2022). A systematic review of the dark side of CRM: the need for a new research agenda. *Journal of Strategic Marketing*, 30(1). <https://doi.org/10.1080/0965254X.2019.1642939>

Ortiz Choez, G., Constantine Castro, J., Martillo Mieles, O., & Silva Idrovo, R. (2024). Las PYMES en el Ecuador y su participación en el PIB. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(2), 736–743. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2273>

Peter, M. K., Kraft, C., & Lindeque, J. (2020). Strategic action fields of digital transformation. *Journal of Strategy and Management*, 13(1), 160–180. <https://doi.org/10.1108/JSMA-05-2019-0070>

Russell Bedford. (2025, April 23). QuickBooks Ecuador: La herramienta contable para PYMES [Broadcast]. https://www.youtube.com/watch?v=4wo3_Z0RZK4

Salazar Mariscal, E. S., Cajas Rodríguez, M. J., Angulo Vélez, D. A., & Ruedas Palacios, F. A. (2025). Digitalización de las Pymes en Ecuador: Desafíos, oportunidades y casos de éxito. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6, 513–524. <https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.420>

Salesforce. (2023). ¿Qué es un CRM? <https://www.salesforce.com/mx/crm/>

Sanabria-Zotelo, M. (2024). Digitalización de Procesos Administrativos y Financieros en las Chiperías de Coronel Bogado, Paraguay. 593 Digital Publisher CEIT, 9(6), 554–565. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2761>

Secretaría General Iberoamerica. (2023). Caja de herramientas para la transformación digital de las PyMEs de iberoamérica. <https://www.segib.org/wp-content/uploads/3.-Caja-de-Herramientas.pdf>

Soledispa Lucas, F. F., & Murillo Delgado, I. G. (2020). La globalización y las tecnologías de la información y comunicación. Revista Científica Arbitrada de Investigación En Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR, 3(6). <https://doi.org/10.46296/rc.v3i6.0020>

Soledispa Rodríguez, X., Pionce Choez, J. M., & Sierra González, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. Dominio de Las Ciencias, 8, 280–294. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>

Stiven, M. E., Mariscal, S., María, M., Cajas Rodríguez, J., Daniel, M., Angulo Vélez, A., Alfonso, M. F., & Palacios, R. (2025). Las obras que se publican en Revista Gner@ndo están bajo la licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional. <https://orcid.org/0009-0008-7237->

Svensson, A., & Thoss, A. (2021). Risk factors when implementing ERP systems in small companies. Information (Switzerland), 12(11). <https://doi.org/10.3390/info12110478>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .