

## **Impacto de la economía digital de las PYMES en El Oro. CASO INCARPALM.**

**Jorge Tulio Carrión González**  
**Lenin Alexander Novillo Díaz**  
**Marcia Maribel Aguirre Ochoa**  
[jtuliocg@gmail.com](mailto:jtuliocg@gmail.com)

Universidad Metropolitana, Machala, Ecuador

### **RESUMEN**

La economía digital tiene como objetivo estimular la lealtad del cliente potencializar la innovación y optimizar la utilización de los recursos. El ámbito de la digitalización, a través de una extensa gama de tecnologías permiten alcanzar en la economía un plus de rentabilidad, esto por supuesto ha generado una gran demanda de recursos humanos, servicios y de captación de nuevos usuarios. Es así como el crecimiento de las operaciones digitales entre los negocios y los consumidores marca la oportunidad de introducir técnicas avanzadas. Permitiendo la adopción de nuevos métodos que garanticen un crecimiento continuo que brinda a los consumidores aprovechar al máximo la demanda de productos y servicios. Ecuador tiene mucho potencial por explorar principalmente en el campo del uso de internet, compras, ventas y medios, y la introducción de la economía digital beneficia en gran medida a las PYMES de la provincia de El Oro, fomentando la generación de productividad en las organizaciones, permitiéndoles adaptarse a las exigencias del mercado. Al introducir en la economía el uso de las redes tecnológicas, es posible tener al alcance la posibilidad de ingresar a diversos negocios, generando fuentes de recursos (inteligencia artificial) y la apertura generalizada en los últimos años de nuevos canales de ventas, comercio electrónico y promoción, así como la mejora de la situación y la productividad del sector de las PYMES mediante técnicas de datos digitales. Muestra de ello es el desarrollo del caso de estudio en la empresa INCARPALM que a través de una evaluación de capacidades identifica desafíos y oportunidades que determinan el nivel de compromiso de la alta directiva, cuáles son las TICS utilizadas y establece las ventajas del uso de economía digital en la forma en que operan y se relacionan con los clientes. El resultado constituye una evidencia de cómo la economía digital ha modificado los procesos productivos de las empresas, así como su interacción con los clientes y sin lugar a duda la forma en cómo estas crean valor. Las empresas que se adaptan a esta nueva realidad digital tienen la oportunidad de obtener ventajas competitivas y mantenerse relevantes en un entorno empresarial en constante evolución.

**Palabras clave:** Economía digital, Digitalización, TICS, Inteligencia artificial, Competitividad empresarial, PYMES.

## **ABSTRACT**

The digital economy aims to stimulate customer loyalty, potentiate innovation and optimize the use of resources. The field of digitalization, through a wide range of technologies, allows the economy to achieve a plus of profitability, this of course has generated a great demand for human resources, services and the recruitment of new users. This is how the growth of digital operations between businesses and consumers marks the opportunity to introduce advanced techniques. Enabling the adoption of new methods that ensure continued growth that provides consumers with making the most of the demand for products and services. Ecuador has a lot of potential to explore, mainly in the field of Internet use, purchases, sales and media, and the introduction of the digital economy has benefited many of the medium and small companies in the province of El Oro, promoting the generation of productivity. in organizations, allowing them to adapt to market demands. By introducing the use of technological networks in the economy, it is possible to have within reach the possibility of entering various businesses, generating sources of resources (artificial intelligence) and the general opening in recent years of new sales channels, electronic commerce and promotion, as well as improvement of the situation and productivity of the PYMES sector through digital data techniques. Proof of this is the development of the case study in the company INCARPALM that, through a capacity assessment, identifies challenges and opportunities that determine the level of commitment of senior management, which technology of the information and communication are used and establishes the advantages of using economics. digital in the way they operate and engage with customers. The result is evidence of how the digital economy has transformed the way companies operate, interact with customers and create value. Companies that adapt to this new digital reality have the opportunity to gain competitive advantage and stay relevant in an ever-evolving business environment.

**Keywords:** Digital economy, Digitization, ICTs, Artificial Intelligence, Business Competitiveness, PYMES.

## **Introducción**

Desde décadas atrás las condiciones del mercado permitían un crecimiento en la economía, sin embargo, con la aparición de elementos innovadores se permitió una generación de beneficios y prestaciones, al igual que en la obtención e implantación de puestos de trabajo. El crecimiento de las operaciones digitales entre los negocios y los consumidores marca la oportunidad de introducir técnicas avanzadas. Permitiendo la adopción de nuevos métodos que garanticen un crecimiento continuo que brinda a los consumidores aprovechar al máximo la demanda de productos y servicios .

El ámbito de la digitalización, a través de una extensa gama de tecnologías permiten alcanzar en la economía un plus de rentabilidad, esto por supuesto ha generado una gran demanda de recursos

humanos, servicios y de captación de nuevos usuarios. Es por ello que, para mantener la capacidad y el interés de las actividades de las tecnologías de la comunicación, hay que tener en cuenta la habilidad, eficacia de adaptarse a los avances tecnológicos .

Las empresas buscan incrementar su rentabilidad a través de la introducción de las TICS. En este sentido, la economía digital hace referencia al uso de tecnologías digitales y de la información para realizar transacciones comerciales, gestionar procesos empresariales y crear valor en general y su desarrollo representa el acceso a un modelo de producción orientado a la rentabilidad . Esto permite un desarrollo sustancial para las PYMES, que buscan mejorar la competitividad de los diferentes servicios en el entorno de la digitalización, de manera que les permita desarrollar sus actividades de forma más productiva en la industria del sector

La presente investigación tiene como propósito conocer el tipo de economía digital que la empresa INCARPALM, ubicada en la provincia de El Oro, utiliza en sus operaciones, asimismo conocer el impacto en los resultados esperados, en su nivel de compromiso y las TICS adoptadas por la empresa aplicando entrevistas a directivos de mandos medios y altos de la organización. Con las respuestas obtenidas se realizó un análisis de tipo cualitativo, del cual se destaca los desafíos y oportunidades del uso de la economía digital, permitiéndoles a las PYMES adaptarse a las exigencias del mercado.

Finalmente, la presente investigación consta de resumen, introducción, marco teórico que atiende a las perspectivas de las PYMES y los desafíos que supone la economía digital. Seguidamente se presenta la metodología aplicada; para continuar con los resultados y discusión, finalizando con las conclusiones y las referencias bibliográficas.

## **Marco teórico**

### ***Economía digital y Transformación digital***

Es indudable que la recuperación económica de las organizaciones después de la pandemia causada por el virus Coronavirus SARS-CoV-2 ha estimulado de manera acelerada la introducción de la economía digital y la transformación digital en las empresas. Por un lado, la economía digital se enfatiza más en el uso de tecnologías digitales y de la información para realizar transacciones comerciales, gestionar procesos empresariales y crear valor en general .

Por otro, la transformación digital es un proceso que ha evolucionado a lo largo del tiempo. Puede trazarse su inicio varias décadas atrás, cuando las organizaciones comenzaron a adoptar las tecnologías de la información en sus operaciones. Sin embargo, el término "transformación digital" en sí se ha vuelto

más destacado en los últimos años, y han generado nuevos actores, estructuras, prácticas, valores y creencias que cambian, amenazan, reemplazan o complementan la necesidad de las organizaciones de adaptarse al entorno empresarial en cambio constante .

Se debe considerar que la economía digital pretende relacionar todos los sistemas, lo que permite llevar a cabo la transformación tecnológica, traducido en una aplicación a escala industrial de sistemas automatizados con énfasis en los procesos productivos y una interconexión en las unidades productivas de las organizaciones. Esto es gracias a la era de la transformación digital, la industria 4.0 Redes 4G y 5G y la Internet de las cosas, los macrodatos y la inteligencia artificial que promueven las nuevas economías basadas en datos y la plataformización a partir de los efectos de red .

No obstante, es importante destacar que todas estas acciones deben ser coordinadas y planeadas por los altos mandos gerenciales para eliminar asimetrías y maximizar su impacto en la gestión empresarial. Conocer sus vulnerabilidades y principalmente sus riesgos, como la persistente existencia de la brecha digital por las diferentes condiciones de acceso que hay entre países desarrollados y subdesarrollados, para minimizarlos, es un paso más en este proceso de despliegue de la economía digital, con cambios en las tendencias de información, de interacción, de consumo, de producción y de intercambio .

En Ecuador, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - es quien dirige, coordina y evalúa la transición hacia una economía basada en tecnologías digitales mediante la disminución de la brecha digital, el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento con la política denominada Ecuador Digital. Además, se menciona sobre el impacto significativo en diversos aspectos de la sociedad y los negocios que la digitalización ha generado, algunos de los beneficios más destacados de la digitalización es la reducción de costos de las transacciones, gracias a la creación de productos y servicios digitales; mayor acceso a la información, ahora las personas pueden acceder a investigaciones y demás recursos educativos; mayor conectividad y colaboración; así como al desarrollo de plataformas de producción, intercambio y consumo .

Estos son solo algunos de los efectos positivos de la digitalización. En general, la digitalización ha transformado la forma en que vivimos y hacemos negocios, brindando nuevas posibilidades, eficiencia y mejoras en la calidad de vida. Algunas de las ventajas que supone la economía digital y la transformación digital están el mejorar el acceso al mercado a través de las fronteras del país, lograr que haya una mayor cantidad de compradores, a través de la web y también fuera de ella, mediante el desarrollo al máximo posible de la capacidad productiva de la empresa, facilitar al cliente el proceso de adquisición de pedidos, entre otras.

Asimismo, se presentan desventajas como la posibilidad de que se utilicen de forma fraudulenta para obtener un beneficio que perjudica a los usuarios o clientes y por ello prefieran el comercio tradicional al electrónico, también cuando el volumen empresarial es limitado, las entregas salen a cuenta, lo que constituye un gran inconveniente en el caso que se trate de una microempresa, para los consumidores es fundamental: obtener la mejor oferta, la mejor atención y un asesoramiento personalizado. Las pymes consideran progresivamente complicado ofrecer un servicio de calidad a los clientes .

Tomando como punto de partida los conceptos básicos que supone la economía digital y la transformación digital, seguidamente se estudia a las PYMES en su proceso de digitalización para reestructurar los procesos productivos, además del impacto de la economía digital, tema que se aborda en el epígrafe siguiente. A continuación, se analiza las competencias digitales de las empresas como resultado del uso y apropiación de las TICS.

### ***Las PYMES en El Oro: caso INCARPALM***

La empresa INCARPALM, es una organización con más de 12 años en el mercado, dedicada a la elaboración de cajas de cartón corrugado, brindando soluciones de embalaje para los principales sectores del país, entre los que se encuentran el Bananero, Pesca, Consumo Masivo, Florícola y Productos a Medida; y por ello se constituye como un referente provincial y nacional en la industria cartonera. Por lo tanto, para el análisis del presente apartado se toma en cuenta como actores principales a las PYMES a nivel nacional, su estructura, cantidad, el aporte a la economía nacional y la generación de fuentes de empleo por tipo de empresa.

Al introducir en la economía el uso de las redes tecnológicas, es posible tener al alcance la posibilidad de ingresar a diversos negocios, generando fuentes de recursos (inteligencia artificial) y la apertura generalizada en los últimos años de nuevos canales de ventas, comercio electrónico y promoción, así como la mejora de la situación y la productividad del sector de las PYMES mediante técnicas de datos digitales.

En Ecuador, según el Registro Estadístico de Empresas (REEM) del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el año 2022 existen 863.681 empresas, vendieron USD 46.921 millones anuales, constituyendo el 27,7% del total de las ventas generadas por todas las empresas del país; generaron 1'832.967 plazas de empleo constituyendo el 60, 4% del total de puestos de trabajo registrados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

De acuerdo con una encuesta elaborada por la CEO Survey de Ecuador y publicada en DATTA Digital Innovation (2022) a más de 50 empresas nacionales y multinacionales para identificar su estado

frente al proceso de la transformación digital se destacó que una gran mayoría identificaron a la automatización y digitalización como una de las principales metas empresariales, además se encuentran realizando desarrollos tecnológicos en los últimos 2 años. El mayor beneficio de sumar tecnología y nuevas herramientas ha sido su evidente incremento en la productividad, asimismo destinan anualmente parte de sus ventas a la inversión de tecnología .


El crecimiento y el despliegue de las TICs en las PYMES ecuatorianas se está intensificando, sin embargo, deberán competir al mismo tiempo a nivel mundial con las grandes empresas, las cuales tienen como característica fundamental mantener un amplio margen de productividad que se consigue además gracias a la aplicación de un sistema de gestión adecuado a través del uso eficiente de la gestión operativa en sus actividades esto les coloca a las PYMES en una posición desfavorable .

### ***Impacto de la economía digital en las PYMES***

Se destaca como modelo económico el denominado "economía digital", consistente en el desplazamiento que se produce del internet propiamente entendido en materia de consumo y de la introducción de este en ámbitos de productividad. Ya existen diversos sistemas digitales para el sector empresarial (Industria 4.0 en Alemania, Internet Industrial en EE.UU., Made in China 2025, entre otros), de forma que la falta de competencia, ajuste y transferencia de las TIC al ámbito laboral, político y socioeconómico ya representa en la actualidad todo un desafío importante en lo referente a la supresión del déficit digital, frente a los países avanzados.

En las empresas, la economía digital ha tenido un impacto significativo en la forma en que operan y se relacionan con los clientes. Aquí hay algunos aspectos importantes de la economía digital en las empresas:

Figura 1.

	<b>TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> Las empresas están adoptando estrategias de transformación digital para adaptarse al entorno empresarial en constante cambio. Esto implica la incorporación de tecnologías digitales en todas las áreas de la organización.
	<b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b> Las plataformas de comercio electrónico permiten a las empresas vender productos y servicios en línea, alcanzando un público global las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
	<b>MARKETING DIGITAL</b> Las herramientas y técnicas de marketing digital, como el SEO, el marketing de contenidos, la publicidad en línea y las redes sociales, les permiten a las empresas llegar a su objetivo público de manera más efectiva y medir el impacto de sus esfuerzos de marketing.
	<b>ANALÍTICA DE DATOS</b> Las empresas pueden aprovechar estos datos para obtener información valiosa sobre sus operaciones, clientes y mercado. El análisis de datos ayuda a las empresas a tomar decisiones más informadas, identificar patrones y tendencias, y mejorar su eficiencia y eficacia.
	<b>AUTOMATIZACIÓN</b> El impulso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, la robótica y el internet de las cosas. Estas tecnologías permiten la automatización de tareas y procesos, lo que aumenta la eficiencia y reduce los costos operativos.
	<b>NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO</b> Los modelos de negocio como las plataformas en línea, la economía colaborativa y los servicios bajo demanda aprovechan la conectividad y la tecnología digital para ofrecer servicios innovadores y disruptivos.

**Fuente:** Elaboración propia.

La economía digital ha permitido a las empresas expandir su alcance y acceder a un mercado global, a cambiar su forma de operar, su interacción con los clientes y crean valor. Las empresas que se adaptan a esta nueva realidad digital tienen la oportunidad de obtener ventajas competitivas y mantenerse relevantes en un entorno empresarial en constante evolución.

En ese sentido nos podemos dar cuenta que la transformación digital ha sido impulsada por una combinación de avances tecnológicos, es más bien el continuo proceso de actualización de todos los procesos organizacionales; esto incluye además la capacitación, la automatización de procesos, la

optimización de la cadena de suministro y contratación de talento humano con habilidades en temas digitales.

## **Metodología**

La metodología de investigación se inicia a partir de una idea, en el caso primero es una aproximación que se pretende indagar a la realidad; en el caso de hipótesis a investigar, hay una gran variación de factores que podrían determinar elementos de estudio, como la experiencia individual, el material escrito (libros, revistas, periódicos); en el caso de los conocimientos adquiridos durante la investigación, que tienen la posibilidad de modificar las técnicas y los principios: instituciones universitarias, organizaciones empresariales u observadores de los partidos políticos .

La metodología de la investigación holística consiste principalmente en la interpretación de las diversas aportaciones realizadas durante el proceso de estudio y de investigación. Esta búsqueda se puede realizar mediante un sistema de cuestionarios de preguntas de respuesta abierta e incluso mixta, que se sitúan en el mismo momento de la realización de la entrevista .

El tipo de investigación a utilizar es cualitativo, partiendo de lo particular a lo más amplio; se emplean diversas formas de recopilación de datos, desde la observación programada pasando por las visitas y entrevistas en directo, hasta el estudio y evaluación de los documentos de las distintas formas de participación en la vida cotidiana . Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) define que, utiliza la recolección y análisis de datos con la finalidad de perfeccionar las preguntas de la investigación o para manifestar nuevas incógnitas en el proceso de interpretación.

Entre las características que presenta la aproximación cualitativa podemos destacar: la toma de una muestra, recopilación y la realización de un análisis; la recopilación de información no requiere efectuar cuantificaciones y constituye que se obtengan las diferentes ópticas de unos determinados elementos; se utilizan las técnicas que permiten obtener resultados de evaluación y profundizar en el contenido de las propias experiencias, opiniones y comportamientos; la metodología cualitativa generalmente está dirigida a un número limitado de usuarios y es posible obtener datos más precisos respecto al nivel de satisfacción de los mismos .

A partir de los datos obtenidos mediante esta metodología, es posible acceder a los objetivos de los instrumentos relacionados a las vivencias y competencias por medio de referencias bibliográficas que permitan identificar y reconocer las posibles condiciones de los acontecimientos, las posibles interrelaciones entre ambos, las actitudes que inciden en la toma de decisiones para la ejecución de las mismas, así como el uso de un modelo narrativo.



## Resultados y discusión

Las categorías de análisis del presente estudio de caso son: Economía digital, Compromiso de la alta directiva, Tecnologías de la Información y Comunicación y Ventajas del uso de economía digital; mismas que se han abarcado con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos aplicados.

La alta directiva de la empresa INCARPALM posee un alto nivel de compromiso para el fortalecimiento de su economía digital, ya que valoran la importancia y beneficios que su implementación aporta a los negocios, siendo este un aspecto fundamental en la gestión de empresas competitivas.

Las TICS más empleadas por empresa INCARPALM son las plataformas digitales interbancarias y gubernamentales (SUT, IESS) y programas internos tales como *Oracle* y *One Drive*, mismas que facilitan su gestión y aportan a su economía digital. A través de la explotación de internet y el cambio de los patrones de consumo se ha conseguido dinamizar la comercialización de bienes y servicios, incrementando las oportunidades de negocio en la empresa INCARPALM.

El nivel de producción de la empresa INCARPALM viene relacionado, con la capacidad de producción instalada más no depende de la economía digital. Lo que sí está directamente relacionado es que si se incrementa la demanda debes mejorar tu sistema productivo para poder captar más mercado y es ahí donde empiezas a aplicar la economía digital.

La economía digital en la empresa INCARPALM ha brindado ventajas en el desarrollo de soluciones para los clientes, desde la velocidad para entregar un proyecto hasta la forma de realizar el cobro de los bienes vendidos. Su modernización de las líneas de producción ha permitido producir más con menos, logrando de esta forma reducir el consumo de materias primas y mano de obra para producir los productos terminados.

## Conclusión

Ecuador continúa en el camino tecnológico, fortaleciendo áreas como las del campo del uso de internet, compras, ventas y medios donde la adopción de la economía digital ha beneficiado a muchas PYMES de la provincia de El Oro, mediante la automatización de tareas repetitivas, optimizar la cadena de suministro, implementar sistemas de gestión empresarial y utilizar herramientas de análisis de datos para tomar decisiones más informadas y eficientes, permitiéndoles adaptarse a las exigencias del mercado y brindándoles la posibilidad de expandirse, ya que si no se incursiona en el ámbito tecnológico se corre el riesgo de perder participación en el mercado y consecuentemente cerrar o quebrar.

A pesar de que la alta directiva de la empresa INCARPALM posee un alto nivel de compromiso para el fortalecimiento de su economía digital, es necesario reforzar el mismo por medio de la promoción de políticas que fomenten la utilización de TICs dentro de los procesos tanto administrativos, como operativos, que faciliten su gestión y aporten a su economía digital.

Es indispensable estar a la vanguardia en los avances tecnológicos que aporten a la gestión de la empresa INCARPALM, por lo tanto, se recomienda realizar capacitaciones continuas al personal para mantener actualizados los conocimientos respecto a las TICs, además es necesario contar con asesoramiento especializado para que los *software* y tecnologías utilizadas actualmente en la empresa INCARPALM no queden obsoletas.

### Referencias

- Acosta, L. (07 de 10 de 2021). *Punto Commerce*. Obtenido de Punto Commerce: <https://puntocommerce.com/blog/ventajas-desventajas-economia-digital>
- Acosta, M., Yagual, V., & Coronel, P. (2018). Perspectivas de la economía digital en Latinoamérica: caso Ecuador. *3C Empresa Investigación y Pensamiento Crítico*, 7(3), 28–43. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070335.28-43/>
- Carhuancho, I., Sicheri, L., Labajos, F., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA; DISEÑO EXPLORATORIO; ENFOQUE CUANTITATIVO; POBLACIÓN.
- Chuya, C., Condo, H., Uriguen, A., & León, S. (2021). Economía digital, herramienta para mejorar la competitividad y productividad en las PYMES caso: Machala-Ecuador. *593 digital Publisher CEIT*, 6(3), 76–86. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.543>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). La nueva revolución digital, de la internet del consumo a la internet de la producción. *Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe*, (págs. 1-100). México. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38604/S1600780\\_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38604/S1600780_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Contributor, D. (28 de 01 de 2021). *DocuSign*. Obtenido de DocuSign: <https://www.docuSign.mx/blog/economia-digital>
- Cuantindioy, J., González, L., Realpe, J., & Darío, J. (2019). Plataformas virtuales de aprendizaje: Análisis desde su adaptación a estilos de aprendizaje. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 457-468. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063446026>

- DATTA Digital Innovation. (13 de septiembre de 2022). *Revista DATTA* . Obtenido de Ranking TIC 2023: <https://datta.com.ec/noticias/tendencias/en-ecuador-el-89-de-las-empresas-considera-que-se-encuentra-en-un-proceso-de-transformacion-digital#:~:text=de%20Transformaci%C3%B3n%20Digital-En%20Ecuador%20el%2089%25%20de%20las%20empresas%20considera%20que%20se>
- Delgado Fernández, T. (enero - abril de 2020). Taxonomía de transformación digital. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 1(1), 04 - 23. Obtenido de <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/62/58>
- Gutiérrez, J., Uribe, J., Chiroque, D., & Rey de Castro, D. (30 de 4 de 2022). Economía digital y desarrollo empresarial. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, IX(2), 1-18. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3156/3143>
- Herrera, & Hidalgo. (30 de 11 de 2019). Dinámica de la gestión de la innovación de servicios y co-creación en empresas del sector economía digital. *Contaduría y Administración*, 64(1), 1-20. doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1802>
- Miguélez, F. (6 de 2019). *Economía digital y políticas de empleo*. España. Obtenido de <http://www.relats.org/documentos/FTGeneral.AlosMiguelezMolina.pdf>
- MINTEL. (Noviembre de 2019). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información*. Obtenido de Ecuador Digital: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/25693-2/#:~:text=ECUADOR%20DIGITAL%20%E2%80%93%20Ministerio%20de%20Telecomunicaciones%20y%20de%20la%20Sociedad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n>
- MINTEL. (Septiembre de 2020). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información* . Obtenido de Economía Digital: <https://tdtecuador.mintel.gob.ec/pr2/>
- Mogollón, A. (2020). Panorama de la economía digital en el tejido empresarial y desarrollo económico de Latinoamérica. *593 digital Publisher CEIT.*, 3(5), 112–132. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.223>
- Obez, R., Avalos, L., Steier, M., & Balbi, M. (2018). Técnicas mixtas de recolección de datos en la investigación cualitativa. Proceso de construcción de las prácticas evaluativas de los profesores expertos en la UNNE. 1. Obtenido de [https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/27656/RIUNNE\\_FHUM\\_AC\\_Obez-AvalosOlivera-Steier.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/27656/RIUNNE_FHUM_AC_Obez-AvalosOlivera-Steier.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ramírez, C. (2017). *La Digitalización y la Industria 4.0. Impacto industrial y laboral*. Madrid: Secretaría de Estrategias Industriales. Obtenido de <https://industria.ccoo.es/4290fc51a3697f785ba14fce86528e10000060.pdf>
- Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, L. (2017). Cómo se originan las investigaciones cuantitativas, cualitativas o mixtas. En R. Sampieri, C. Collado, & L. Baptista, *Metodología de la Investigación* (6 ed., págs. 24-29). México D.F., México: McGraw-Hill. Obtenido de [http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2771/506\\_2.pdf](http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2771/506_2.pdf)
- Striedinger, M. (2018). EL MARKETING DIGITAL TRANSFORMA LA GESTIÓN DE PYMES EN COLOMBIA. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración.*, XIV(27), 1-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409658132001>
- Villalobos, L. (2019). Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. *Universidad Estatal a Distancia*, 18(27). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7023094>
- Yance, C. C., Solís, G. L., Burgos, V. I., & Hermida, H. L. (6 de 2017). La importancia de las Pymes en el Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-17. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2017i23240.html>