



Tema:

“Análisis descriptivo de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023”

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial e innovación

Modalidad de investigación:

Proyecto de investigación

Nombre de la carrera:

Licenciatura en Administración de Empresas

Título a obtener:

Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Gestión Empresarial

Tutor:

Mgtr. Julio Álvarez Anchundia

Autor:

TORRES CHÁVEZ NICOLE ANDREA

Samborondón - 2023

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y por brindarme salud y su infinita misericordia para seguir adelante.

A mis padres Pablo y Rocío, porque a pesar de cada dificultad que se presentó a lo largo de estos años, jamás se rindieron y siempre me dieron su apoyo y sus palabras de aliento para no frenar.

A mi tío Fabián, quién ha sido una segunda figura paterna para mí y quién ha sabido apoyarme en cada decisión que he tomado, brindándome siempre sus sabios consejos.

A mi mejor amiga Kelly, quién nunca dejó que me rindiera en cada paso de este proyecto.

Y, por último, pero no menos importante, a mi gata Nina, por ser mi compañía cada día y traerme mucha felicidad a pesar de volverme loca.

AGRADECIMIENTOS

El principal agradecimiento a Dios por ser guía y darme la fuerza para seguir adelante.

A todas las personas, que, de una manera u otra, me apoyaron en la realización de mi tesis.

A mi tutor, el Mgtr. Julio Álvarez, por sus consejos y tips para realizar con éxito mi tesis.

CERTIFICADO DE REVISIÓN FINAL



ANEXO N°16

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CON INCORPORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Samborondón, 18 de agosto del 2023

Magíster
Ana María Gallardo
Decana de la Facultad
Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad Tecnológica ECÓTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: "Análisis descriptivo de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023" según su modalidad PROYECTO DE INVESTIGACIÓN; fue revisado y se deja constancia que el estudiante acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación, por lo que se autoriza a: **Torres Chávez Nicole Andrea** para que proceda a la presentación del trabajo de titulación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación y posterior sustentación.

ATENTAMENTE,

Mgtr. Julio Álvarez Anchundia

Tutor(a)

CERTIFICADO DE COINCIDENCIAS DE PLAGIO



CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado MGTR. JULIO ÁLVAREZ ANCHUNDIA, tutor del trabajo de titulación "Análisis descriptivo de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023", elaborado por TORRES CHÁVEZ NICOLE ANDREA con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Lcda. Administración de Empresas con énfasis en Gestión Empresarial.

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias 6% mismo que se puede verificar en el siguiente link: <https://app.compileio.net/v5/report/a8f00ad27a3afd288b233011dbec999ccdafa871/so-urces>.

Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.

TESIS NICOLE TORRES - REVISIÓN 10072023

Estado: **6%** Tienes otros trabajos
Categoría: **6%** Tienes otros trabajos
Número de palabras: 12.000
Número de coincidencias: 95/1500

Nombre del documento: TESIS NICOLE TORRES - REVISIÓN 10072023.docx
Autor del documento: NICOLE TORRES
Tipo de trabajo: Tesis
Fecha de creación: 10/07/2023
Número de palabras: 12.000
Número de coincidencias: 95/1500

Origen de las coincidencias en el documento:

Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripción | Identidad | Similitud | Texto coincidente |
|----|---|-----------|-----------|---|
| 1 | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 | + 7% | | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 |
| 2 | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 | + 7% | | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 |
| 3 | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 | + 7% | | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 |
| 4 | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 | + 7% | | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 |
| 5 | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 | + 7% | | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 |

Fuentes con similitudes fortuitas

| Nº | Descripción | Identidad | Similitud | Texto coincidente |
|----|---|-----------|-----------|---|
| 1 | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 | + 7% | | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 |
| 2 | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 | + 7% | | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 |
| 3 | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 | + 7% | | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 |
| 4 | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 | + 7% | | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 |
| 5 | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 | + 7% | | ... de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023 |

FIRMA DEL TUTOR
Mgtr. Julio Álvarez Anchundia

RESUMEN

El tema del presente desarrollo investigativo es el “Análisis descriptivo de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023” el cual busca analizar la resistencia al cambio de las Pymes del sector de Agro Servicios de la ciudad de Guayaquil, investigación que adapta un análisis descriptivo, el cual busca responder las diferentes hipótesis dentro del tema investigativo. Por lo cual, mediante el uso de recolección de datos se utilizará la encuesta para conocer cómo se encuentra el sector de las Pymes dedicada a la distribución de insumos agrícolas dentro de la ciudad, y así identificar los principales factores que inciden en la resistencia al cambio, donde se pudo estudiar cuales son las principales innovaciones en la actualidad como el marketing digital, el comercio electrónico, la modalidad de pago y cobro por medio de bancas virtuales entre otras que permiten complementar la actividad comercial moderada, y por lo cual en los resultados se recomienda que el sector de Agro Servicios también innove y se capacite para mantener las empresas rentables y bien posicionadas en el mercado comercial. En resumen, la innovación tecnológica permitirá mantener a flote las pequeñas y medianas empresa dentro del área de los agro insumos, también se recomienda que conforme innovan se capaciten ya que la tecnología avanza cada día y siempre hay que mejorar y realizar, en el mercado nacional como internacional, ya que las Pymes aportan en gran porcentaje el desarrollo del país.

Palabras claves: Marketing, E-Commerce- Automatizar- Modalidad- Agrícola- Administrativo.

ABSTRACT

The theme of this research is the "Descriptive analysis of the resistance to technological change and process innovation in small businesses of Agriculture Services in Guayaquil 2023" which seeks to analyze the resistance to change of SMEs in the Agriculture Services sector in the city of Guayaquil, research that adapts a descriptive analysis, which seeks to answer the different hypotheses within the research topic. Therefore, through the use of data collection, the survey will be used to know how is the sector of SMEs dedicated to the distribution of agricultural inputs within the city, and thus identify the main factors that affect the resistance to change, where it was possible to study what are the main innovations today as digital marketing, electronic commerce, the method of payment and collection through virtual banks, among others that complement the moderate commercial activity, and therefore the results recommend that the agribusiness sector should also innovate and train to keep the companies profitable and well positioned in the commercial market. In summary, technological innovation will keep afloat small and medium enterprises in the area of agro-inputs, it is also recommended that as they innovate they are trained because technology advances every day and there are always improvements to be made in the national and international market, since SMEs contribute a large percentage to the development of the country.

Keywords: Marketing, E-Commerce- Automate- Modality- Agricultural- Administrative

INDICE

| | |
|--|----|
| DEDICATORIA..... | 1 |
| AGRADECIMIENTOS | 2 |
| CERTIFICADO DE REVISIÓN FINAL..... | 3 |
| CERTIFICADO DE COINCIDENCIAS DE PLAGIO..... | 4 |
| RESUMEN | 5 |
| ABSTRACT..... | 6 |
| INTRODUCCIÓN | 10 |
| CONTEXTO HISTÓRICO SOCIAL DEL OBJETO DE ESTUDIO..... | 11 |
| ANTECEDENTES | 12 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 15 |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 17 |
| OBJETIVO GENERAL..... | 17 |
| OBJETIVO ESPECIFICO | 17 |
| MARCO TEÓRICO..... | 2 |
| DESARROLLO EMPRESARIAL E INNOVACIÓN..... | 2 |
| MODELO DE SCHUMPETER: “CREAR DESTRUYENDO” | 2 |
| MODELO DE ROGERS: “EL MIEDO A LO NUEVO” EVERETT ROGERS..... | 3 |
| MODELO DE PETER DRUCKER (INNOVACIÓN, INNOVACIÓN...SOLO INNOVACIÓN)..... | 4 |
| RESISTENCIA AL CAMBIO EN ORGANIZACIONES MODERNAS | 5 |
| FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA RESISTENCIA | 6 |
| MARCO CONCEPTUAL | 8 |
| DESARROLLO EMPRESARIAL | 8 |
| INNOVACION EMPRESARIAL..... | 8 |
| RESISTENCIA AL CAMBIO EMPRESARIAL | 9 |
| CAUSAS DE LA RESISTENCIA AL CAMBIO ORGANIZACIONAL..... | 10 |
| COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL..... | 11 |

| | |
|---|----|
| MARCO METODOLÓGICO..... | 14 |
| ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA..... | 14 |
| TIPO DE INVESTIGACIÓN | 14 |
| DESCRIPTIVA | 14 |
| POBLACIÓN Y MUESTRA | 18 |
| PERÍODO Y LUGAR DONDE SE DESARROLLA LA INVESTIGACIÓN..... | 19 |
| TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 20 |
| FUENTES ABIERTAS | 20 |
| CUESTIONARIO | 20 |
| ANÁLISIS Y RESULTADOS | 24 |
| NIVEL DE IMPACTO NACIONAL | 24 |
| RESULTADOS DE LA ENCUESTA | 24 |
| CONCLUSIONES | 37 |
| RECOMENDACIONES..... | 38 |
| BIBLIOGRAFÍA | 40 |
| ANEXOS | 46 |

ÍNDICE DE FIGURA

| | |
|---|----|
| Figura 1. Datos de empresas con actividad comercial agrícola 2022..... | 11 |
| Figura 2. Curva Rogers basándose en el grado en que un individuo adopta las nuevas ideas antes que los otros miembros..... | 4 |
| Figura 3. Tipos de innovación empresarial según Sordo (2023). | 9 |
| Figura 4. Niveles de competitividad periodo 2015-2020, (Primicias, 2021)..... | 11 |
| Figura 5. Datos filtrados de empleos por sector agrícola y tamaño de empresa..... | 19 |
| Figura 6. Filtro de empresas por actividad dentro del cantón Guayaquil (INEC 2023) | 19 |
| Figura 7. Productivo al VAB Pymes 2021-2022..... | 24 |
| Figura 8. Pregunta uno del cuestionario. | 25 |
| Figura 9. pregunta dos del cuestionario | 26 |
| Figura 10. Pregunta del cuestionario tres..... | 27 |
| Figura 11. Pregunta del cuestionario cuatro..... | 28 |
| Figura 12. Pregunta del cuestionario cinco..... | 29 |
| Figura 13. Pregunta seis del cuestionario | 30 |
| Figura 14. Pregunta del cuestionario número siete..... | 31 |
| Figura 15. Pregunta del cuestionario numero 8 | 32 |
| Figura 16. Pregunta número nueve de la encuesta..... | 33 |
| Figura 17. Pregunta de la encuesta número diez. | 34 |
| Figura 18. Pregunta numero once de la encesta..... | 35 |
| Figura 19. Pregunta doce de la encuesta..... | 36 |

INTRODUCCIÓN

En el actual contexto económico, las pequeñas empresas desempeñan un papel fundamental en el crecimiento y desarrollo del país. Sin embargo, su capacidad para adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio y para implementar mejoras e innovaciones en sus procesos administrativos a menudo se ve limitada (Carranco, 2017). En la economía ecuatoriana, las pequeñas empresas representan el 25% del PIB y son responsables de la generación de empleo (Becerra, 2022). A pesar de su importancia en el sector productivo y comercial del país, las investigaciones periódicas realizadas en los últimos años han demostrado que el desarrollo estructural y funcional de las PYMES no ha avanzado lo suficiente.

Entre las causas de esta falta de avance se encuentran la resistencia al cambio y la falta de implementación de nuevas formas de realizar la actividad comercial mediante la tecnología o métodos de captación de clientes y marketing (Rodríguez & Aviles, 2020). Estos factores generan un impacto negativo en la rentabilidad, estabilidad comercial y salud económica de las pequeñas empresas. Por lo tanto, el objetivo de este análisis es identificar las tendencias claves de la innovación empresarial y su resistencia al cambio en las pequeñas empresas de Agro Servicios en la ciudad de Guayaquil, así como proponer estrategias que permitan mejorar su gestión empresarial mediante procesos innovadores.

Se utiliza el método de recolección de datos a través de encuestas a pequeñas empresas dedicadas al comercio de insumos agrícolas. Para medir la resistencia al cambio se utiliza un análisis estadístico descriptivo, recopilando información de la Superintendencia de Compañía, el INEC, el MAGAP y los datos del sector de las pequeñas empresas y su aporte al PIB. Con esta metodología, se busca mejorar la gestión empresarial en las pequeñas empresas de Agro Servicios en la ciudad de Guayaquil, analizando las tendencias claves de la innovación empresarial, la resistencia al cambio de las PYMES y proponiendo estrategias para mejorar sus procesos de gestión empresarial mediante la innovación. El desarrollo investigativo consta de una introducción y cuatro capítulos los cuales aportan información relevante y de respaldo para la estructuración del tema propuesto.

CONTEXTO HISTÓRICO SOCIAL DEL OBJETO DE ESTUDIO

El enfoque del tema se centra en los servicios agrícolas que funcionan en la ciudad de Guayaquil, los cuales han experimentado cambios en los últimos años en términos de su funcionamiento, rentabilidad y formas de ofrecer diversos productos y servicios. La irrupción de la pandemia a principios del año 2020 tuvo un efecto significativo en las empresas, tanto nacionales como internacionales, las cuales se vieron perjudicadas en sus operaciones y actividades.

El propósito de esta investigación es ofrecer a los servicios agrícolas de Guayaquil información para que puedan implementar diversas estrategias operativas y tecnológicas que les permitan mejorar la rentabilidad de sus negocios, tomando en cuenta su tamaño y nivel de inversión. Según los datos del Banco Central de Ecuador, la provincia del Guayas representa el 26,6% del Valor Agregado Bruto (VAB), mientras que la ciudad de Guayaquil contribuye con el 12,49% en actividades relacionadas principalmente con la agricultura, incluyendo la venta de productos y servicios por parte de las pequeñas y medianas empresas de servicios agrícolas (BCE, 2020). Otros datos que aportan a la referencia son los expuestos por la el INEC donde Guayaquil cuenta con un total de 2524 empresas dedicadas a actividades en el área agrícola y la Superintendencia de Compañías detalla que en Guayas son 10540 compañías que se encuentran activas donde destacan las microempresas (Superintendencia, 2022).

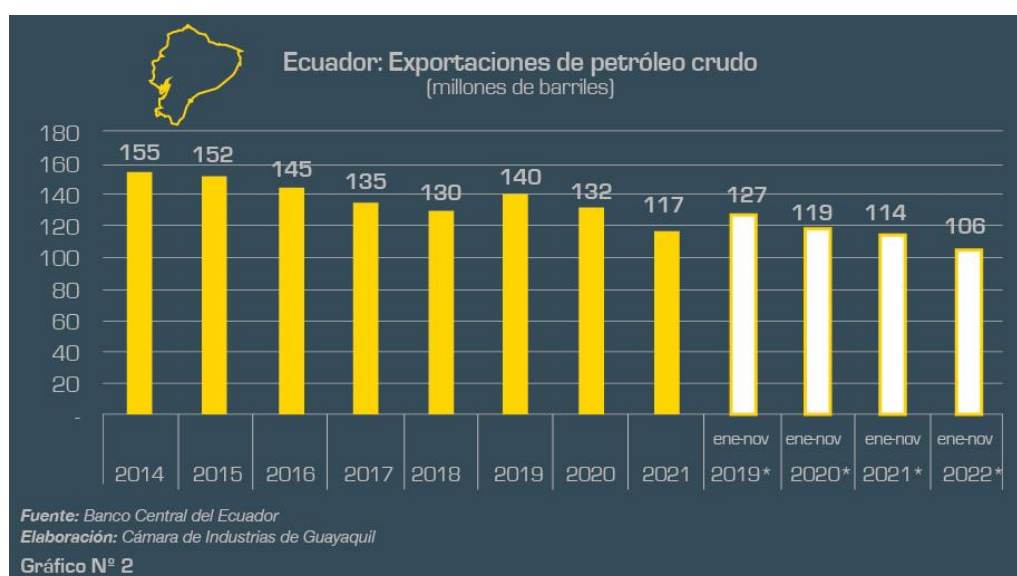


Figura 1. Datos de empresas con actividad comercial agrícola 2022.

Nota: Los datos fueron recopilados de la página de la Superintendencia de compañías del 2022, (Superintendencia, 2022).

ANTECEDENTES

Los cambios en el entorno empresarial son constantes, y las pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil no son ajenas a ellos. En este contexto, la resistencia al cambio se convierte en un obstáculo para la innovación y el crecimiento de estas empresas. Debido a eso, es importante diseñar métodos que permitan a las empresas adaptarse mejor a los cambios, para lo cual es necesario conocer los antecedentes en el tema, tanto a nivel nacional como internacional; es así que, Sotomayor y otros (2022) desarrollaron un estudio de la Digitalización y cambio tecnológico en las Mipymes agrícolas y agroindustriales en América Latina, el cual destaca “Que la innovación tecnológica y la digitalización son factores clave para el desarrollo y la competitividad de las pequeñas y medianas empresas en el sector agroindustrial. Sin embargo, también se señala que la adopción de estas tecnologías en las Mipymes agrícolas y agroindustriales en la región es limitada debido a factores como la falta de recursos y conocimientos técnicos, así como a la resistencia al cambio por parte de algunos empresarios y trabajadores. Por lo tanto, se hace necesario abordar estos desafíos y promover políticas y estrategias para impulsar la adopción de tecnologías digitales y fomentar la innovación en este sector clave de la economía latinoamericana”, (pág. 11).

A nivel nacional, de provincia y de la ciudad de Guayaquil estos cambios tuvieron gran impacto, así lo mencionan Alvarado y otros (2021) en un estudio desarrollado con base a las Pymes en el sector micro empresarial y el impacto que tuvo la pandemia que llevó a implementar cambios e innovar en las actividades de ventas y servicios. La crisis económica ocasionada por la pandemia del COVID-19 ha afectado gravemente al sistema económico de Ecuador. En este contexto, el sector microempresarial ha tenido que planificar estrategias para fortalecer sus negocios e innovar productos. Dicha investigación se justifica debido a que las Pymes y las microempresas, que conforman alrededor del 99% de los negocios en el país, fueron las más afectadas por la crisis. El segmento con mayor participación corresponde a las microempresas con un 90,78%, seguido por las pequeñas con 7,22% y las medianas con 1,55%. Estas empresas se concentran principalmente en las áreas de servicio y comercio, generando el 60% de todos los puestos de trabajo en Ecuador, según datos recolectados del INEC, (Alvarado, Barreto, & Baque., 2021).

Para mejorar la actividad comercial de los Agro Servicios, se busca investigar métodos de innovación que permitan mejorar los procesos de ventas de productos o servicios para mitigar la resistencia al cambio y métodos que hoy en día se utilizan en las actividades comerciales. Una publicación realizada por el portal web Mhestudios (2020) menciona la innovación empresarial y el proceso innovador en la actividad empresarial, haciendo mención el actual entorno empresarial altamente competitivo e internacionalizado, indicando que, aquellas empresas que tienen éxito son aquellas que tienen una mayor disposición a innovar y adaptarse al cambio. Esto implica estar atentos a los cambios del entorno y responder a ellos con mejoras en sus modelos de producción, organización, distribución y presentación de productos. La innovación a través de la tecnología es una de las formas más comunes de lograr ventajas competitivas, por lo que muchas empresas tienen departamentos de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) especializados en este ámbito, (pág. 30).

Así como Chavero (2018) menciona la innovación como proceso para mejorar el rendimiento empresarial, en una publicación el diario el Telégrafo hace mención a la resistencia a la innovación es la causa del quiebre de las empresas. En el caso de las pequeñas y medianas empresas familiares, es común observar que quiebran cuando la tercera generación de la familia asume el control, ya que intentan introducir nuevos elementos y cambios que son resistidos por las generaciones anteriores. Esta falta de apertura a la innovación puede llevar al fracaso de la empresa, ya que es importante estar al tanto de los cambios y tendencias del mercado para mantenerse competitivo y asegurar un futuro próspero.

Por lo que la resistencia es un factor que puede terminar con la rentabilidad de una empresa, sea esta de servicios o productos, ya que ambas necesitan de diseñar estrategias que le permitan estar vigentes en el mercado tanto en operaciones como en ventas, para proponer métodos que mitiguen la resistencia al cambio e innovación, se debe conocer las causas, efectos y demás factores que influyen en el proceso, donde Business School (2021) menciona las Causas de la resistencia al cambio en las empresas. “Existen diversas razones que pueden originar la resistencia al cambio, estas pueden ser distintas según el tipo de cambio que se está implementando, el tipo de organización y las características individuales de cada persona, como su personalidad y su rol en la empresa, el temor a lo desconocido entre otras”.

Entre los estudios y publicaciones recolectadas se presenta una que permite conocer cuáles son los principales métodos que podrían emplearse para contrarrestar la resistencia al cambio e innovación en las empresas hoy en día, lo cual genera una incertidumbre e incluso los cierres de las mismas, por lo que, se busca generar estrategias innovadoras para mantener una rentabilidad estable de las empresas de Agro Servicios, proponiendo estrategias que les permita incursionar en el ámbito de aplicar métodos y estrategias innovadoras en sus empresas. Agenda País (2019) menciona las estrategias de innovación que permiten aumentar las ventas de una empresa. El tema de la innovación y la resistencia al cambio en las pequeñas empresas es importante debido a la necesidad de adaptarse a los cambios del entorno y mantenerse competitivos en el mercado. Muchas empresas buscan innovar a través de la tecnología y cuentan con departamentos especializados en I+D+i. Sin embargo, la resistencia al cambio puede ser un obstáculo para la implementación de nuevas estrategias y procesos. Esta resistencia puede tener diferentes causas y puede variar en función de la organización y de cada individuo.

Algunas estrategias de innovación que pueden ayudar a aumentar las ventas de una empresa incluyen la diversificación de productos o servicios, la mejora de la calidad, el desarrollo de nuevos canales de distribución y la implementación de tecnologías avanzadas. La innovación también puede ser fomentada a través de la colaboración y el intercambio de conocimientos con otras empresas y el apoyo de instituciones gubernamentales y organizaciones empresariales.

En este sentido, el presente estudio se propone revisar la literatura existente sobre la resistencia al cambio e innovación en pequeñas empresas, con el fin de identificar las prácticas y estrategias que han sido exitosas en otros contextos, y adaptarlas al desarrollo del tema de estudio.

Con este enfoque novedoso, se espera contribuir a la creación de un marco teórico sólido y a la generación de propuestas concretas para que estas empresas puedan superar la resistencia al cambio y mejorar su capacidad de innovación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema que se pretende abordar en este estudio es la resistencia al cambio e innovación en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil. Esta resistencia al cambio e innovación impide a estas empresas adaptarse a las nuevas tendencias del mercado y mejorar su competitividad, lo que a su vez limita su crecimiento y desarrollo sostenible.

La necesidad existente es la de fomentar la innovación en estas empresas para que puedan adaptarse a las exigencias del mercado y aprovechar las oportunidades de crecimiento. Falta un enfoque más orientado a la innovación y la gestión del cambio en estas empresas para fomentar su adaptación al entorno cambiante.

Según Bravo el año 2021 “Durante un cierto periodo, las empresas se enfrentaron a grandes desafíos y tuvieron que adaptarse rápidamente para poder sobrevivir. Las pequeñas empresas en particular tuvieron que lidiar con la incertidumbre y buscar formas creativas de superar esta situación. En este contexto, muchas Pymes han compartido sus experiencias y la manera en que han abordado estos cambios para seguir adelante” (Bravo, 2021).

Se conoce que las pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil enfrentan desafíos importantes en términos de innovación y gestión del cambio, en gran parte debido a limitaciones financieras y de recursos humanos. Estos desafíos se reflejan en la baja adopción de tecnologías avanzadas, la falta de diversificación de productos y servicios, y la poca capacidad de respuesta a las demandas del mercado.

Esta situación es especialmente preocupante en el contexto de Guayaquil, una ciudad con una gran cantidad de pequeñas empresas que representan un importante motor económico (Finanzas, 2018). Si estas pequeñas empresas del sector de Agro Servicios no son capaces de innovar y adaptarse a las demandas cambiantes del mercado, corren el riesgo de quedar rezagadas y perder su capacidad de competir y crecer.

Los resultados esperados de este estudio son identificar las principales barreras a la innovación y la gestión del cambio en las pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil, así como proponer estrategias y herramientas para superarlas. Esto permitirá a estas empresas mejorar su competitividad y sostenibilidad, y a su vez contribuir al desarrollo económico y social de la región.

Para lograrlo, se llevará a cabo un análisis descriptivo de la situación actual de estas empresas, mediante la recopilación y análisis de datos cuantitativos, así como la revisión de la literatura existente. Con base en este análisis, se propondrán estrategias y herramientas para fomentar la innovación y la gestión del cambio en estas empresas.

"¿Cómo diseñar y aplicar métodos efectivos que permitan a las pequeñas empresas de Agro Servicio en Guayaquil adaptarse mejor a los cambios y fomentar la innovación?"

Esta pregunta se enfoca en la necesidad de las pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil de adaptarse a los cambios para mantenerse competitivas y fomentar la innovación en sus procesos y servicios. La investigación podría explorar diferentes métodos y estrategias utilizadas por otras empresas y analizar su efectividad en el contexto específico de las pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil. Los resultados esperados podrían incluir una serie de recomendaciones y buenas prácticas para que las empresas puedan implementar para mejorar su capacidad de adaptación al cambio y fomentar la innovación. El estudio podría incluir tanto una revisión de la literatura existente como la realización de entrevistas y encuestas a los propietarios y empleados de las empresas de Agro Servicios en Guayaquil.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

- Analizar la resistencia al cambio e innovación en los procesos administrativos y operativos de las pequeñas empresas de Agro Servicios de la ciudad de Guayaquil y proponer estrategias efectivas para incentivar a la adaptación de nuevas tecnologías en procesos administrativos.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Identificar las principales barreras y obstáculos que enfrentan las pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil para la adopción de nuevas tecnologías y procesos innovadores en su gestión administrativa y operativa.
- Determinar el nivel de rentabilidad generado por la inversión de las empresas de Agro Servicios y generar un plan de acción para mejorar su participación en el mercado ecuatoriano.
- Diseñar y proponer un plan de acción con estrategias específicas para fomentar la adopción de nuevas tecnologías y procesos innovadores en la gestión administrativa y operativa de las pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil, que permita mejorar su competitividad en el mercado local y nacional.

CAPITULO I
MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

DESARROLLO EMPRESARIAL E INNOVACIÓN

Son dos aspectos cruciales para el éxito y la supervivencia de cualquier empresa en el mundo actual, el primero implica la creación de nuevas oportunidades de negocio y la expansión de las actividades existentes, mientras que la innovación se refiere a la introducción de nuevas ideas, productos, servicios o procesos que mejoran la eficiencia y la eficacia de la empresa, teniendo en cuenta que las empresas que no innovan y se mantienen en estructura, desempeño y estrategias tradicionales corren el riesgo de quedarse atrás del mercado; es decir su resistencia al cambio podría llegar al cierre de sus empresas. (Barraza, 2022).

Existen diversas teorías sobre el desarrollo empresarial y cada una de ellas se enfoca en diferentes aspectos del proceso en la innovación. A continuación, se mencionan algunas de las teorías más relevantes:

Modelo De Schumpeter: “Crear Destruyendo”

Joseph Schumpeter (1883-1950) fue un economista austriaco enfocado en la innovación. Según Schumpeter, la innovación radical es fundamental para explicar el desarrollo económico, pero no ocurre de forma espontánea en el sistema capitalista. En su lugar, es promovido activamente por un tipo específico de empresario: el empresario innovador. Este empresario no es cualquier persona que comienza un negocio, ni es un capitalista con dinero, ni un técnico, entre otros. El empresario innovador es aquel individuo que tiene la capacidad y la iniciativa para proponer y realizar nuevas combinaciones de medios de producción. En otras palabras, es aquel que puede generar y administrar innovaciones radicales tanto dentro como fuera de las organizaciones, (guskoi, 2009).

En estudios realizados bajo esta teoría Schumpeter en aspectos de innovación (2004) se menciona que no todos los hombres de empresa, directores o industriales son empresarios, ya que pueden llevar a cabo actividades económicas sin intentar nuevas ideas o modos de hacer las cosas. La función de asumir riesgos no es propia de los empresarios, sino de los accionistas, quienes suelen ser capitalistas y no empresarios. Los empresarios pueden tener

una relación temporal con empresas en calidad de financieros o promotores, pero siempre son pioneros en la introducción de nuevos productos, procesos y formas de organización, así como en la incursión en nuevos mercados, (pág. 211).

Modelo De Rogers: “El Miedo A Lo Nuevo” Everett Rogers.

El modelo de Rogers sobre "el miedo a lo nuevo" se basa en la idea de que las personas tienden a ser reacias al cambio y que la adopción de nuevas ideas, tecnologías o comportamientos es un proceso gradual que sigue un patrón predecible. Rogers identificó cinco etapas en el proceso de Difusión de innovaciones (DoI): conocimiento, persuasión, decisión, implementación y confirmación. En la etapa de conocimiento, el individuo busca información sobre la innovación y cómo funciona. Durante las etapas de persuasión y decisión, el individuo recopila información para reducir la incertidumbre sobre las consecuencias esperadas de la innovación. En la etapa de decisión, el individuo decide adoptar o rechazar la innovación. La reinención es el proceso en el que un usuario modifica una innovación durante su adopción y aplicación.

- “El proceso por el cual una innovación se comunica a través de ciertos canales a lo largo del tiempo entre los miembros de un sistema social” (Rogers, 1995)

Estudios realizados en el proceso de innovación toma como ejemplo gráfico la curva de Everett Rogers, donde Albornoz y otros, (2017) desarrollaron un plan de negocio para una aplicación móvil utilizando la curva de innovación de Rogers como referente para medir el proceso de difusión de la innovación, indicando que es importante gestionar el proceso de difusión de una innovación activamente, basándose en los modelos clásicos de difusión de Everett Rogers y Frank Bass. La curva del ciclo de vida de la adopción tecnológica tiene fronteras de credibilidad que pueden interrumpir la comunicación entre los distintos grupos de adoptantes. Los grupos son: los innovadores, los primeros adoptantes o visionarios, la mayoría precoz o pragmáticos, la mayoría tardía o conservadores y los rezagados o escépticos. Los innovadores son entusiastas y proporcionan los ingresos iniciales, mientras que los primeros adoptantes apuestan por la tecnología emergente y tienen el carisma para persuadir a otros. La mayoría precoz acepta la tecnología, pero solo cuando está establecida y la mayoría tardía la adopta cuando ya está madura y busca soluciones integradas. Los rezagados son escépticos al principio, pero adoptan la tecnología cuando no tienen otra opción, (Albornoz, Vargas, & Frank Zarate, 2017).

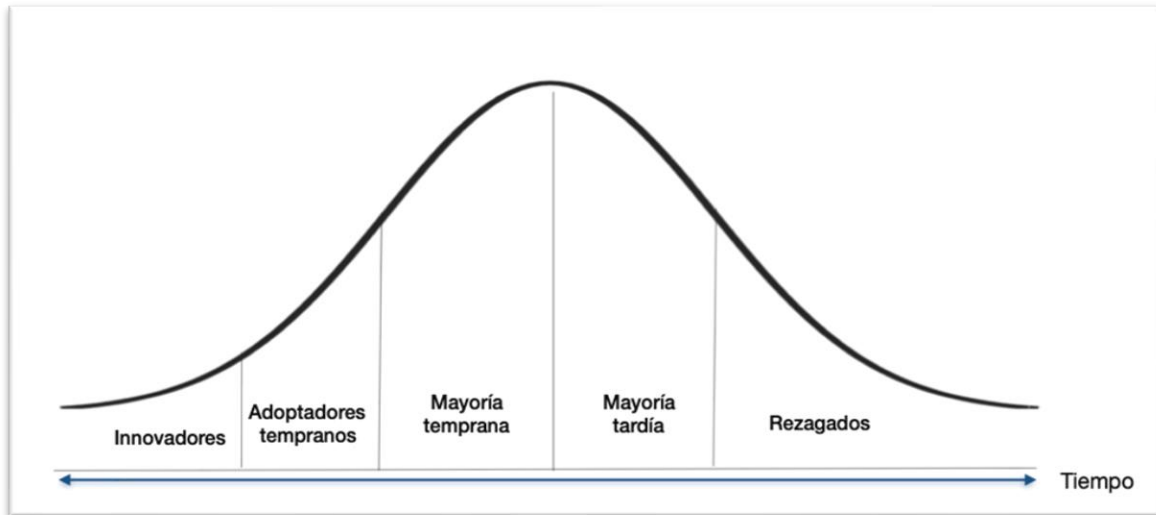


Figura 2. Curva Rogers basándose en el grado en que un individuo adopta las nuevas ideas antes que los otros miembros.

Fuente: (García, 2020).

Modelo de Peter Drucker (Innovación, Innovación...Solo Innovación)

Peter Drucker, considerado el padre del Management moderno, enfatizó la importancia de la innovación para la supervivencia y el éxito empresarial. Según él, la innovación no es solo una tarea para los departamentos de I+D, sino que debe ser una tarea de todos los empleados y de todas las áreas de la organización.

La innovación y el empresario innovador en Drucker, Soto (2010) menciona textualmente “La innovación exige que identifiquemos de una manera sistemática los cambios que ya han ocurrido en el negocio –demográficos, valores, tecnología o ciencia- y luego los veamos como oportunidades. También requiere otra cosa, que ha sido la más difícil de hacer para las compañías existentes: abandonar lo de ayer, en lugar de defenderlo” (Drucker, 2002).

Un trabajo sobre la disciplina de la innovación se desarrolla con base a los fundamentos de Peter Drucker, el cual, Villafaña (2008) menciona “La innovación es la tarea principal del emprendimiento, ya sea en una empresa ya establecida, en una institución pública o en una nueva empresa creada por una persona en su hogar. Es la forma en que el emprendedor crea nuevos recursos que generan riqueza o mejora los recursos existentes para producir aún más riqueza” (pág. 19).

- “Para lograr sobresalir y no ser aplastado por la competencia un empresario debe poner atención a lo que sucede dentro de la empresa y fuera de la industria” (Uv, 2019)

Resistencia Al Cambio En Organizaciones Modernas

La resistencia al cambio en las empresas o Pymes es la tendencia de los empleados, gerentes y otros miembros de la organización a resistir los cambios en las políticas, procesos, estructuras o tecnologías de la empresa. Esto puede deberse a diversos factores, como el miedo a lo desconocido, la falta de comprensión de los beneficios del cambio, la comodidad con las prácticas actuales, la falta de confianza en la dirección o el temor a perder el trabajo o la posición actual.

La innovación en las empresas o Pymes es la implementación de nuevas ideas, procesos, productos o servicios que resultan en mejoras significativas en la eficiencia, la rentabilidad, la satisfacción del cliente o la competitividad de la empresa, la innovación puede implicar la introducción de nuevas tecnologías, la mejora de los procesos existentes, la creación de nuevos productos o servicios, o la mejora de los existentes.

En (2013) López & Luz de Ocampo hacen mencion en su artículo sobre la resistencia al cambio en organizaciones. El artículo se centra en la importancia del ser humano como pieza clave en los procesos de cambio dentro de las organizaciones modernas. Se enfoca en cómo el cambio personal es el inicio de los cambios en la organización y cómo estas son conscientes de ello. También destaca la necesidad de comprender los procesos que las personas experimentan durante el cambio constante y de contar con herramientas para superar las barreras que puedan interferir en su aceptación. El artículo hace importantes contribuciones en la medición y cambio de actitudes para mejorar los procesos de cambio en las organizaciones. (2013)

- “Aunque todas estas organizaciones se encuentran en la obligación de cambiar, no significa que dicha transformación pueda ser llevada a cabo en forma armónica y eficiente, pues generalmente se generan grandes resistencias hacia ellos” (López & Luz de Ocampo, 2013). También indica: “El cambio es un proceso a través del cual se pasa de un estado a otro, generándose modificaciones o alteraciones de carácter cuantitativo y/o cualitativo de la realidad”, (pág. 149).

Factores internos y externos de la resistencia

La resistencia al cambio organizacional es común en muchas empresas y puede manifestarse de diferentes maneras, en el desarrollo se encuentran algunos factores. Digital Factory (2020) en su exposición de tipos de resistencia al cambio organizacional, menciona que “La resistencia al cambio organizacional es una situación común que puede presentarse cuando se implementan cambios en una empresa. Puede manifestarse de forma pasiva, a través de la disminución de la productividad o el absentismo, o de forma activa, con acciones que pueden llegar a sabotear el proceso de cambio. Para minimizar estas resistencias, es importante invertir tiempo en el proceso de cambio y crear un sentido de urgencia que haga entender a todos los implicados la necesidad de adaptarse a nuevas circunstancias y el impacto positivo que tendrá en el futuro de la organización”.

Digital Factory menciona que, cuando se implementa un cambio organizacional en una empresa, es común que se presenten resistencias de diferentes tipos. Entre las principales resistencias se encuentran:

- El miedo a perder estatus o funciones.
- Los prejuicios y creencias previas al cambio.
- La resistencia social, donde el cambio es visto como una amenaza para el colectivo.

Para minimizar estas resistencias, es importante comunicar claramente el sentido de urgencia, los beneficios del cambio y la necesidad de contar con todos para lograr el éxito en el proceso. Además, es necesario escuchar las ideas de los trabajadores y fomentar su participación en los procesos de innovación, para conseguir embajadores del cambio que influyan positivamente en el resto de los compañeros.

CAPITULO II
MARCO CONCEPTUAL

MARCO CONCEPTUAL

Desarrollo empresarial

El crecimiento empresarial se logra a través de una combinación de análisis estratégico, marketing y ventas. Este proceso implica la identificación y creación de nuevas oportunidades de negocios y luego convertirlas en ventas. El crecimiento empresarial se divide en tres categorías: desarrollo de mercado, desarrollo de productos y desarrollo del modelo de negocio. Las empresas tienen varias estrategias de crecimiento empresarial disponibles, incluyendo la expansión a nuevos mercados, el desarrollo de nuevos productos o servicios, la adquisición de otras empresas y el aumento de los esfuerzos de marketing y ventas, (Barraza, 2022).

Innovación empresarial

Según el Club Excelencia en Gestión, (2023). “La innovación empresarial es el proceso mediante el cual una organización busca mejorar su posición en el mercado mediante la incorporación de nuevas ideas, productos, procesos o servicios. La innovación empresarial puede ser interna, centrada en la mejora de los procesos internos de la empresa, o externa, enfocada en la creación o mejora de productos y servicios para el mercado. El objetivo final de la innovación empresarial es aumentar la eficiencia, la productividad, la competitividad y los ingresos de la empresa”.

Sordo (2023) en su post menciona los tipos de innovación empresarial donde se describen los siguientes:

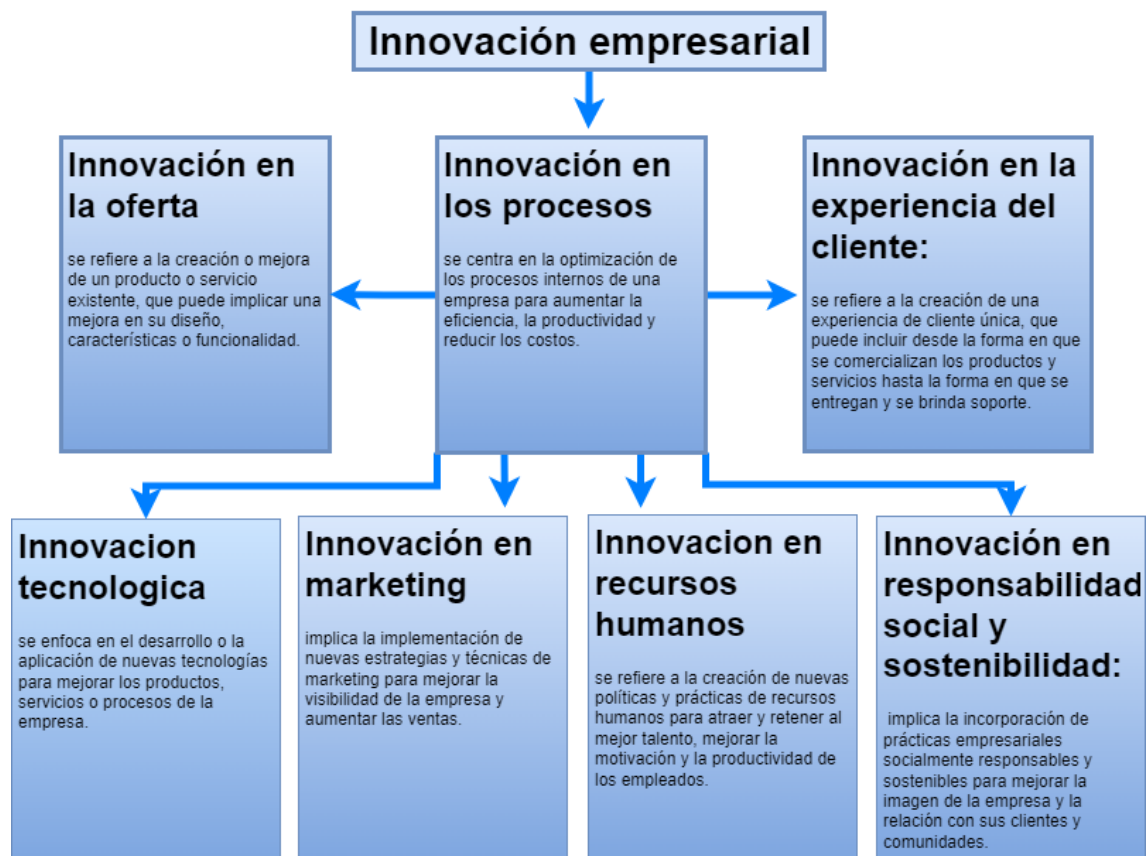


Figura 3. Tipos de innovación empresarial según Sordo (2023).

RESISTENCIA AL CAMBIO EMPRESARIAL

La resistencia al cambio empresarial es la tendencia de las personas a oponerse o rechazar los cambios en las organizaciones, ya sea en los procesos, la estructura o la cultura. Esta resistencia puede manifestarse de diversas formas y tener distintas causas, como el miedo a lo desconocido, la falta de comprensión del cambio, la pérdida de estatus o poder, la inseguridad laboral, entre otros, Montagud, (2021) menciona también los tipos de resistencia al cambio organizacional.

La resistencia al cambio empresarial puede ser pasiva o activa. En la resistencia pasiva, los empleados no expresan abiertamente su descontento hacia los cambios, pero su actitud y gestos denotan incomodidad, lo que puede afectar negativamente su productividad y llevar a absentismo laboral. Por otro lado, en la resistencia activa, los empleados expresan abiertamente su descontento con palabras, incluso llegando a sabotear o hacer huelga para impedir el cambio organizacional planificado (Montagud, 2021).

Causas de la resistencia al cambio organizacional

Es común que los empleados muestren cierta resistencia y negación ante los cambios que se intentan introducir en una empresa, ya que estos cambios implican modificar hábitos, tradiciones y rutinas. Aunque se les explique que los cambios son para mejorar el funcionamiento de la empresa, sienten que no controlan la novedad ni tienen poder sobre ella. No todas las personas experimentarán el mismo nivel de rechazo hacia los cambios, pero es previsible que haya cierta resistencia.

Las causas detrás de la resistencia al cambio pueden ser diversas, entre ellas se encuentran: el miedo a lo desconocido, la falta de información, la percepción de amenaza a la estabilidad laboral, la falta de confianza en la dirección, la incomodidad ante la pérdida de poder o estatus y la comodidad con la situación actual, entre otras, Nahum (2021), en el artículo de Psicología y Mente, algunas de las causas comunes de la resistencia al cambio organizacional son:

- **Temor al desconocimiento:** Las personas se sienten más cómodas con lo que ya conocen, por lo que la posibilidad de enfrentarse a algo nuevo les genera inquietud y desconfianza.
- **Falta de información:** Cuando los empleados no reciben información clara y suficiente sobre los cambios que se van a producir, pueden sentirse desorientados y rechazar las propuestas.
- **Falta de participación:** La participación activa de los empleados en el proceso de cambio puede hacer que se sientan más involucrados y comprometidos con el éxito de la transformación.
- **Falta de confianza:** Cuando las relaciones laborales son conflictivas, los empleados pueden desconfiar de las intenciones de la dirección y resistirse a sus propuestas.
- **Falta de incentivos:** Si los empleados no ven claramente los beneficios de los cambios propuestos, pueden sentir que no vale la pena el esfuerzo de adaptarse a ellos.

- Riesgos personales: Algunos empleados pueden sentir que los cambios en la organización ponen en riesgo su estabilidad laboral o su posición en la empresa, lo que los lleva a oponerse a las propuestas de cambio.

COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

La competitividad empresarial se refiere a la habilidad de una organización para prosperar en un entorno económico determinado. Esto implica la capacidad de la empresa para producir bienes o servicios de alta calidad, a un costo competitivo y con eficiencia en sus operaciones. Además, la competitividad empresarial también implica la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios en el mercado y aprovechar las oportunidades emergentes para mejorar su posición en el mercado, (Clavijo, 2022).

A raíz de la pandemia, en Ecuador han surgido grandes retos en los cuales ha sido perjudicial para ciertos sectores empresariales a nivel competitivo, ya que algunas empresas por miedo a la innovación cerraron sus actividades definitivamente, como lo menciona Primicias (2021), el Ecuador ha establecido el objetivo de mejorar su posición en el Índice Global de Competitividad (IGC) del Foro Económico Mundial, escalando 25 puestos en esta clasificación. Este proceso de mejora tiene como objetivo aumentar la productividad y mejorar la competitividad del país.

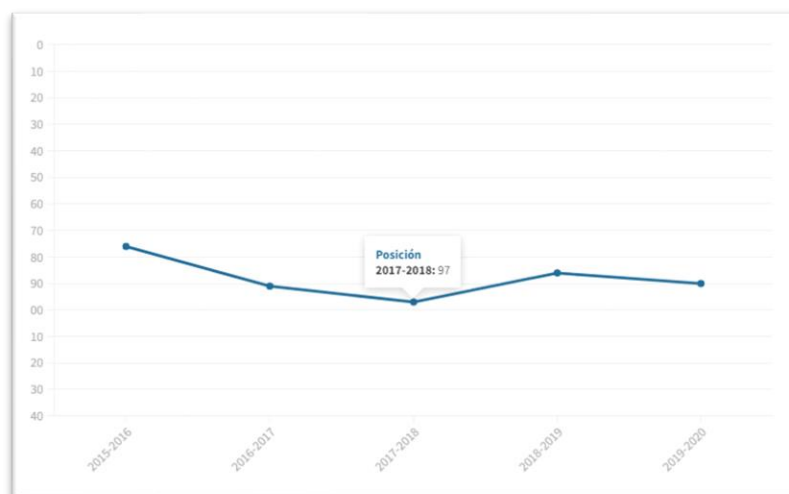


Figura 4. Niveles de competitividad periodo 2015-2020, (Primicias, 2021).

El Consejo Nacional de Competitividad, Emprendimiento e Innovación se ha reunido para establecer su estructura y proyectar líneas de gestión para la creación y ejecución de la Estrategia Nacional de Competitividad. Se ratificó a la Subsecretaría de MiPymes y Artesanías del MPCEIP como Secretaría Técnica del Consejo. El ministro Julio José Prado resaltó la importancia de prepararse para un aumento del consumo y trabajar en políticas a mediano y largo plazo. En el Consejo participan representantes de diferentes sectores y el objetivo es mejorar la competitividad del país. (Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca , 2021).

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la investigación cuantitativa

La resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil en el año 2023 es un tema importante que requiere una investigación rigurosa. Para abordar este tema, se propone el desarrollo de un marco metodológico con un enfoque que permita el estudio de las hipótesis. Este marco metodológico incluirá **análisis descriptivo**, para proporcionar una comprensión completa del fenómeno. A continuación, se presentará en detalle cómo se llevará a cabo este marco metodológico.

Tipo de Investigación

Descriptiva

En este análisis descriptivo, se busca obtener información cuantitativa sobre factores relevantes para el estudio, como la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil en 2023.

Según Módulo de capacitación para la recolección y el análisis de indicadores de innovación (Lugones, 2019) menciona que la medición de los procesos de innovación es importante y útil debido a la relación directa y ampliamente comprobada entre la innovación, la mejora de la competitividad, el crecimiento económico y el bienestar de las sociedades.

A continuación, se referencian estudios basados en el tema de desarrollo que respalda las variables de estudio.

En primer lugar, la capacidad de generar, adquirir, adaptar y utilizar nuevos conocimientos se ha convertido en un factor estratégico cada vez más importante en la evolución de los niveles de competitividad de las organizaciones. Las empresas son el núcleo de los procesos de innovación y, por lo tanto, medir estos procesos es fundamental para identificar áreas de mejora y fortaleza en términos de su capacidad innovadora. La medición proporciona información clave para evaluar el grado de competitividad y determinar acciones necesarias para impulsar mejoras en este sentido.

Además, la medición de los procesos de innovación ayuda a las organizaciones a identificar oportunidades de crecimiento económico. Además, Lugones (2019) menciona que, la capacidad de innovar y desarrollar nuevos productos, servicios o procesos puede abrir puertas a mercados emergentes, generar ventajas competitivas y aumentar la cuota de mercado. Al medir los procesos de innovación, las empresas pueden identificar áreas de mejora y optimización, lo que les permite aprovechar al máximo su potencial de crecimiento económico.

Por último, la medición de los procesos de innovación también está relacionada con los niveles de bienestar de las sociedades en general. La innovación no solo impulsa el crecimiento económico, sino que también conduce a mejoras en la calidad de vida, avances tecnológicos, soluciones a problemas sociales y ambientales, entre otros beneficios. Al medir los procesos de innovación, se pueden identificar oportunidades para abordar desafíos sociales y mejorar la calidad de vida de las personas.

Por otra parte, Rebolledo (2021) indica que la resistencia al cambio se evaluó a través de tres dimensiones: "No conocer", "No poder" y "No querer". Los resultados indicaron que la resistencia al cambio más pronunciada se relacionó con factores históricos, un clima organizativo de baja confianza y el miedo a lo desconocido. La dimensión que mostró la mayor resistencia fue la de "No conocer". Para contextualizar las variables Angerpro (2017) menciona que, el miedo a adoptar herramientas digitales se identifica como la principal barrera para el cambio en las empresas. Mientras que las grandes empresas han adoptado rápidamente tecnologías como el Cloud o el Big Data, las pequeñas y medianas empresas (Pymes) aún se encuentran rezagadas debido a la complejidad de las nuevas tecnologías y a la reticencia frente a los costos asociados con su implementación. El desafío digital parece insuperable para las Pymes debido a su limitada capacidad de inversión.

Tomando en cuenta las fuentes, a continuación, se detallan las siguientes variables a utilizar en el desarrollo investigativo:

Tabla 1. *Variables del estudio descriptivo*

| VARIABLE | CONCEPTUALIZACIÓN | INDICADORES | INSTRUMENTOS |
|--|---|--|---------------------|
| Innovación: Variable tomada de “Módulo De Capacitación Para La Recolección Y El Análisis De Indicadores De Innovación” (Lugones, 2019) | La innovación empresarial se refiere a la capacidad de una empresa para mejorar su actividad comercial mediante cambios en los modelos de negocio, procesos, organización, productos o estrategias de marketing (Jaramillo, 2018). | Adquisición de Bienes de Capital, Hardware y/o Software. Publicidad de la marca: a) Medios convencionales b) Redes sociales c) Publicidad impresa. | Encuestas |
| Resistencia al cambio: Variable tomada del artículo científico “Resistencia al cambio en las organizaciones: Propuesta para minimizarlo” (Macías, Maggi, & Paredes, 2019) | La resistencia al cambio se refiere a las reacciones que tienen los trabajadores de una empresa cuando se enfrentan a cambios en su entorno laboral que alteran sus costumbres y rutinas diarias (Montagud, 2021). | Reacción a nuevos procesos. Predisposición a la inversión para la innovación empresarial | Encuestas |
| Rentabilidad de las Pymes. Variables tomadas de “Transformación Digital: la resistencia al cambio tecnológico se puede superar en las Pymes” (amger:pro, 2017) -La rentabilidad y el comercio electrónico en las | Aporte e importancia de las Pymes dentro del Ecuador, ya que las pequeñas empresas son el sector que tiene un mayor porcentaje en la productividad y aporte al país (RETOS, 2021). El impacto del e-commerce en la rentabilidad de las Pymes del sector de alimentos y bebidas durante la pandemia es significativo y es probable que esta tendencia se mantenga en el | Rentabilidad económica por ventas tradicionales. Rentabilidad económica mediante E-COMMERCE (Comercio Electrónico) | Fuentes abiertas. |

| | | | |
|---|---|--|--|
| <p>PYMES en el Ecuador. Caso emprendimientos en empresas de alimentos y bebidas (Quispe, Arellano, Rodríguez, & Cruz, 2023)</p> | <p>futuro. Las empresas que aprovechan las herramientas tecnológicas y digitales, como las tiendas en línea y el marketing digital, experimentan un efecto positivo al potenciar la expansión de sus productos y servicios en el mercado local, nacional e internacional.</p> | | |
|---|---|--|--|

En este análisis descriptivo, se utilizan técnicas estadísticas para identificar tendencias y patrones en los datos recolectados a través de las encuestas realizadas a una muestra representativa de pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil. El objetivo de este análisis es obtener una comprensión completa de la situación actual en términos de innovación y resistencia al cambio en estas empresas y establecer una base sólida para el análisis correlacional y explicativo que se llevará a cabo a continuación.

En un estudio realizado por Carvajal (2022) *“Cultura organizacional e innovación: cómo abordar la resistencia al cambio”* menciona que, estos colaboradores desempeñarán un papel fundamental para impulsar el cambio y la introducción de nuevas ideas. En lugar de buscar una audiencia amplia y generalizada, se busca el compromiso de profesionales con perfiles integradores y una comprensión amplia de las diversas subculturas dentro de la organización. Por esta razón, las empresas más innovadoras tienden a contar con profesionales híbridos que poseen conocimientos en tecnología, negocios y contenido, como los líderes de producto.

Es decir que estos indicadores podrán valorizar la cultura organizacional de las empresas de Agro Servicios y su resistencia al cambio y analizar su capacidades y funciones.

Por otro lado, Hernández & Jaramillo (2022) menciona que, la escasez de empleados con las habilidades necesarias, la ausencia de una cultura centrada en la calidad, la falta de liderazgo participativo, la necesidad de buscar asesoramiento externo, la falta de compromiso por parte de los directivos, son parte de la resistencia al cambio por parte de los empleados.

Población y muestra

La población se refiere al conjunto total de individuos que comparten características comunes en un contexto determinado. Por otro lado, la muestra es un subconjunto de la población que se utiliza para hacer inferencias sobre la población en su totalidad. Se selecciona una muestra representativa para obtener resultados precisos y tomar decisiones sobre la población en función de los resultados de la muestra (EKMR, 2022). Según datos de INEC en la filtración de datos de registro del 2020 en Guayaquil operan un total de 501 empresas dedicadas a la comercialización de producto agrícola o con la línea comercial de la agricultura, por lo cual será el tamaño de la población $N=501$ para realizar el cálculo la cual dará como resultado según el porcentaje de error una cantidad de encuesta a realizar (INEC, 2020).

Mediante la siguiente fórmula en la investigación, es frecuente elegir la opción de máxima variabilidad cuando no existen antecedentes sobre el tema estudiado, en cuyo caso se establece un valor estándar de $p=q=0,5$ o del 50%.

$$\text{Tamaño de la muestra } n = \frac{\frac{z^2 * (1 - p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 * (1 - p)}{e^2 N}\right)} = 81 \text{ encuestas}$$

n = tamaño de la muestra.

e = error de estimación. 5 % en decimales 0.5%

Z = valor de tablas de la distribución normal estándar. 95%.

N = tamaño de la población: estimado de Pymes

p = probabilidad de éxito. Cuando no se posee la suficiente información, se le asigna los máximos valores 0.5 lo mismo para la probabilidad de fracaso.

Para esta población también se consideró el nivel de alcance que podría tener la encuesta a realizar, por lo que también se estimó el número de empleados y empleos que generan las Pymes dentro del cantón guayaquil, por lo que las respuesta de ellos son válidas mostrando las siguientes datos tomado del INEC sobre el sector agrícola el cual está relacionado de primera mano con las Pymes dedicada a los suministros agrícolas, más conocidos como Agro Servicios, quienes brindan un completo stock de productos para diferentes áreas de ala agricultura.

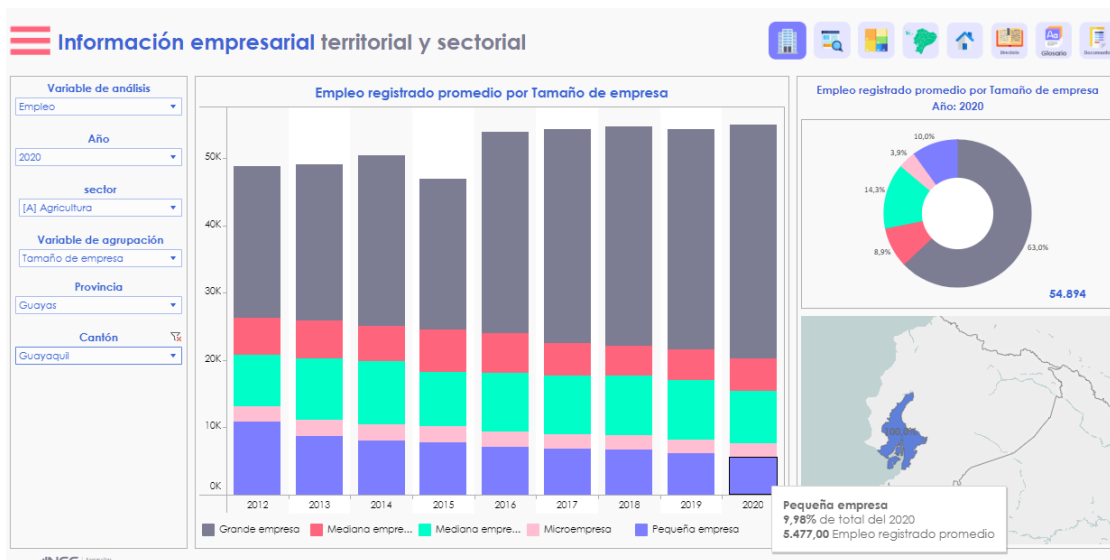


Figura 5. Datos filtrados de empleos por sector agrícola y tamaño de empresa.

Fuente: (INEC 2023)

La gráfica fue filtrada de acuerdo a variable de empleo, durante el año 2000, dentro del sector agrícola, en la provincia del Guayas cantón guayaquil y pro el tamaño de empresa, donde las pequeñas registran un total de 5.447.00 empleos dentro de la ciudad (INEC, 2023).

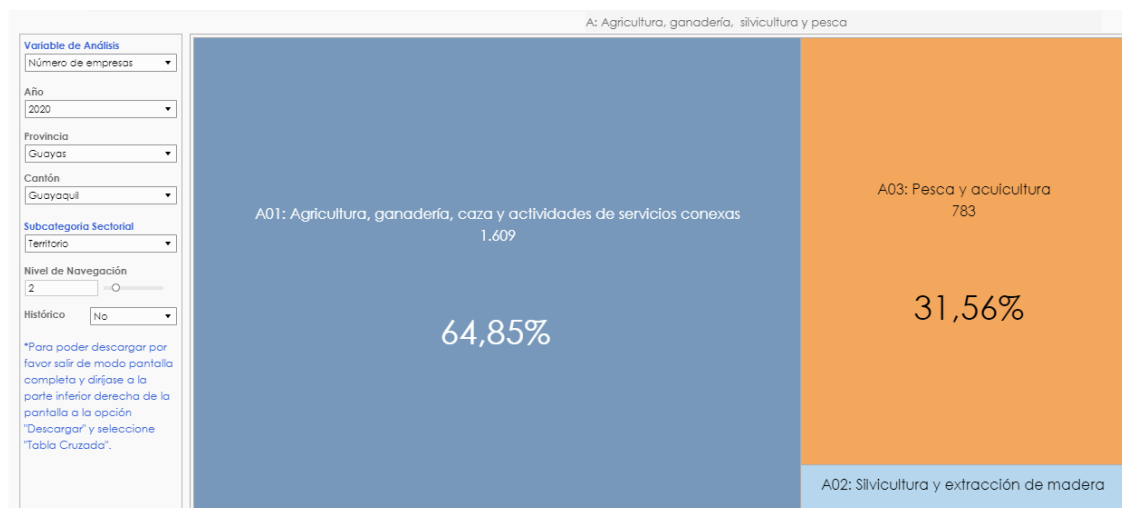


Figura 6. Filtro de empresas por actividad dentro del cantón Guayaquil (INEC 2023)

Período y lugar donde se desarrolla la investigación.

El desarrollo investigativo se enfoca en empresas de Agro Servicios pertenecientes al cantón Guayaquil, con la finalidad de analizar la situación actual de los mismos y su resistencia al cambio o la innovación para los nuevos procesos administrativos incorporando la tecnología para mantener la rentabilidad, estabilidad, competencia dentro de las Pymes del cantón y ver su incidencia e impacto que ha tenido durante el 2023 post pandemia.

Técnicas de recolección de datos.

Entre las técnicas de recolección de datos en el presente desarrollo investigativo tenemos las siguientes:

Fuentes abiertas

Se recolecta información de los principales monitores del estado a nivel empresarial como la Cooperación Financiera Nacional, Banco Central del Ecuador, Superintendencia de Compañías, el INEC, entre otras; para verificar el impacto e importancia de las Pymes en el aporte al VAB.

Cuestionario

Para conocer a fondo el tema se desarrolla un cuestionario enfocado en conocer cuáles son las causas y efecto de la resistencia al cambio organizacional del agro servicio, a la innovación tecnológica, entre otras (Westreicher, 2021).

El cuestionario está enfocado en conocer opiniones en el sector de agro servicio, con el fin de analizar los aspectos que impiden aplicar métodos de innovación y como ha cambiado los nuevos procesos de realizar la actividad comercial, como conocer que métodos innovadores se aplican en la actualidad acorde a los avances es tecnológicos, el marketing, como se mantiene la rentabilidad y como afrontan las empresas de agro servicio la resistencia al cambio.

“Análisis descriptivo de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023”

Marcar con una (X) según la escala mostrada, seleccionando 1 si está “totalmente en desacuerdo” y 5 si está “totalmente de acuerdo”.

1. ¿Cree usted que adaptar nuevas tecnologías es importante para el éxito de su empresa?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|--------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutro | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

2. ¿Considera que la falta de capital financiero es una barrera para la adopción de nuevas tecnologías en su empresa?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|--------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutro | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

3. ¿Ha realizado su empresa alguna adquisición de bienes de capital, hardware o software en los últimos dos años para mejorar sus procesos tecnológicos?

| 1 | 2 | 3 |
|-------------------------------------|--|---|
| No ha realizado ninguna adquisición | Realizó adquisiciones de manera ocasional o limitada | Realizó adquisiciones de manera regular y planificada |

4. ¿Qué medios utiliza su empresa para promocionar su marca?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| Medios convencionales: vallas publicitarias, radio, tv. | Redes sociales: Facebook, Instagram, WhatsApp | Publicidad impresa: flyers, periódicos, tarjetas de presentación. | Utiliza una combinación de estos medios: Medios impresos y digitales. | No realiza ninguna estrategia de publicidad de marca. |

5. ¿Cuál ha sido la reacción de su empresa ante la implementación de nuevos procesos tecnológicos en los últimos años?

| 1 | 2 | 3 |
|------------------------------------|---|--|
| Resistencia y falta de adaptación. | Aceptación con cierta resistencia inicial | Adaptación y aceptación sin mayores problemas. |

6. ¿En qué medida considera que su empresa está abierta y dispuesta a invertir en innovación empresarial?

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|
| Totalmente cerrada a la inversión en innovación | Poco dispuesta a invertir en innovación | Dispuesta a invertir en innovación en ciertas áreas o momentos. | Dispuesta a invertir en innovación de manera regular y planificada. |

7. ¿Su empresa ha experimentado un aumento en la rentabilidad de ventas tradicionales después de implementar procesos tecnológicos o innovaciones?

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--|---|---|
| No ha experimentado ningún aumento en la rentabilidad. | Ha experimentado un ligero aumento en la rentabilidad. | Ha experimentado un notable aumento en la rentabilidad. | No ha implementado ningún método debido a que no contaba con proceso innovador. |

8. ¿Su empresa utiliza el comercio electrónico (ecommerce) para vender sus productos o servicios con el objetivo de aumentar la rentabilidad en ventas?

| 1 | 2 | 3 |
|-------------------------------------|---|--|
| No utiliza el comercio electrónico. | Utiliza el comercio electrónico de manera limitada u ocasional. | Utiliza el comercio electrónico de manera regular y sistemática. |

9. ¿En qué medida percibe que hay resistencia al cambio tecnológico en el sector de Agro Servicios en Guayaquil?

| 1 | 2 | 3 |
|---|---|--|
| No percibe resistencia al cambio tecnológico. | Percibe cierta resistencia al cambio tecnológico. | Percibe una resistencia significativa al cambio tecnológico. |

10. ¿Ha enfrentado su empresa obstáculos o desafíos al adoptar nuevas tecnologías o innovar en sus procesos?

| 1 | 2 | 3 |
|--|--|-------------------------------------|
| No ha enfrentado obstáculos o desafíos significativos. | Ha enfrentado algunos obstáculos o desafíos. | Ha enfrentado obstáculos o desafíos |

11. ¿En qué medida ha sido la aceptación y adaptación del personal de su empresa a los cambios tecnológicos y procesos innovadores?

| 1 | 2 | 3 |
|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Baja aceptación y adaptación. | Aceptación y adaptación parcial. | Alta aceptación y adaptación. |

12. ¿Ha implementado su empresa estrategias para fomentar la resistencia al cambio tecnológico y promover la innovación en sus procesos?

| 1 | 2 | 3 |
|--|---|--|
| No ha implementado ninguna estrategia. | Ha implementado estrategias de manera limitada u ocasional. | Ha implementado estrategias de manera regular y sistemática. |

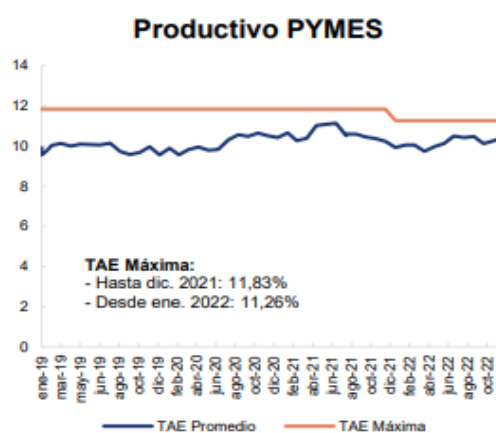
CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS Y RESULTADOS

Nivel de impacto nacional

Según el informe de evaluación de economía ecuatoriana (2022) grafica el Valor Agregado Bruto (VAB) es una medida utilizada para comparar la actividad económica de un país, en el caso de Ecuador, el VAB se divide en dos categorías: petrolero y no petrolero. El VAB petrolero incluye la producción relacionada con la extracción de petróleo y gas natural, así como la fabricación de productos derivados de la refinación de petróleo. Por otro lado, el VAB no petrolero abarca todas las demás industrias y sectores de la economía. En términos de crecimiento, se observó una tasa de variación negativa del -0,9% para el VAB petrolero y un crecimiento del 3,2% para el VAB no petrolero. Las industrias con mayor crecimiento fueron el alojamiento y servicios de comida, con un aumento del 12,2%, y la acuicultura y pesca de camarón, con un crecimiento del 11,8%.

Figura 7. Productivo al VAB Pymes 2021-2022



Fuente: Banco Central del Ecuador

Resultados de la encuesta

A continuación, se presente el análisis e interpretación de los resultados de la encuestas del tema en desarrollo “Análisis descriptivo de la resistencia al cambio tecnológico e innovación de procesos en pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil 2023” la cual busca identificar los factores que influyen dentro del sector de los agro servicio y su resistencia al cambio, a innovar en nuevos métodos de realizar la actividad comercial utilizando las nuevas herramientas tecnológicas, medios de distribución para el marketing y los diferentes canales de venta que pueden aplicar para mantener su rentabilidad en el mercado, sostenibilidad financiera y que estas como Pymes sigan aportando al desarrollo del país como fuentes de ingresos no petroleras al VAB.

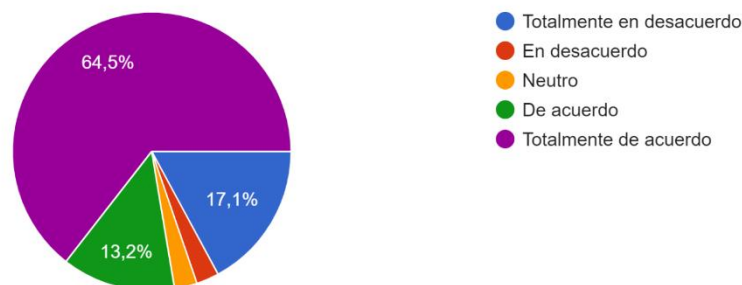
A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los resultados de la encuesta realizada.

Interpretación pregunta 1

Según lo estimado, dentro de la pregunta se menciona si las nuevas tecnologías y herramientas como el E-Commerce o comercio electrónico son recomendables para mejorar la rentabilidad y estabilidad empresarial hoy en día, donde se deja ver con un 64,5 % en que están totalmente de acuerdo, mientras que el 13,2 % parece mantener sus dudas, por lo cual se debe tomar en cuenta el 17,1 % que está en total desacuerdo y es donde se enfoca el análisis de la pregunta y su respuesta.

Figura 8. *Pregunta uno del cuestionario.*

¿Cree usted que adaptar nuevas tecnologías es importante para el éxito de su empresa?
76 respuestas



Fuente: Autor propio

Análisis pregunta 1

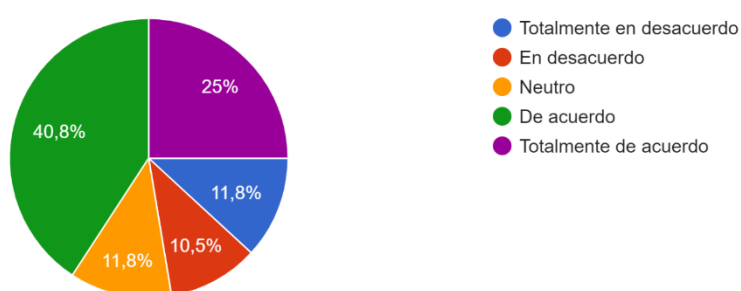
De acuerdo a los resultados, donde indica que la mayoría sostiene que es de gran aporte para el sector de las Pymes innovar con la tecnología, lo que queda en incertidumbre es el 17,1% que se mantiene en desacuerdo, lo que se llega a la conclusión es que no se permiten innovar por la falta de capacitación, capital o porque no quieren salir de lo tradicional, que cabe mencionar que en la actualidad es eso que sentencia el cierre de algunas pequeñas y medianas empresas dedicada a cualquier actividad comercial al mantener la resistencia al cambio.

Interpretación pregunta 2

Una de las preguntas puntuales para conocer e indagar sobre la resistencia al cambio en el sector de agro servicio en la ciudad de guayaquil es la falta de capital de ciertas empresas que se ven obligadas a mantener la forma tradicional de operar en el mercado, entre totalmente de acuerdo y de acuerdo se puede sumar la cantidad de 65,8 % ya que se mantienen en un escala que se debe verificar porque están indicando que uno de los motivos por lo que no innovan es la falta de capital financiero, mientras que el 11,8 %, 10,5 % y el 11,8% creen que el capital no es un factor importante de analizar.

Figura 9. *Pregunta dos del cuestionario.*

¿Considera que la falta de capital financiero es una barrera para la adopción de nuevas tecnologías en su empresa?
76 respuestas



Fuente: Autor propio

Análisis pregunta 2

El capital económico debe considerarse como factor importante que influye en la resistencia al cambio, ya que muchas empresas no innovan o no invierten en adquirir herramientas y equipos para mejorar sus servicios o productos por culpa de este factor, ya que tantas entidades públicas y privadas no generan las garantías necesarias para poder ayudar a estas medianas y pequeñas empresas del cantón Guayaquil para mejorar en su desarrollo comercial en el sector de agro servicio.

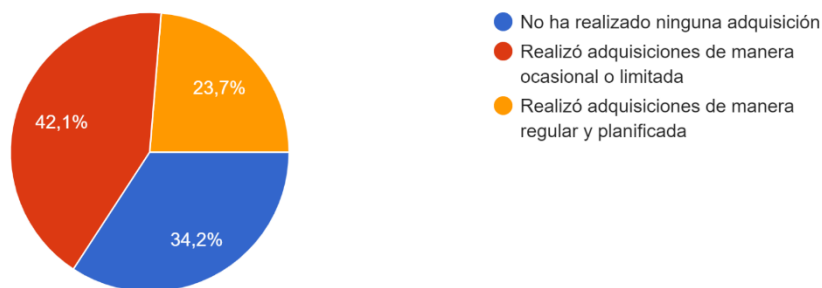
Interpretación pregunta 3

Según los resultados de la encuesta, se indaga sobre si las empresas invierten en equipos informáticos para automatizar sus procesos administrativos y de comercialización de sus productos, donde menciona que un 34,2% no ha realizado ninguna adquisición, el 42,1 % menciona que de forma ocasional o incluso de manera externa, mientras que solo el 23,7 % sí realizó una adquisición.

Figura 10. *Pregunta tres del cuestionario.*

¿Ha realizado su empresa alguna adquisición de bienes de capital, hardware o software en los últimos dos años para mejorar sus procesos tecnológicos?

76 respuestas



Fuente: Autor propio

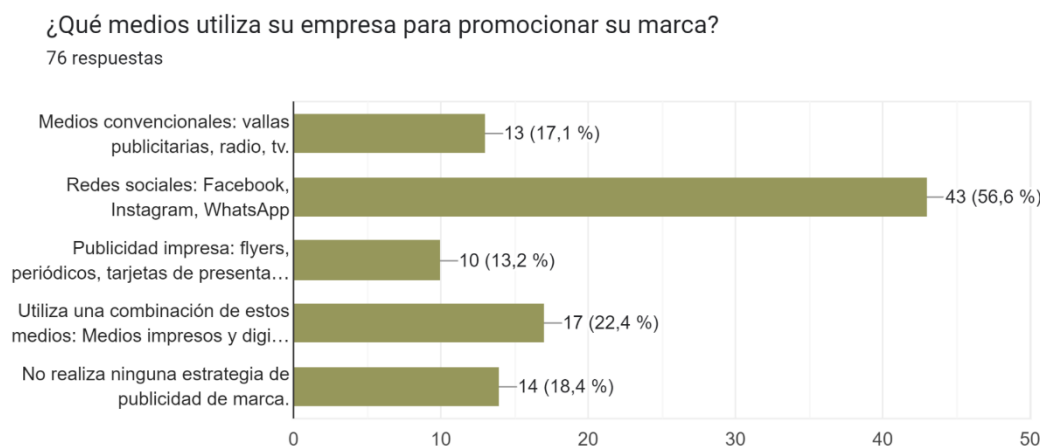
Análisis pregunta 3

Según lo mencionado, si las empresas de Agro Servicios invirtieran en equipos o innovaran en procesos administrativos para mejorar su rentabilidad y estabilidad dentro del mercado, se reflejarían frente a los demás como más competitivos en todos los aspectos, tanto como el servicio al cliente, como a la venta de productos de insumos agrícolas. Invertir en estos equipos es de suma importancia ya que le permitirá automatizar procesos y ahorrar tiempo. Por lo cual es recomendable invertir en equipos que mejoren las capacidades de los colaboradores dentro de la empresa.

Interpretación pregunta 4

Pregunta importante sobre como gestiona la imagen de la empresa y sus productos en el sector de agro servicio, en donde la pregunta de la figura 11 responde en su mayoría que los principales canales de marketing que utilizan son las redes sociales con un 56,6 %, mencionado entre las más conocidas como Facebook y WhatsApp, mientras que el 44,4 % está repartido entre las actividades tradicionales que se usan y se utilizaron en años atrás.

Figura 11. *Pregunta cuatro del cuestionario.*



Fuente: Autor propio

Análisis pregunta 4

Los medios o canales de interacción con los clientes siguen innovándose con el paso de los años. Utilizando el E-Commerce, es decir el comercio electrónico como principal medio de expansión de una empresa en cualquier sector en la que desarrolle su actividad comercial, convirtiéndola en la más utilizada en la actualidad por las pequeñas, medianas y grandes empresas, las cuales se dan a conocer en el mercado y por ende demostrando sus productos o servicios teniendo un mayor abarque territorial virtual para darse a conocer. Esto le permite verificar el tráfico de clientela que utilizan las redes sociales para adquirir un producto o servicio.

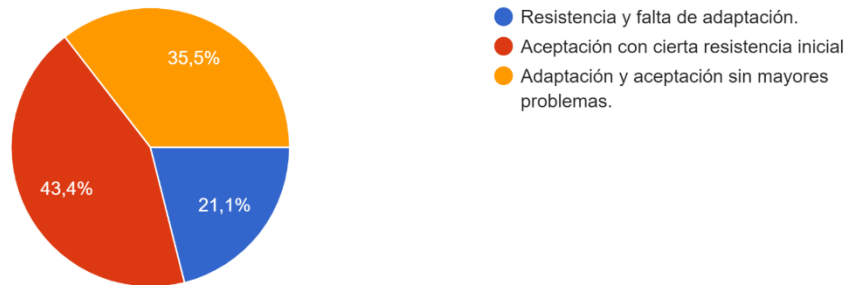
Interpretación pregunta 5

Conforme avanza la tecnología es inevitable mantener una resistencia al cambio desde lo organizacional, estructural y de métodos para ejercer la actividad comercial. Las empresas de Agro Servicios deben considerar esto, donde se deben adaptar y capacitar para mantenerse en el mercado, como lo menciona el 35,5 % de los encuestados que indican que no tienen ningún problema en adaptarse a nuevos procesos, mientras que 43,4 % debería capacitarse mejor para afianzar sus actividades en el mercado, mientras que el 21,1 % aún no se puede adaptar.

Figura 12. *Pregunta cinco del cuestionario.*

¿Cuál ha sido la reacción de su empresa ante la implementación de nuevos procesos tecnológicos en los últimos años?

76 respuestas



Datos recabados mediante una encuesta realizada al sector agro servicios

Fuente: Autor propio

Análisis pregunta 5

Según los resultados, la pregunta denota que aún hay cierta resistencia al progreso tecnológico. Una de las ventajas hoy en día es la facilidad y la comodidad que se busca darle al cliente en las formas de pagos, por lo que una buena ayuda para los negocios sería brindar una capacitación integral para que las pequeñas y medianas empresas no teman en adoptar el cobro de sus productos y servicios mediante links de pago o Datafast y de esta manera realizar su actividad comercial con mayor agilidad. Hoy en día muchos de los procesos han cambiado y la modalidad de servicio al cliente también, por lo que muchas empresas optan por ejercer el comercio electrónico como un medio de expansión.

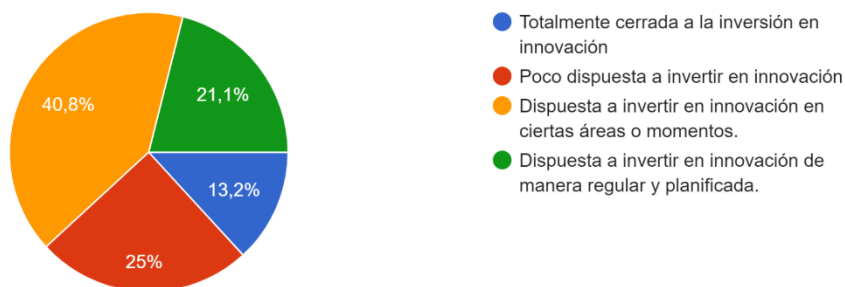
Interpretación pregunta 6

Los resultados de la pregunta son muy equitativos ya que no todos cuentan con recursos suficientes como para innovar e invertir en procesos innovadores y se mantienen en la resistencia al cambio. Por lo cual, el 21,1 % está dispuesto a invertir, ya que pueden contar con la capacitación y los recursos necesarios, mientras que el 40,8 % está dispuesto, pero no invierte en su totalidad, el 25 % y el 13,2 % no tienen la suficiente motivación para poder innovar y vencer la resistencia al cambio. Cabe mencionar que muchas empresas suelen quebrar por su resistencia.

Figura 13. *Pregunta seis del cuestionario.*

¿En qué medida considera que su empresa está abierta y dispuesta a invertir en innovación empresarial?

76 respuestas



Fuente: Autor propio

Análisis pregunta 6

En medida que la tecnología avanza, las modalidades de hacer comercio se equiparan y están a la vanguardia, por lo que se deben adaptar a los nuevos procesos de ejercer la actividad comercial. Invertir en nuevos procesos, tanto administrativos como técnicos para automatizar procesos es esencial para mantener la rentabilidad en las pequeñas y medianas empresas, con el propósito de darse a conocer de una mejor manera en el mercado ecuatoriano.

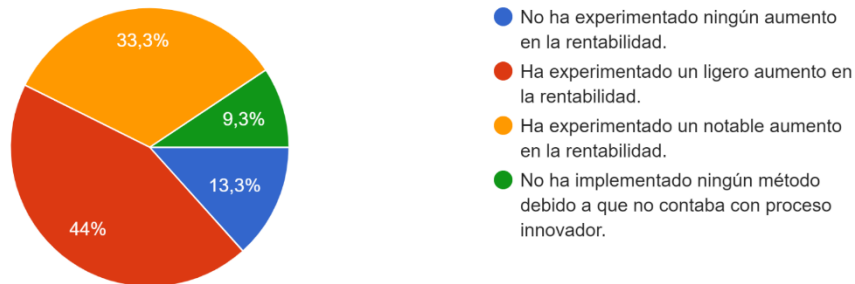
Interpretación pregunta 7

En las empresas que se ha implementado algún método innovador, sea este en equipos, sistemas automatizados, entre otros, se ve reflejado en la productividad y rentabilidad de sus actividades. Dentro de los datos de la figura 14 se puede verificar que, mediante la implementación han tenido un ligero aumento en sus actividades comerciales, lo cual se refleja en un 44 %. El 33,3 % de los encuestados indican tener aumento significativo en sus ventas, por lo que la rentabilidad es estable. Mientras que, entre el 9,3 % y el 13,3 % no tienen mejoría ya que no han implementado y mantienen la resistencia al cambio.

Figura 14. *Pregunta siete del cuestionario.*

¿Su empresa ha experimentado un aumento en la rentabilidad de ventas tradicionales después de implementar procesos tecnológicos o innovaciones?

75 respuestas



Fuente: Autor propio

Análisis pregunta 7

Los resultados son evidentes no solo en el sector de Agro Servicios, sino también en todo ámbito comercial que se atreva a innovar y utilizar otras herramientas que les permita generar clientes, por ende, más ventas y ganancias permitiendo mantener la empresa con una salud financiera estable. Lo tradicional ya es cosa del pasado, ya que la tecnología está abarcando en su totalidad el mercado comercial con el propósito de agilizar los procesos administrativos dentro de las empresas.

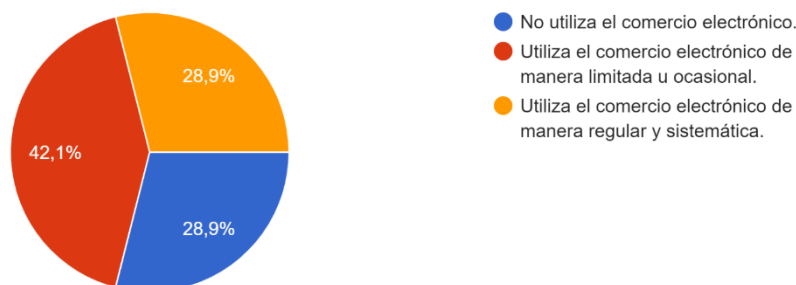
Interpretación pregunta 8

Una de las nuevas modalidades que ha cambiado la forma de hacer comercio es el E-commerce o más conocido como el comercio electrónico, donde los encuestados responden de la siguiente manera: se les pregunta si utilizan este tipo de tecnología para ejercer la actividad comercial, donde el 28,9 % mantiene este tipo de actividad comercial de manera regular, mientras que el 42,1% lo utiliza de manera limitada y el 28,9 % no lo utiliza.

Figura 15. *Pregunta ocho del cuestionario.*

¿Su empresa utiliza el comercio electrónico (ecommerce) para vender sus productos o servicios con el objetivo de aumentar la rentabilidad en ventas?

76 respuestas



Fuente: Autor propio

Análisis pregunta 8

El comercio electrónico ha llegado para mejorar la calidad de vida de muchos empresarios, por lo que su modalidad se basa en ofrecer servicios y productos mediante plataformas digitales, utilizando la tecnología como herramienta para acercarse a los clientes. En la actualidad el mayor tráfico de posibles clientes se encuentra en la red mediante aplicaciones electrónicas, esto les permite tener más posibilidades a las Pymes de acaparar mayor mercado usando el marketing digital. Esta tecnología se basa en varios aspectos esenciales como la modalidad de venta, el tipo de producto y servicio que puede ofrecer dentro del marketing.

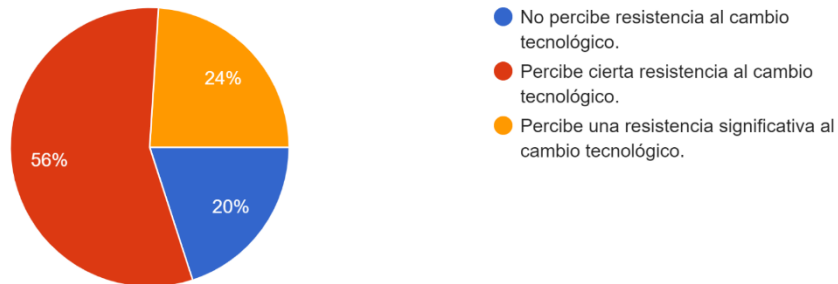
Interpretación pregunta 9

A medida que pasa el tiempo, los cambios son inevitables. Se recomienda que las pequeñas empresas se mantengan al tanto de las innovaciones que se dan en el campo comercial, por lo que a nivel del cantón Guayaquil aún persiste la resistencia al cambio por varios factores, tanto internos o externos de las Pymes, donde la pregunta responde las siguientes cifras según la encuesta: el 56% tiene una cierta resistencia al cambio en las Pymes de los Agro Servicios, el 20 % indica que no percibe que exista resistencia en comparación del 24 % que es muy significativa y que se debería hacer algo para equipar la situación comercial de las Pymes.

Figura 16. *Pregunta nueve del cuestionario.*

¿En qué medida percibe que hay resistencia al cambio tecnológico en el sector de Agro Servicios en Guayaquil?

75 respuestas



Fuente: Autor propio

Análisis pregunta 9

Según el desarrollo investigativo ha podido demostrar, factores como el capital financiero, la capacitación y la falta de herramienta para empezar a innovar son unas de las causas que más aquejan al sector de las Pymes, por lo cual se pretende dar a conocer que en la actualidad es indispensable innovar, para mantenerse en el mercado productivo. También el miedo al fracaso es otro factor a tomar en cuenta a la hora de analizar el impacto de las Pymes en cualquier sector comercial de la zona.

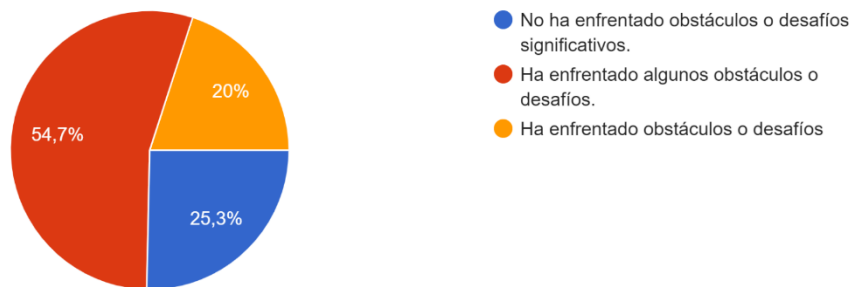
Interpretación pregunta 10

Los inconvenientes a nivel empresarial se dan con frecuencia en cualquier sector comercial. Los resultados de esta pregunta indican que el 25,3 % de los encuestados han afrontado fuertes obstáculos y barreras al momento de innovar, frenando de esta manera el mejorar sus procesos. Mientras que el 54,7% refleja que los obstáculos que han vivido fueron limitados y que incluso pudieron ser manejados correctamente.

Figura 17. *Pregunta diez del cuestionario.*

¿Ha enfrentado su empresa obstáculos o desafíos al adoptar nuevas tecnologías o innovar en sus procesos?

75 respuestas



Fuente: Autor propio

Análisis pregunta 10

La falta de conocimiento sobre cómo iniciar procesos de innovación a menudo generan resistencia y desmotivación para buscar soluciones. Sin embargo, en lugar de ver esto como una barrera, es posible superarla mediante la implementación de métodos y planes de capacitación. Estas acciones pueden ayudar a abordar los problemas y seguir adelante en la línea del futuro, que es la innovación. Enfrentar obstáculos será algo inevitable en el sector de los agroservicios, ya que los entes reguladores imponen normas que muchas veces suelen afectar al negocio de estas pequeñas empresas dedicadas a ofertar insumos y servicios agrícolas en la ciudad de Guayaquil.

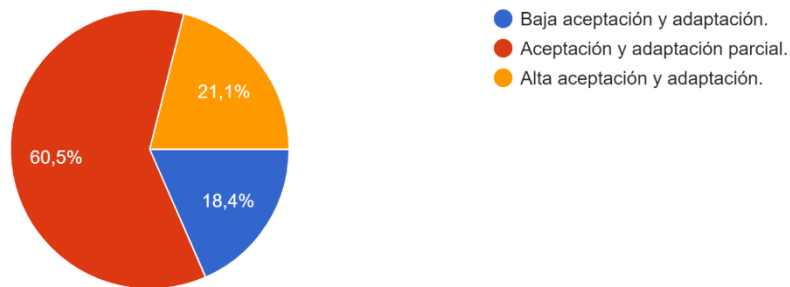
Interpretación pregunta 11

Según la figura 18, se observa que el 60,5% de las personas han logrado adaptarse gradualmente a medida que transcurre el tiempo, lo que indica una capacidad de adaptación satisfactoria. Además, el 21,1% muestra una alta adaptación gracias a las capacitaciones recibidas, lo que demuestra la efectividad de dichos programas. Sin embargo, el 18,4% presenta una baja adaptación, lo que indica que enfrentan mayores dificultades para ajustarse a los nuevos procesos de innovación. Estos resultados resaltan la importancia de brindar apoyo y recursos adicionales a aquellos individuos que requieren una mayor asistencia en su proceso de adaptación.

Figura 18. *Pregunta once del cuestionario.*

¿En qué medida ha sido la aceptación y adaptación del personal de su empresa a los cambios tecnológicos y procesos innovadores?

76 respuestas



Fuente: Autor propio

Análisis pregunta 11

Detectar este tipo de cambios se los puede realizar mediante herramientas de evaluación que permita conocer el nivel y capacidad de operatividad de los empleados, ya que existe la posibilidad de que al principio no se sientan familiarizados con los cambios empleados a los procesos de la empresa, pero con la adecuada capacitación podrán verificar que ciertamente hay mejoras en sus rendimientos. Mantener una adecuada capacitación de como operan las nuevas modalidades de hacer negocio permitirán que en el sector de los Agro Servicios puedan llegar a mas clietnes futuros.

Interpretación pregunta 12

Las estrategias son el principal paso para poder innovar y vencer la resistencia al cambio e innovación de la tecnología en procesos administrativos, por lo que se estima que no todas las empresas mantienen procesos innovadores y que se mantienen con lo tradicional. Tomando en consideración los datos de la encuesta, el 23,7 % es el que ha implementado la innovación, mientras que el 39,5 % no ha implementado ninguna y el 36,8 % emplea la innovación de manera ocasional o agentes externos llevan esa parte de marketing digital.

Figura 19. *Pregunta doce del cuestionario.*

¿Ha implementado su empresa estrategias para frenar la resistencia al cambio tecnológico y promover la innovación en sus procesos?

76 respuestas



Fuente: Autor propio

Análisis pregunta 12

Entre las estrategias para innovar y vencer la resistencia al cambio es que se tome en cuenta los avances tecnológicos, tanto en la automatización de procesos como la facturación, también la modalidad de pagos y cobros. Por lo cual se recomienda a los agroservicios de Guayaquil que ejerzan e inviertan en el comercio electrónico, ya que es una manera de acercarse al cliente y ver cuáles de los productos que se ofrecen le favorece más al mercado. La resistencia al cambio se la puede erradicar solo si el administrativo y ejecutivo de una pequeña o mediana empresa pierden el temor al fracaso e intentar incluir su negocio al mundo virtual.

CONCLUSIONES

En cuanto al primer objetivo específico del estudio, se pudo identificar las principales barreras y obstáculos que enfrentan las pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil para la adopción de nuevas tecnologías y procesos innovadores en su gestión administrativa y operativa. Donde los datos del INEC muestran que alrededor de 5,447.00 personas son empleadas por las pequeñas y medianas empresas en Ecuador. Entre ellas, se encontró que la falta de acceso a financiamiento, la escasa capacitación en tecnología y la falta de conocimiento de los beneficios de la implementación de tecnología son las principales limitaciones para la adopción de nuevas tecnologías.

Por otro lado, según el objetivo dos, para determinar la rentabilidad de una empresa es necesario empezar por desarrollar planes estratégicos, ya que el 64,85 % de estas empresas se dedica al área agrícola según los datos del Inec en la figura 6 del proyecto y conocer aún más el mercado específico al que deseamos llegar mediante un plan de acción inmediata, capacitarse en nuevos métodos de comercio y ventas como el Ecommerce, implementar estrategias de marketing, entre otros aspectos citados en el presente proyecto. Por otro lado, las pymes en el 2022 con los datos del Banco Central, solo en Guayas el 26,6% representa el Valor Agregado Bruto, dejando a la ciudad de Guayaquil 17,49 % en las aportaciones a los ingresos no petroleros.

Para cumplir con el tercer objetivo específico, se elaborará un plan de acción con estrategias específicas para fomentar la adopción de nuevas tecnologías y procesos innovadores en la gestión administrativa y operativa de las pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil. Este plan permitiría mejorar su competitividad en el mercado local y nacional, y así, consolidar su presencia en el sector agropecuario. Se sugiere invertir en equipos y capacitación al personal para que puedan utilizar las nuevas tecnologías y adecuar el sector de Agro Servicios al comercio electrónico, marketing digital y otras formas automáticas de pago y cobros. Además de trabajar en fortalecer su cultura organizacional y fomentar en su personal la importancia de la innovación en el desarrollo comercial y administrativo de la empresa.

RECOMENDACIONES

Para identificar las principales barreras y obstáculos que enfrentan las pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil para la adopción de nuevas tecnologías y procesos innovadores en su gestión administrativa y operativa se recomienda:

- Realizar un análisis exhaustivo de las características y necesidades específicas de cada empresa de Agro Servicios para comprender mejor los obstáculos que enfrentan.
- Establecer programas de capacitación y asesoramiento para el personal de las empresas, con el fin de mejorar su conocimiento y habilidades en el uso de nuevas tecnologías y procesos innovadores.
- Promover la creación de alianzas y colaboraciones entre las empresas de Agro Servicio para compartir conocimientos y experiencias, y superar de manera conjunta las barreras identificadas.

Para determinar el nivel de rentabilidad generado por la inversión de las empresas de Agro Servicios y generar un plan de acción para mejorar su participación en el mercado ecuatoriano se recomienda:

- Realizar un análisis financiero detallado de cada empresa, evaluando los costos de inversión y los beneficios generados.
- Identificar oportunidades de mercado en el sector de Agro Servicios y desarrollar estrategias de marketing para aumentar la participación en el mercado.
- Establecer indicadores clave de rendimiento (KPI) que permitan medir y monitorear regularmente la rentabilidad y realizar ajustes en el plan de acción según sea necesario.
- Diseñar y proponer un plan de acción con estrategias específicas para fomentar la adopción de nuevas tecnologías y procesos innovadores en la gestión administrativa y operativa de las pequeñas empresas de Agro Servicios en Guayaquil, que permita mejorar su competitividad en el mercado local y nacional:
- Desarrollar un programa de capacitación integral que abarque tanto aspectos tecnológicos como habilidades gerenciales y de innovación.

- Fomentar la colaboración entre las empresas de Agro Servicios, promoviendo la creación de clústeres o asociaciones que faciliten el intercambio de conocimientos y la implementación conjunta de tecnologías innovadoras.
- Establecer alianzas estratégicas con proveedores de tecnología y entidades de investigación y desarrollo para acceder a recursos y conocimientos especializados.
- Implementar políticas y programas de incentivos fiscales que fomenten la adopción de nuevas tecnologías y procesos innovadores en el sector de Agro Servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- amger:pro. (3 de mayo de 2017). *Transformación Digital: la resistencia al cambio tecnológico se puede superar en las Pymes*. Obtenido de <https://amgerpro.com:https://amgerpro.com/transformacion-digital-la-resistencia-al-cambio-tecnologico-se-puede-superar-en-las-Pymes/>
- Albornoz, M., Vargas, D., & Frank Zarate, T. Z. (7 de agosto de 2017). *PLAN DE NEGOCIO DE UNA PLATAFORMA DE PAGO MÓVIL PARA TRANSFERENCIAS MONETARIAS*. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe:https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1103/2017_MATC_16-2_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarado, D., Barreto, R., & Baque., M. (marzo de 2021). *Emprendimiento e innovación del sector microempresarial ecuatoriano durante la pandemia covid- 19*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7926942.pdf>
- Barraza, C. (18 de agosto de 2022). *¿Qué Es El Desarrollo Empresarial? Definición, Habilidades Y Actividades*. Obtenido de <https://barrazacarlos.com:https://barrazacarlos.com/es/que-es-el-desarrollo-empresarial/>
- BCE. (20 de febrero de 2020). *EL 53,3% DE LA PRODUCCIÓN NACIONAL SE GENERA EN GUAYAS Y PICHINCHA*. Banco Central del Ecuador. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec:https://www.bce.fin.ec/boletines-de-prensa-archivo/el-533-de-la-produccion-nacional-se-genera-en-guayas-y-pichincha>
- BCE. (2022). *Informe de Evaluación de Economía Ecuatorina*. Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec:https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/EvolEconEcu_2022pers2023.pdf
- Becerra, E. (28 de juli de 2022). *PARTICIPACIÓN DE LAS PYMES DEDICADAS AL COMERCIO*. Obtenido de https://tambara.org:https://tambara.org/wp-content/uploads/2018/04/Artículo_PYMES_FINAL.pdf
- Bravo, R. O. (3 de febrero de 2021). *Pymes: Como vencer la resistencia al cambio*. Obtenido de www.cronista.com:https://www.cronista.com/pyme/innovacion/Pymes-como-vencer-la-resistencia-al-cambio/
- Carranco, R. (21 de noviembre de 2017). *LA APORTACIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES) EN LA ECONOMÍA ECUATORIANA**. Obtenido de <https://www.uv.mx:https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf>

- Carvajal, M. (11 de noviembre de 2022). *Cultura organizacional e innovación: cómo abordar la resistencia al cambio en las redacciones*. Obtenido de <https://mip.umh.es:https://mip.umh.es/blog/2022/11/14/cultura-organizacional-periodismo-innovacion-resistencia-cambio/>
- Castillero, O. (9 de julio de 2019). *Variable dependiente e independiente: qué son, con ejemplos*. Obtenido de <https://psicologiamente.com:https://psicologiamente.com/miscelanea/variable-dependiente-independiente>
- Clavijo, C. (8 de junio de 2022). *Competitividad empresarial: qué es, importancia, tipos y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es:https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial#:~:text=Listo%20para%20descargar-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20competitividad%20empresarial%3F,de%20un%20entorno%20socioecon%C3%B3mico%20espec%C3%ADfico>
- Club, E. e. (1 de febrero de 2023). *Innovación empresarial: Definición, tipos y ventajas*. Obtenido de <https://www.clubexcelencia.org:https://www.clubexcelencia.org/index.php/conocimiento/plataforma-de-conocimiento/innovacion-empresarial-definicion-tipos-y-ventajas>
- Directivos, R. (5 de noviembre de 2021). *Causas de la resistencia al cambio en las empresas*. Obtenido de https://retos-directivos.eae.es:https://retos-directivos.eae.es/causas-de-la-resistencia-al-cambio-en-las-empresas/#Que_es_el_cambio_en_una_empresa
- Drucker, P. F. (2002). *La Gerencia en la era de la Sociedad futura*. Obtenido de <https://web.politecnico metro.edu.co:https://web.politecnico metro.edu.co/wp-content/uploads/2021/08/Drucker-PeterLa-Gerencia-en-La-Sociedad-Futura.pdf>
- Educacion, M. (2020). <https://www.mheducation.es>. Obtenido de <https://www.mheducation.es:https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448614224.pdf>
- EKMR. (2022). *Diferencias entre población y muestra*. Obtenido de <https://invest.mundotareavirtual.com:https://invest.mundotareavirtual.com/generalidades/diferencias-entre-poblacion-y-muestra/>
- Evaluador. (abril 25 de 2021). <https://www.evaluandoerp.com>. Obtenido de <https://www.evaluandoerp.com:https://www.evaluandoerp.com/los-riesgos-de-la-falta-de-innovacion-en-las-empresas/>
- Factory, D. (2020). *Tipos de resistencia al cambio organizacional*. Obtenido de <https://www.quantion.com:https://www.quantion.com/es/tipos-de-resistencia-al->

- cambio-
 organizacional/#:~:text=La%20resistencia%20al%20cambio%20organizacional,mayo
 res%20retos%20de%20cualquier%20empresa.
- Fernando, S., & Palmira Chavero. (20 de marzo de 2018). *‘La resistencia a la innovación es la causa del quiebre de las empresas’*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec:https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/desde/1/la-resistencia-a-la-innovacion-es-la-causa-del-quiebre-de-las-empresas>
- Finanzas. (5 de octubre de 2018). *Guayaquil, gran impulsor del desarrollo económico del Ecuador*. Obtenido de <https://www.finanzas.gob.ec:https://www.finanzas.gob.ec/guayaquil-gran-impulsor-del-desarrollo-economico-del-ecuador/>
- García, J. (11 de noviembre de 2020). *La difusión de las innovaciones en los medios de comunicación: claves de un proceso*. Obtenido de <https://mip.umh.es:https://mip.umh.es/blog/2020/11/10/difusion-innovaciones-medios-claves-proceso/>
- Giraldo. (8 de 4 de 2022). *Repositorio ULVR*. Obtenido de Desarrollo de microempresa: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/6084/1/T-ULVR-4953.pdf>
- guskoi. (2009). *MODELO DE SCHUMPETER: “CREAR DESTRUYENDO”*. Obtenido de <https://www.redalyc.org:https://www.redalyc.org:https://www.redalyc.org/http://ignius.com.mx/modelo-schumpeter-crear-destruyendo/>
- Hernández, G., & Jaramillo, J. (s.f.). *LA RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS PYMES*. Obtenido de <https://revistas.uchile.cl:https://revistas.uchile.cl/index.php/EDA/article/download/67726/72371/257519>
- Hernández, G., Jaramillo, J., & Hernández, Y. (2022). *LA RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS PYMES*. Obtenido de <https://iica.int:https://iica.int/es/prensa/noticias/la-agricultura-actual-debe-dejar-atras-el-tradicionalismo-y-basarse-en-la>
- INEC. (2020). *información empresarial*. Obtenido de https://public.tableau.com:https://public.tableau.com/shared/FZTQ4HMDB?:display_count=n&:origin=viz_share_link
- INEC. (2023). *Empleo registrado promedio por Tamaño de empresa*. Obtenido de <https://public.tableau.com:https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada>

- Jaramillo, I. (2018). *Libro de innovación empresarial*. Obtenido de https://www.academia.edu/43589869/Libro_de_innovaci%C3%B3n_empresarial
- López, M. E., & Luz de Ocampo, G. L. (1 de abril de 2013). *Resistencia al cambio en organizaciones modernas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4269616.pdf>
- Lugones, G. (2019). *Módulo de capacitación para la recolección y el análisis de indicadores de innovación*. Obtenido de <http://docs.politicasceti.net:http://docs.politicasceti.net/documents/Doc%2008%20-%20capacitacion%20lugones%20ES.pdf>
- Macías, M., Maggi, M., & Paredes, M. (19 de julio de 2019). *RESISTENCIA AL CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES: PROPUESTA PARA MINIMIZARLO*. Obtenido de https://www.palermo.edu:https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr19/PBR_19_02.pdf
- Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca . (12 de julio de 2021). *Consejo Nacional de Competitividad, Emprendimiento e Innovación consolidó su estructura y proyectó su gestión*. Obtenido de <https://www.produccion.gob.ec:https://www.produccion.gob.ec/consejo-nacional-de-competitividad-emprendimiento-e-innovacion-consolido-su-estructura-y-proyecto-su-gestion/>
- Montagud, N. (7 de octubre de 2021). *Resistencia al cambio organizacional: características, causas y qué hacer*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com:https://psicologiaymente.com/organizaciones/resistencia-cambio-organizacional>
- Montagud, N. (7 de octubre de 2021). *Resistencia al cambio organizacional: características, causas y qué hacer*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com:https://psicologiaymente.com/organizaciones/resistencia-cambio-organizacional>
- Noussan, R., & Echegaray, R. (18 de septiembre de 2021). *CAMBIO ORGANIZACIONAL DESDE LA INNOVACIÓN Y COMPLEJIDAD*. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar:https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15475/22.cambioorganizacional.pdf
- Onofre, I. A. (enero de 2020). *Estrategias de E-Commerce basado en el modelo de toma de decisiones para PYMES dedicadas a servicios gastronómicos del cantón Babahoyo*. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1024/Estrategias%20de%20E-Commerce%20basado%20en%20el%20modelo%20de%20toma%20de%20decisiones>

%20para%20PYMES%20dedicadas%20a%20servicios%20gastronómicos%20del%20cantón%20Babahoyo..pdf?sequence=1

Pais, A. (5 de junio de 2019). *Las estrategias de innovación que permiten aumentar las ventas de una empresa*. Obtenido de <https://www.elmostrador.cl:https://www.elmostrador.cl/agenda-pais/2019/06/25/las-estrategias-de-innovacion-que-permiten-aumentar-las-ventas-de-una-empresa/>

Primicias. (2021). *Ecuador intenta subir 25 puestos en el índice del Foro Económico Mundial*. Obtenido de <https://www.primicias.ec:https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuador-mejora-productividad-foro-economico-mundial/>

Quispe, G., Arellano, O., Rodríguez, E., & Cruz, J. (2023). *La rentabilidad y el comercio electrónico en las PYMES en el Ecuador. Caso emprendimientos en empresas de alimentos y bebidas*. Obtenido de <https://cienciadigital.org:https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/2541>

Rebolledo, J. (febrero de 2021). *Factores que inciden en la resistencia al cambio por los colaboradores de una empresa automotriz, durante la implementación de un Sistema ERP*. Obtenido de <https://cdigital.uv.mx:https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/50967/RebolledoDominguezJhocelin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RETOS. (marzo de 2021). RETOS. *Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador*. Obtenido de <https://retos.ups.edu.ec:https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/22.2021.03>

Rodriguez, R., & Aviles, V. (9 de septiembre de 2020). *Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario*. Obtenido de https://www.593dp.com:https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/337

Rogers, E. (1995). *Diffusion of Innovations, 4th Edition*. The free express New York. doi:https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=v1ii4QsB7jIC&oi=fnd&pg=PR15&dq=Rogers,+E.+M.+Diffusion+of+innovations&ots=DMStrJSq5R&sig=smoLwm_debCJ2QB4SN_sMebYr4E#v=onepage&q=Rogers%2C%20E.%20M.%20Diffusion%20of%20innovations&f=false

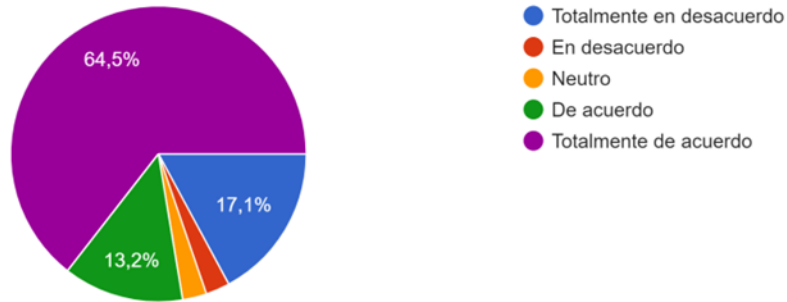
Serrano, D. (16 de marzo de 2022). *Este es el perfil del comprador online en Ecuador*. Obtenido de [https://www.elcomercio.com:](https://www.elcomercio.com:https://www.elcomercio.com:)

- <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/perfil-comprador-online-ecuador.html>
- Sordo, A. (23 de marzo de 2023). *¿Qué es la innovación empresarial? Tipos, técnicas y ejemplos.* Obtenido de <https://blog.hubspot.es:https://blog.hubspot.es/sales/innovacion-empresarial#:~:text=La%20innovaci%C3%B3n%20empresarial%20>
- Soto, M., & Medellín, E. (2010). *La innovación y el empresario innovador en Drucker.* Obtenido de <https://docplayer.es:https://docplayer.es/12119371-La-innovacion-y-el-empresario-innovador-en-rucker.html>
- Sotomayor, O., Ramírez, E., & Martínez, H. (2022). *Digitalización y cambio tecnológico en las miPymes agrícolas y agroindustriales en América Latina.* Obtenido de https://repositorio.cepal.org:https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46965/4/S2100283_es.pdf
- Suarez, O. (25 de agosto de 2004). *SCHUMPETER, INNOVACIÓN Y DETERMINISMO TECNOLÓGICO.* Obtenido de <https://www.redalyc.org:https://www.redalyc.org/pdf/849/84911685037.pdf>
- Superintendencia. (2022). *Rankin de empresas dedicadas a la actividad agrícola .* Obtenido de <https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/:https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/ranking/reporte.html>
- Uv. (27 de agosto de 2019). *CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.* Obtenido de https://www.uv.mx:https://www.uv.mx/personal/ermeneses/files/2019/08/Clase4-Creatividad_e_Innovacion_2v2.pdf
- Villafaña, R. (1 de enero de 2008). *LA DISCIPLINA DE LA INNOVACIÓN.* Obtenido de <http://inn-edu.com/:http://inn-edu.com/Innovacion/InnovacionDrucker.pdf>
- Westreicher, G. (2021). *Recolección de datos .* Obtenido de <https://economipedia.com:https://economipedia.com/definiciones/recoleccion-de-datos.html>
- Zuñiga, M., & Marco guaman, A. B. (18 de septiembre de 2021). *Innovación tecnológica y comercialización en la cadena de suministro de los productores de Don Julio: Revisión del estado del arte.* Obtenido de <https://cienciadigital.org:https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/download/1841/4556/>

ANEXOS

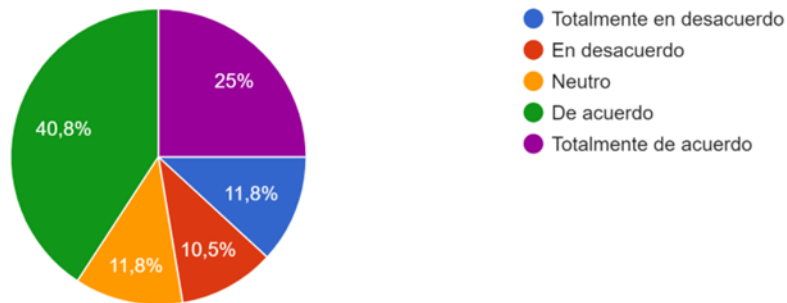
¿Cree usted que adaptar nuevas tecnologías es importante para el éxito de su empresa?

76 respuestas



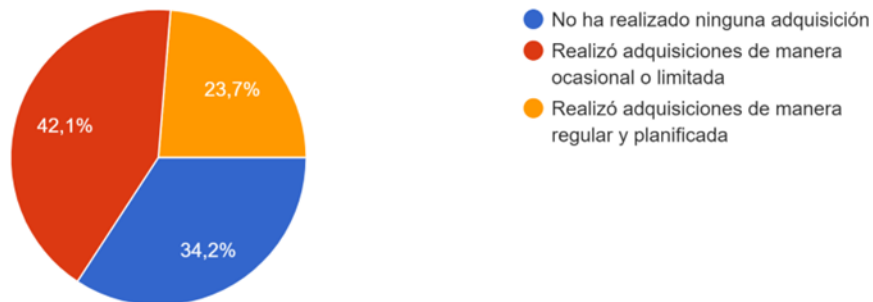
¿Considera que la falta de capital financiero es una barrera para la adopción de nuevas tecnologías en su empresa?

76 respuestas



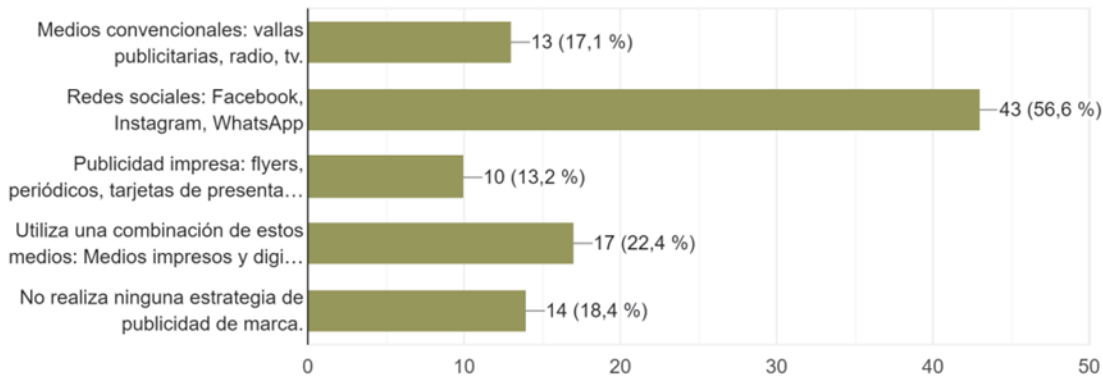
¿Ha realizado su empresa alguna adquisición de bienes de capital, hardware o software en los últimos dos años para mejorar sus procesos tecnológicos?

76 respuestas



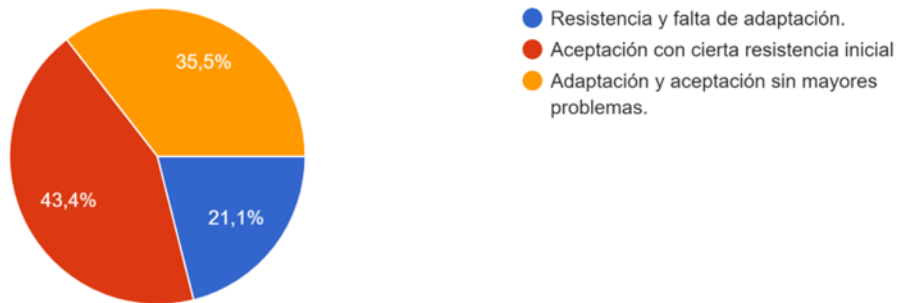
¿Qué medios utiliza su empresa para promocionar su marca?

76 respuestas



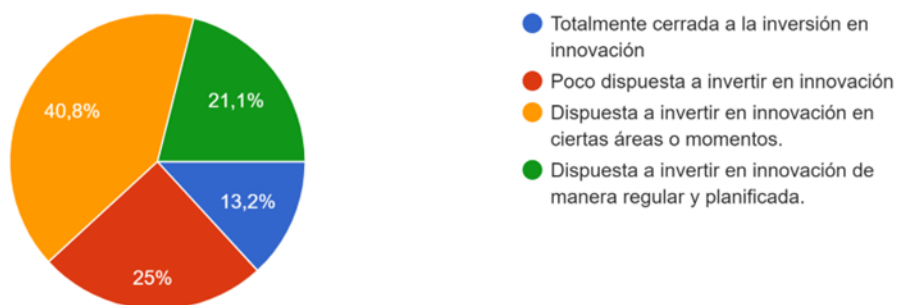
¿Cuál ha sido la reacción de su empresa ante la implementación de nuevos procesos tecnológicos en los últimos años?

76 respuestas



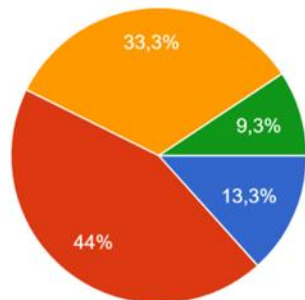
¿En qué medida considera que su empresa está abierta y dispuesta a invertir en innovación empresarial?

76 respuestas



¿Su empresa ha experimentado un aumento en la rentabilidad de ventas tradicionales después de implementar procesos tecnológicos o innovaciones?

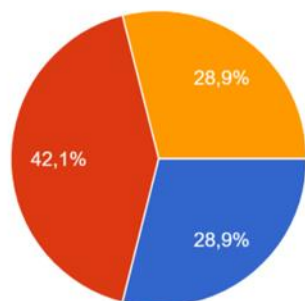
75 respuestas



- No ha experimentado ningún aumento en la rentabilidad.
- Ha experimentado un ligero aumento en la rentabilidad.
- Ha experimentado un notable aumento en la rentabilidad.
- No ha implementado ningún método debido a que no contaba con proceso innovador.

¿Su empresa utiliza el comercio electrónico (ecommerce) para vender sus productos o servicios con el objetivo de aumentar la rentabilidad en ventas?

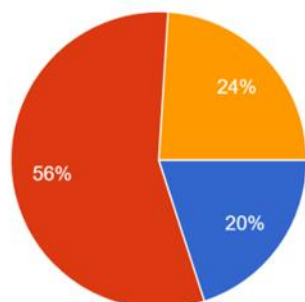
76 respuestas



- No utiliza el comercio electrónico.
- Utiliza el comercio electrónico de manera limitada u ocasional.
- Utiliza el comercio electrónico de manera regular y sistemática.

¿En qué medida percibe que hay resistencia al cambio tecnológico en el sector de Agro Servicios en Guayaquil?

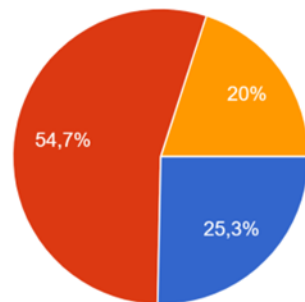
75 respuestas



- No percibe resistencia al cambio tecnológico.
- Percibe cierta resistencia al cambio tecnológico.
- Percibe una resistencia significativa al cambio tecnológico.

¿Ha enfrentado su empresa obstáculos o desafíos al adoptar nuevas tecnologías o innovar en sus procesos?

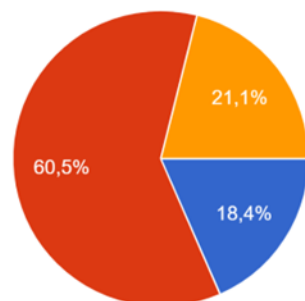
75 respuestas



- No ha enfrentado obstáculos o desafíos significativos.
- Ha enfrentado algunos obstáculos o desafíos.
- Ha enfrentado obstáculos o desafíos

¿En qué medida ha sido la aceptación y adaptación del personal de su empresa a los cambios tecnológicos y procesos innovadores?

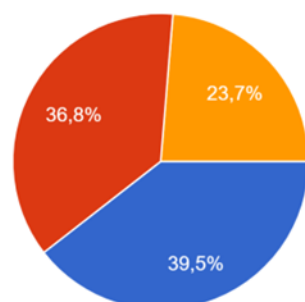
76 respuestas



- Baja aceptación y adaptación.
- Aceptación y adaptación parcial.
- Alta aceptación y adaptación.

¿Ha implementado su empresa estrategias para frenar la resistencia al cambio tecnológico y promover la innovación en sus procesos?

76 respuestas



- No ha implementado ninguna estrategia.
- Ha implementado estrategias de manera limitada u ocasional
- Ha implementado estrategias de manera regular y sistemática.