

EL IMPACTO DE LAS APLICACIONES MÓVILES, ORIENTADO A LAS MIPYMES DE LA CIUDAD DE CHONE

THE IMPACT OF MOBILE APPLICATIONS, ORIENTED TO THE CITY OF CHONE MSMES

Autores

Karol Alejandra Palma Muñoz

Estudiante ULEAM, extensión Chone
e1310545601@live.uleam.edu.ec

Juan José Garzón García

Estudiante ULEAM, extensión Chone
e1717701666@live.uleam.edu.ec

Jony David Delgado Zambrano

Estudiante ULEAM, extensión Chone
e1314792308@live.uleam.edu.ec

Katty Gisella Zambrano Alcívar, PhD.

Docente ULEAM, extensión Chone
katty.zambrano@uleam.edu.ec

Lenin Andrés Párraga Zambrano, PhD.

Docente ULEAM, extensión Chone

Recibido 01/08/2019 - Aceptado 20/02/2020

Resumen

La presente investigación se centró en el impacto que tienen las aplicaciones móviles en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Chone y de qué manera inciden estas aplicaciones en el sector comercial. El objetivo de este trabajo fue medir los niveles de uso e interés de las aplicaciones móviles en las MIPYMES de la ciudad Chone, para ello se realizó una entrevista a los dueños y encargados de estas empresas los cuales expresaron sus opiniones, se utilizó el método analítico lo que permitió a los autores analizar la situación en la que se encontraban, es decir las causas y los efectos que tiene el impacto de las aplicaciones, también se utilizó el método sintético para poder reconstruir la investigación con los datos obtenidos. Se pudo notar que en la ciudad de Chone existe un bajo nivel en el uso de aplicaciones móviles propietarias para la gestión de transacciones de ventas, compras y pagos de las MIPYMES, a pesar de que en la actualidad las tecnologías han avanzado de una manera considerable tanto así que la mayoría de las personas del cantón Chone cuentan con un teléfono inteligente lo que les permite realizar una serie de actividades, la mayoría de los dueños o trabajadores de las pymes utilizan aplicaciones de redes sociales para comercializar su producto.

Palabras claves: aplicación móvil, MIPYMES, empresas

Abstract

This research focused on the impact that mobile applications have on small and medium enterprises in the city of Chone and how these applications affect the commercial sector. The objective of this work was to measure the levels of use and interest of mobile applications in MIPYMES of the city of Chone, for this an interview was conducted with the owners and managers of these companies who expressed their opinions, the analytical method was used what allowed the authors to analyze the situation in which they were, ie the causes and effects of the impact of the applications, the synthetic method was also used to reconstruct the research with the data obtained. It was noted that in the city of Chone there is a low level of use of proprietary mobile applications for the management of sales, purchases and payments transactions of MSMEs, despite the fact that currently technologies have advanced considerably So much so that most people in Canton Chone have a smartphone that allows them to perform a series of activities, most owners or workers of SMEs use social networking applications to market their product.

Keywords: mobile application, MIPYMES, companies

Introducción

Actualmente el mundo ha revolucionado de una manera considerable de tal manera que muchas actividades han ido cambiando, es allí donde surge la interrogante si Chone como una ciudad productiva está al alcance de ese cambio, si su actividad comercial se encuentra en el nivel de la tecnología, debido a que un 90% de los trabajadores de las MIPYMES de la ciudad de Chone cuentan con un smartphone. Lo que se busca con este trabajo de investigación es conocer y demostrar el impacto que tienen las aplicaciones móviles en las pequeñas y medianas empresas para de esta manera saber el nivel de avance tecnológico.

Las aplicaciones que existen actualmente para dispositivos móviles es decir aplicaciones móviles, se están convirtiendo en parte de las actividades que se realizan diariamente, debido a eso se puede observar que esas aplicaciones brindan de alguna manera con más frecuencia comparado con el pasado, el apoyo en diferentes aspectos del quehacer humano como por ejemplo existen aplicaciones para organizar el día, aplicaciones para llevar un mejor control para tomar agua lo cual es beneficioso para la salud, aplicaciones para ubicarse en cualquier lugar que se encuentren, entre muchas más aplicaciones. Los dispositivos móviles están causando un boom en el mundo en el que se vive, y cada vez se hacen más accesible a las personas comunes, su capacidad para manejar datos y programas cada día se incrementa a ritmos vertiginosos.

Todas las aplicaciones que se encuentran en el mercado informático nacieron de alguna necesidad concreta de ciertos usuarios en específico, o algunas para brindar ciertas actividades que servirán de alguna manera a un número determinado de usuarios, estas aplicaciones regularmente son usadas para facilitar o poder realizar algunas tareas que algún tipo de investigador considere que tengan alguna necesidad. Como es conocido un dicho que para cada problema hay una solución, en informática este dicho se modifica ha para cada problema hay una aplicación.

De acuerdo con (Vique, 2013) todas las aplicaciones se ejecutan dentro de un ecosistema. Por lo tanto, para conseguir un desarrollo satisfactorio, es ideal conocerlo. Existen varios factores que afectan al ecosistema, como la infraestructura de la aplicación, el sistema operativo, los métodos de entrada de información, los propios usuarios, los canales de distribución de la aplicación. Concordando con lo que dice Vique al momento de realizar el análisis de la implementación de una aplicación, se debe tomar en cuenta el entorno en que esta va a ser implementada, es decir abarcar desde el sistema operativo en el que se va a ejecutar, también es importante conocer el nivel de conocimiento que tienen los usuario en cuanto a tecnología para diseñar una aplicación que se adapte a su nivel.

Los dispositivos móviles han sido definidos como pequeños aparatos que sirven para diferentes aspectos en la vida de las personas, estos dispositivos cuentan con algunas capacidades de procesamiento, algunos de ellos tienen conexión permanente o intermitente algún tipo de red, con una memoria ilimitada la cual es diseñada específicamente para cumplir una función, pero cumpliendo también otras funciones generales, la principal característica de estos dispositivos es que tienen un buen uso de su portabilidad es decir que no dependen de ningún terminal o tipo de cableado para poder realizar sus operaciones como hacer llamadas, enviar mensajes o conectarse a internet, estos dispositivos han sido creados con una función en específico la cual es la comunicación entre personas que se encuentran en diferentes lugares sin importar la cobertura.

Las aplicaciones móviles en la actualidad son muy aplicadas en la vida cotidiana, por lo que hace la subsistencia más fácil, proporcionan el desarrollo de la tecnología, las oportunidades en diferentes sectores empresariales. Al realizar un estudio, los beneficiarios que ofrecen la aplicación móvil para la compra de productos y servicios en línea en el cantón Chone, se propone el desarrollo de la aplicación móvil, que permitirá realizar compras de manufactura.

Unos de los instrumentos con mayor aumento eficaz para la empresa ha sido la aplicación móvil porque facilita la vida de los usuarios, promueve la interconectividad, perfeccionando la experiencia en la adquisición de productos y servicios. En la actualidad la colectividad cada vez es más inflexible tanto en lo laboral, educativo, social, la comunicación permite a los sujetos estar informados en su ambiente, cada vez el entorno es más competitivo, las herramientas tecnológicas son indispensable porque permite mejorar los procesos de gestión y comunicación.

Las aplicaciones móviles y la web están monetización (convertir un activo en dinero) es un período inicial hacia la rentabilidad que accede mejor la experiencia de uso, con la obtención de la investigación de las aplicaciones móviles para la compra de productos o servicios. Se analiza el funcionamiento de la aplicación móvil, mediante pruebas, explicar el funcionamiento de la aplicación móvil ya sea de manera física o manual.

Según (Cuello & Vittone, 2013) Las aplicaciones son para los móviles lo que los programas son para los ordenadores. Las apps tienen funciones y contenidos que se aplican para la web y son adaptados de acuerdo a su tamaño de pantalla y la forma de interacción de un móvil. Las aplicaciones móviles aparte de generar un ámbito tecnológico en los negocios está también generan innovación ya que hacen posible la producción de nuevos servicios y a la misma vez generan publicidad para los habitantes de la ciudad de Chone. Se sabe que las aplicaciones móviles a medida que avanza el tiempo estas crecen ya que las tecnologías siempre van a estar en constante evolución, por lo tanto, muestran tendencias en la ciudad ya que las mayorías de las pymes las utilizan.

Según (Carrasco, 2015) Los dispositivos móviles, como los smartphones (teléfonos inteligentes) o las tablets, son los principales impulsores del cambio en la manera de relacionarse con personas y organizaciones y están abriendo un sinfín de oportunidades en los diferentes sectores empresariales.

A raíz de lo mencionado es importante entender cuáles son los cambios que las aplicaciones móviles han ido generando dentro de la ciudad llegando a la conclusión que la tecnología y el uso de las mismas en los negocios va más allá de la aplicación en los procesos administrativos, sino que ofrecen mejoras en cuanto a la eficiencia de los procesos dentro de cada una de las pymes.

Según (Marketing, 2016) Los negocios que utilizan las apps en su día a día son cada vez más, y no solo en aquellas empresas que ofrecen sus servicios y productos a los usuarios vía aplicación móvil. Las empresas, sin importar su tamaño o sector, han ido incorporando estas apps en sus procesos internos, en la gestión de su negocio.

Se puede decir que la transformación digital esta aperturando nuevas posibilidades en todos los negocios por medio de las aplicaciones móviles y creando nuevas oportunidades para los negocios de la ciudad de Chone, esto hace que la competencia entre los negocios de su misma rama aumente y generen cada día más nuevas estrategias usando las aplicaciones móviles.

Aplicación Móvil

Según (Lutty, 2014) Una aplicación (también llamada app) es simplemente un programa informático creado para llevar a cabo o facilitar una tarea en un dispositivo informático. Cabe destacar que, aunque todas las aplicaciones son programas, no todos los programas son aplicaciones. Existe multitud de software en el mercado, pero sólo se denomina así a aquel que ha sido creado con un fin determinado, para realizar tareas concretas. No se consideraría una aplicación, por ejemplo, un sistema operativo, ni una suite, pues su propósito es general.

Las aplicaciones nacen de alguna necesidad concreta de los usuarios, y se usan para facilitar o permitir la ejecución de ciertas tareas en las que un analista o un programador

han detectado una cierta necesidad. Pero las aplicaciones también pueden responder a necesidades lúdicas, además de laborales.

Beneficios de las aplicaciones móviles para un negocio

Según (Melgoza, 2017) En la actualidad, prácticamente todas las personas cuentan con dispositivos móviles personales con los cuales interactúan todo el día en sus tareas cotidianas. Aquí es donde nace una gran oportunidad para las empresas de estar aún más cerca de sus clientes y crear otro canal de venta.

La gran mayoría de tareas del día a día se realizan mediante un smartphone: comprar boletos de avión, pagar en un restaurante, grabar momentos y compartirlos, incluso adquirir productos desde la palma de la mano. La tecnología está cambiando las formas de hacer las cosas y las empresas debemos adaptarnos a eso o dejar lugar a quien sepa hacerlo.

Fortalecimiento de marca: Tu empresa se destacará de la competencia al tener una aplicación móvil mediante la cual tus usuarios puedan interactuar contigo de una manera que no puedes conseguir mediante otros canales.

Mayor visibilidad: Una aplicación móvil, al estar hospedada en las principales tiendas de aplicaciones como Google Play Store y App Store de Apple, estará disponible para miles de usuarios interesados en tu producto.

Otro canal de venta: Al desarrollar una app para tu negocio, no solo estarás consiguiendo fortalecer tu marca, sino que también estarás abriendo un nuevo canal de venta desde donde los usuarios podrán realizar compras de tus productos como lo harían desde una sucursal física o una tienda en línea.

Velocidad: A diferencia de un eCommerce donde la velocidad de carga es de 2 a 5 segundos una app móvil funciona mucho más rápido, al haberse descargado en los dispositivos de tus usuarios.

Usabilidad: Tu aplicación móvil podrá ser como tú quieras, con un diseño orientado a tener una gran experiencia de usuario y obtener los máximos resultados de venta para tu negocio.

Notificaciones: Podrás crear una relación más fuerte con tus usuarios que la que podrías conseguir utilizando otros medios, ya que estarás tan cerca de ellos como ellos lo están de sus dispositivos. Hablamos de que podrás enviarle notificaciones con promociones, descuentos, ofertas, encuestas y mucho más.

Disponibilidad offline: No todas las personas tienen acceso a Internet durante todo el día. Una app móvil permitirá que tus usuarios puedan navegar por el catálogo de tus

productos, noticias y promociones en cualquier momento que lo deseen, cuenten o no con conexión a Internet.

Periféricos del dispositivo: Una de las mejores ventajas de tener una aplicación para tu negocio es que puedes acceder a la tecnología de los dispositivos como GPS, cámara, micrófono, acelerómetro, etc. Por ejemplo, podrás conocer la ubicación de tus usuarios para así enviarles promociones (notificaciones push) más acordes a su localización.

Fidelización de los clientes: Tu app estará en la lista de aplicaciones dentro del teléfono de tus clientes. De esta manera, cada vez que abran el menú de su dispositivo, resaltarán tu marca allí, y será más factible que ingresen a ella una y otra vez, fortaleciendo así el vínculo con tu empresa y pudiendo utilizarla como canal directo de compra.

Mipymes

Según (IAVARONE, 2012) Se consideran micro empresas aquellas que tienen menos de 20 trabajadores y medianas las que tienen entre 20 y 500 empleados. Esta definición es susceptible de variar en función de los distintos contextos económicos e históricos, no existe una definición única que categorice a la pequeña y mediana empresa dado que se utilizan diversos criterios. Las pequeñas y medianas empresas cumplen un importante papel en la economía de todos los países.

Según el Banco Europeo de Inversiones (BEI), se consideran pequeñas y medianas empresas aquellas con menos de 500 trabajadores y con una participación máxima de un tercio del capital en manos de una empresa de grandes dimensiones.

Clasificación de las pymes:

Dentro de las pymes se diferencian tres tipos de categorías, delimitadas en función del número de empleados y del volumen de negocios o balance:

Microempresa: Dentro de esta categoría se incluyen aquellas empresas con diez o menos trabajadores y con un volumen de negocios o un balance general inferior o igual a dos millones de euros.

Pequeña empresa: Son todas aquellas cuyo volumen de negocios o balance anual sea igual o inferior a los diez millones de euro y tengan una plantilla inferior a 50 miembros.

Mediana empresa: Las medianas empresas no pueden tener más de 250 empleados y su volumen de negocio no puede superar los 50 millones de euros, o su balance anual los 43 millones.

Características de las pymes:

Según (Luna, 2013) algunas de las características son:

- Tienen capital proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad.
- Los dueños dirigen la empresa.

- La administración es empírica.
- Utilizan más maquinaria y equipo aunque se basen en el trabajo más que en el capital.
- Dominan y establecen un mercado más amplio.
- Están en proceso de crecimiento (la pequeña tiende a ser mediana, y la mediana aspira a ser grande).
- Obtienen algunas ventajas fiscales.

Esta investigación tiene como objetivo medir el impacto que tienen las aplicaciones móviles en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Chone, se ha podido observar que en esta ciudad el impacto que generan las aplicaciones móviles sociales es muy elevado en el sentido que las empresas utilizan las aplicaciones móviles para promocionar sus productos y obtener más clientes, muy diferente de las aplicaciones móviles propietarias estas tienen un bajo impacto dentro del mundo de la comercialización en las pymes de la ciudad de Chone.

Materiales y métodos

Se aplicó una entrevista a dueños y encargados de las pymes de la ciudad de Chone, para conocer la opinión que tienen ellos sobre las aplicaciones móviles, además con la entrevista se pudo medir el impacto que causan estas aplicaciones dentro de la comercialización de dicha ciudad, conociendo el uso que les dan.

Método analítico permitió desmembrar la situación que se presenta con el uso de aplicaciones móviles en las pymes de la ciudad de Chone, para de esta manera analizar cada una de las opciones que se presentan, poder observar las causas que lo componen y de esa manera comprender su esencia y poder medir el impacto de estas aplicaciones.

Método sintético consintió en exponer todas las opciones que se presentaron durante la investigación para poder analizar y resumir todos los datos obtenidos, para de esta forma aclarar todas las interrogantes que existieron y poder pasar de lo universal a lo particular es decir re direccionar la investigación a las pymes de la ciudad de Chone.

Resultados

De acuerdo a los datos obtenidos con la encuesta que se realizó a los dueños o encargados de las MYPIMES se pudo constatar que en la ciudad de Chone el 90% utilizan las aplicaciones móviles de redes sociales para hacer comercialización del producto que ofrecen, debido a que son aplicaciones que manejan para otras actividades es que conocen y hacen uso de ellas, el 70% de estas mismas empresas hacen uso de aplicaciones móviles bancarias que les permiten generar los pagos a los proveedores.

Debido a que la mayor utilización de aplicaciones móviles se centra en las redes sociales, se conoce que estas aplicaciones son descargadas de la tienda de dispositivos móviles, sin embargo, un 10% de las MIPYMES cuentan con una aplicación que ha sido diseñada

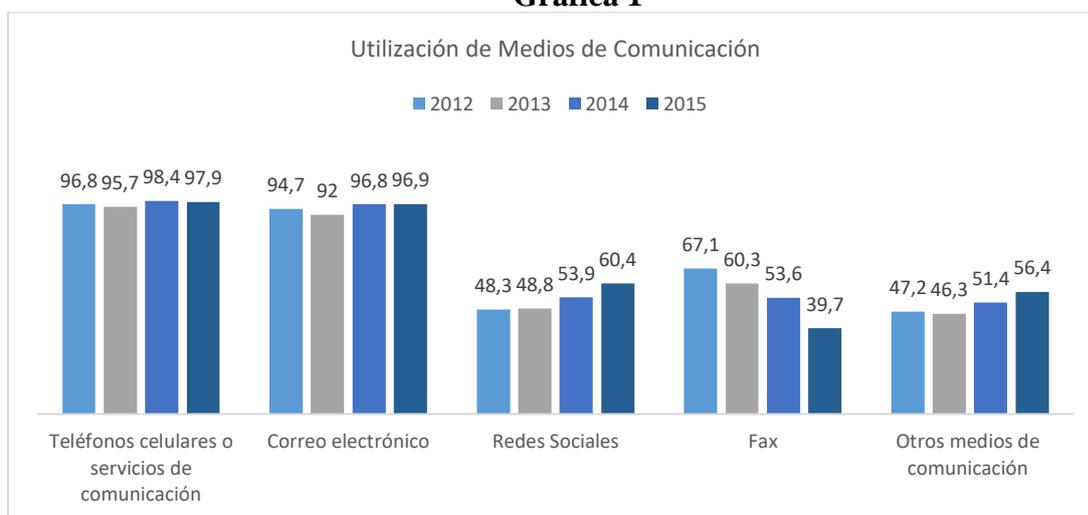
exclusivamente para uso de su empresa, pero aunque estas empresas se manejan en el Cantón, sus dueños no son nativos es por ello que la han implementado.

La ciudad de Chone a pesar de ser una ciudad muy productiva y de contar con diversas clases de MIPYMES, se está quedando en el pasado ya que los dueños no invierten en aplicaciones que le permiten mejorar el control de su empresa esto se debe al desconocimiento que tienen estos dueños en el aspecto tecnológico.

Se ha podido constatar que el uso de las redes sociales como medio de publicidad ha ayudado a incrementar las ventas en las MIPYMES ya que los dueños y empleados promocionan sus productos por internet y las personas interesadas se contactan con la empresa o la visitan directamente y van adquiriendo lo que necesitan.

En el periodo 2012-2015, existe un incremento en el uso de redes sociales (12,1 puntos porcentuales), por su lado, el fax se muestra en desuso (disminución de 27,4 puntos porcentuales). Además, los teléfonos celulares y correo electrónico son los principales medios que utilizan las empresas investigadas en el sector Comercio para comunicarse en el 2015 (Otros medios de comunicación comprende mensajería especializada, call center y otros).

Gráfica 1

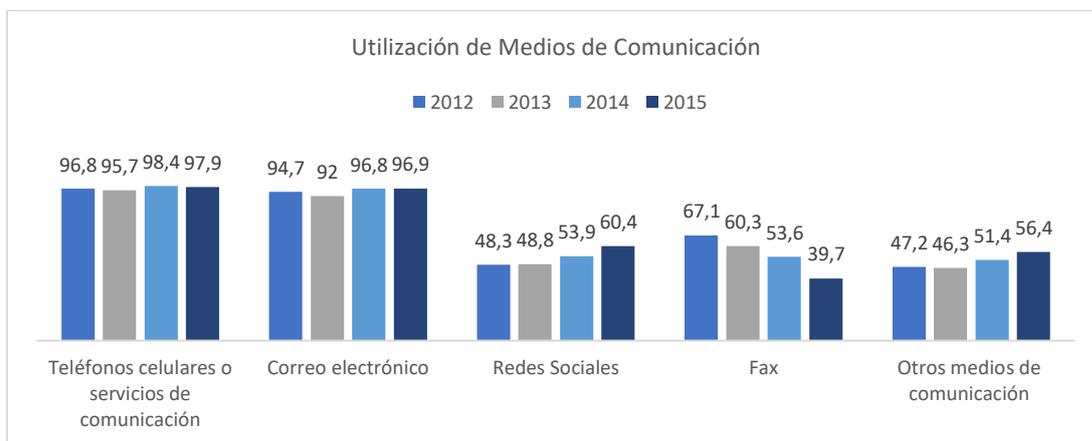


Fuente: INEC, 2015

Se descubrió que 10 de cada 10 comercios entre Papelerías y Ropa aceptan la importancia de las aplicaciones móviles para aumentar el desempeño de su negocio enfocados a servicios de pagos más usados por los comerciantes por su facilidad y estandarización son los aplicativos de Banco Pichincha y Guayaquil representando un 60% de usuarios entrevistados principalmente entre los comercios métodos externos para realizar transacciones en su mayoría con cuentas personales. Con una inversión máxima para la compra del software aproximada entre quinientos y mil dólares mayormente.

Discusión

Gráfico 2

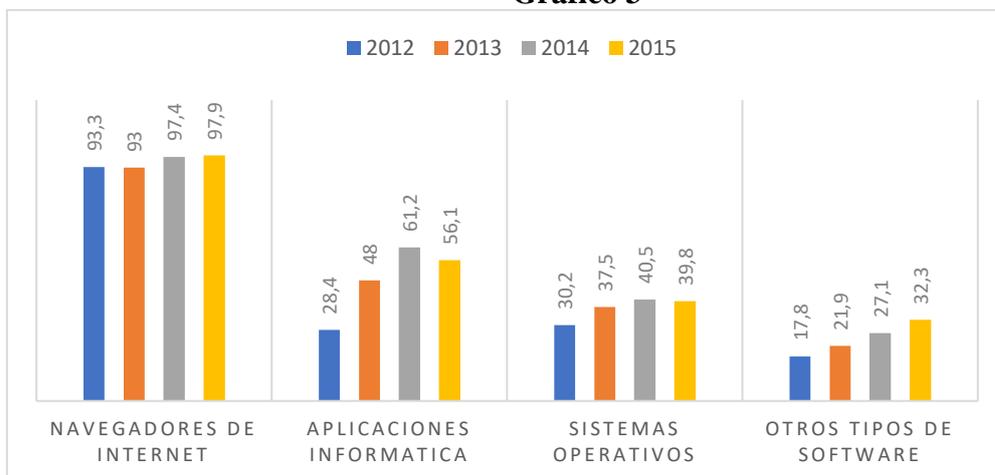


Fuente: INEC, 2015

En el periodo 2012-2015, existe un incremento en el uso de redes sociales (12,1 puntos porcentuales), por su lado, el fax se muestra en desuso (disminución de 27,4 puntos porcentuales). Además, los teléfonos celulares y correo electrónico son los principales medios que utilizan las empresas investigadas en el sector Comercio para comunicarse en el 2015 (Otros medios de comunicación comprende mensajería especializada, call center y otros)

Y aumento incontrolable del avance tecnológico en el desarrollo de software enfocado a ambientes móviles ha impulsado a negocios en la ciudad de Chone como son el restaurante Casa Club y Bar el Tocayo, usuarios de aplicaciones móviles de terceros en donde destacan funciones como comunicación entre meseros y el personal de cocina para gestionar los pedidos, pagos bancarios con proveedores, registro contable de los servicios ofrecidos, fragmentación de las cuentas generadas por los clientes para dividir el pago entre un número determinado de clientes, también se destaca el color de la interfaz gráfica y una experiencia de usuario son elemento complementario. El servicio es ofrecido por suscripción mensual valorado en cien dólares americanos.

Gráfico 3



Fuente: INEC, 2015

Las empresas pueden utilizar varios tipos de software de código abierto, es decir, las respuestas no son excluyentes. Otros tipos de software comprende ERP o CRM, software de seguridad, plataformas de aprendizaje, etc.

*El porcentaje de empresas que usaron navegadores de código abierto se lo realizó en función del número de empresas que utilizaron internet.

En el 2015, de las empresas que tienen conexión a internet, el 97,9% utilizan navegadores de **código abierto**. Por su lado, del total de empresas investigadas, el 56,1% utilizan aplicaciones ofimáticas, el 39,8% sistemas operativos, y el 32,3% algún tipo de software de código abierto.

Naturalmente la mentalidad de desarrollo de software libre expande las posibilidades operativas, junto con las tecnologías usadas limitan la arquitectura, cantidad y calidad de los desarrolladores independientes (o equipos de trabajo) puedan colaborar con el proyecto; junto con el apoyo del Ministerio de Telecomunicaciones hacia la inversión en tecnologías de la información el país se ve proyectado hacia automatización de procesos gubernamentales apegándose a normativas para el cuidado del medio ambiente con el ahorro de papel y apostando por el modelo de negocio, “según manifestó **Burbano de Lara**, Presidente del Directorio de CITEC, este sector genera más de 1.600 millones de dólares anuales en movimientos comerciales.” (Zumba, L. 20 de junio de 2019. Diario Expreso.

Conclusiones

Se puede concluir que el impacto de las aplicaciones móviles propietarias en el sector comercial de las pymes de la ciudad de Chone es muy bajo ya que las empresas no cuentan con aplicaciones que les permite manejar la empresa o llevar sus cuentas, en cambio las aplicaciones sociales tienen un gran impacto ya que un 90% de estas empresas hacen publicidad de los productos que ofrecen por medio de las redes sociales.

En la mayoría de los dueños o administradores proyectan mentalidad abierta hacia la adquisición e implementación de software para dispositivos móviles que automaticen procesos de compra y servicios de pago. Se encontró que existe aplicación de servicio al cliente personalizado (CRM) usando aplicaciones de mensajería instantánea, pero sin realizar un análisis de datos enfocado en la frecuencia de consumo.

Bibliografía

- Carrasco, S. (02 de 07 de 2015). *Analisis de la aplicacion de la tecnologia movil en las empresas*. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/57229/TFC%20Silvia%20Carrasco.pdf?sequence=1>
- Cuello, J., & Vittone, J. (2013). *Diseñado apps para móviles*. Catalina Duque Giraldo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ATiqsjH1rvwC&printsec=frontcover&dq=articulos+aplicacion+movil+para+la+compra+de+productos+y+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiiyIPoqMTiAhXR11kKHasZBiAQ6wEITzAH#v=onepage&q&f=false>
- IAVARONE, P. (01 de 04 de 2012). Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5230/iavaronitrabajodeinvestigacion.pdf
- Luna, J. (14 de 04 de 2013). *eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/caracteristicas-pymes.html>
- Lutty, R. (06 de 05 de 2014). Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4515/Robertho_Tesis_Titulo_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marketing. (07 de 10 de 2016). *DIGITALIST*. Obtenido de <https://digitalisthub.com/el-impacto-de-las-aplicaciones-moviles/>
- Melgoza, J. (05 de 01 de 2017). *DOPPLER*. Obtenido de <https://blog.fromdoppler.com/beneficios-de-aplicaciones-moviles/>
- Vique, R. R. (2013). *Métodos para el desarrollo de aplicaciones móviles*. UOC. Obtenido de [https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Tecnologia_y_desarrollo_en_dispositivos_moviles/Tecnologia_y_desarrollo_en_dispositivos_moviles_\(Modulo_4\).pdf](https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Tecnologia_y_desarrollo_en_dispositivos_moviles/Tecnologia_y_desarrollo_en_dispositivos_moviles_(Modulo_4).pdf)
- (Zumba, L. 20 de junio de 2019. Diario Expreso, extraído de <https://www.expreso.ec/economia/autoridades-buscan-potenciar-inversion-tecnologica-FI2921171>)