



Facultad de Ciencias de la Administración

Carrera de Administración de Empresas

**El Papel de la Brecha Digital en la Competitividad
de las Pequeñas y Medianas Empresas en América
Latina: una Revisión Sistemática de la Literatura**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del
grado de Licenciado en Administración de
Empresas**

Autor:

Nahim Josué Merchán Iñiguez

Directora:

Ana Carolina Armijos Orellana

Cuenca – Ecuador

Año

2026

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, en primer lugar, a mis padres y hermano, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante, quienes han sido el motor que me impulsa a seguir adelante y alcanzar mis metas.

A mi familia, por estar siempre presentes, brindándome ánimo y comprensión en los momentos más difíciles.

A mis amigos, por su apoyo, compañía y motivación a lo largo de este camino.

Finalmente, dedico este logro a todas aquellas personas que creyeron en mí y me inspiraron a no rendirme.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme la fortaleza, la salud y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi vida académica.

Expreso mi más sincero agradecimiento a mis padres, hermano y familia, quienes han sido un pilar fundamental durante todo este proceso, brindándome su apoyo incondicional, motivación constante y confianza en cada paso que he dado.

De manera especial, agradezco a mi tutora de tesis Ana Carolina Armijos por su orientación, paciencia y valiosos conocimientos compartidos, los cuales han sido esenciales para el desarrollo de este trabajo de investigación.

Asimismo, extiendo mi gratitud a mis docentes y a la institución, quienes contribuyeron a mi formación profesional y personal, proporcionándome las herramientas necesarias para enfrentar este desafío.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, formaron parte de este proceso y aportaron con su apoyo y colaboración para hacer posible la culminación de esta tesis.

Índice de Contenidos

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
Índice de Contenidos.....	iii
Índice de Figuras	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
1. Introducción	1
2. Métodos.....	2
3. Resultados	6
4. Discusión.....	20
5. Conclusiones	23
6. Referencias.....	25

Índice de Figuras

Figura 1 Flujograma de identificación de datos a través de bases de datos	6
--	---

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la brecha digital y la competitividad de las PYMES en América Latina, mediante una revisión sistemática de la literatura, con el fin de determinar si este fenómeno constituye una limitación o una oportunidad para el desarrollo empresarial. Para ello, se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura utilizando la metodología PRISMA, considerando estudios recientes provenientes de bases de datos como Scopus y Web of Science, y aplicando criterios de calidad para garantizar la relevancia de la información. Los resultados evidencian que la brecha digital ha evolucionado desde una perspectiva centrada en el acceso a infraestructura hacia un enfoque más complejo que incluye habilidades digitales y la capacidad de generar valor a partir de la tecnología. En el contexto latinoamericano, las PYMES enfrentan diversas limitaciones estructurales que condicionan su competitividad, mientras que la adopción tecnológica por sí sola no garantiza mejoras, sino que depende de su adecuada integración en procesos de innovación. No obstante, se identifican oportunidades estratégicas como el comercio electrónico y las soluciones financieras digitales que pueden contribuir a reducir estas brechas. En conclusión, la brecha digital se configura como un fenómeno multidimensional que impacta directamente en la gestión empresarial. Su superación requiere no solo inversión en tecnología, sino también el fortalecimiento del capital humano, el liderazgo organizacional y el apoyo institucional, con el fin de impulsar un desarrollo más competitivo y sostenible en la región.

Palabras clave: América Latina, brecha digital, competitividad, transformación digital, PYMES.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the relationship between the digital divide and the competitiveness of SMEs in Latin America through a systematic literature review, in order to determine whether this phenomenon constitutes a limitation or an opportunity for business development. To this end, a systematic literature review was conducted using the PRISMA methodology, considering recent studies drawn from databases such as Scopus and Web of Science, and applying quality criteria to ensure the relevance of the information. The results show that the digital divide has evolved from a perspective focused on access to infrastructure toward a more complex approach that includes digital skills and the capacity to generate value from technology. In the Latin American context, SMEs face various structural limitations that condition their competitiveness, while technological adoption alone does not guarantee improvements, but rather depends on its proper integration into innovation processes. Nevertheless, strategic opportunities have been identified, such as e-commerce and digital financial solutions, which may help reduce these gaps. In conclusion, the digital divide is configured as a multidimensional phenomenon that directly impacts business management. Overcoming it requires not only investment in technology, but also the strengthening of human capital, organizational leadership, and institutional support, in order to foster more competitive and sustainable development in the region.

Keywords: Latin America, digital divide, competitiveness, digital transformation, SMEs.