

**COMO MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES EN COLOMBIA A
TRAVÉS DE LA GAMIFICACIÓN Y EL USO DE LAS ERP**



AUTOR

Camilo Alberto Folleco Velandia

0106282

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Administracion de empresas

Director: Liliana Marcela Rodríguez Miranda

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

BOGOTÁ D.C., COLOMBIA

30 de agosto de 2021

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Introducción.....	5
La competitividad en las Pymes.....	6
La gamificación como opción de mejora en las Pymes.....	11
La planificación de los recursos empresariales (ERP) como sistema de mejora competitiva.....	15
Conclusiones.....	19
Referencias	20

Resumen

Las Pequeñas y medianas empresas (Pymes) como principal motor económico del país deben enfrentar los cambios tecnológicos y las dinámicas de los mercados cada vez más globalizados que adoptan las mejores herramientas tecnológicas para mejorar e incrementar su participación, y los productos y servicios que ofrecen a sus clientes. Para incrementar la competitividad de las Pymes en Colombia y mejorar sus ventajas competitivas en los procesos productivos de los bienes y servicios que ofrecen en el mercado, es importante lograr la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como, realizar su implementación.

Un factor de transformación en las Pequeñas y medianas empresas (Pymes) es la capacitación del personal, por eso es importante adoptar mejores estrategias de aprendizaje, entre ellas, la gamificación como metodología de trabajo por medio de juegos serios y actividades grupales que permitan a todos los participantes adquirir las habilidades necesarias para adoptar las TIC a favor de las Pymes, con el propósito de dar valor económico agregado a los clientes e incrementar la competitividad. Para adoptar las TIC es necesario implementar en las Pymes los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) como principal motor de gestión de los recursos disponibles en la organización que permite gestionar, analizar y procesar la información para posteriormente tomar las mejores decisiones que cambien el rumbo de la organización.

En este ensayo se va a explicar la competitividad como principal factor de crecimiento en las Pymes, luego definiremos el uso de la gamificación como principal metodología de enseñanza para adoptar las TIC en estas, posteriormente se analizará el papel de las ERP como principal herramienta de implementación, adopción y uso de estas, para mejorar la toma de decisiones y por último se darán las respectivas conclusiones.

Palabras clave: Competitividad, gamificación, pymes, ERP, TIC.

Abstract

Small and medium-sized enterprises (SMEs) as the main economic engine of the country must face the technological changes and the dynamics of the increasingly globalized markets that adopt the best technological tools to improve and increase their participation and the products and services they offer to their customers. In order to increase the competitiveness of Pymes in Colombia and improve their competitive advantages, the production processes that underlie the goods and services they offer in the market they participate in, it is important to achieve in them the adoption of information and communication technologies (ICT) and their implementation.

A transformation factor is the training of staff, so it is important to adopt better learning strategies and gamification as a work methodology through serious games and group activities that allow all participants to acquire the necessary skills to adopt ICT in favor of SMEs achieves a greater added economic value to customers and increase competitiveness. To adopt ICT, it is necessary to implement enterprise resource planning (ERP) systems in SMEs as the main engine for managing the resources available in the organization that allows to manage, analyze and process information to later make the best decisions that change the course of the organization.

In this essay we will explain competitiveness as the main factor of growth in SMEs, then we will define the use of gamification as the main teaching methodology to adopt ICT in these, then we will analyze the role of ERP as the main tool for implementation, adoption and use of these to improve decision-making and finally the respective conclusions will be given.

Keywords: competitiveness, gamification, SMEs, ERP, ICT.

Introducción

La competitividad de las organizaciones actualmente está sujeta a cambios vertiginosos debido al desarrollo tecnológico y las constantes innovaciones presentadas en el mercado cada año, esto obliga a las empresas a adoptar los cambios de mejor manera y rápidamente, para no quedar atras de sus competidores, ni del mercado cada vez más globalizado.

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) generan la mayor cantidad de empleo y mueven la economía del país, según cifras suministradas por el Departamento Nacional de Estadística (DANE), estas representan más del 90% del sector productivo nacional y generan el 35% del PIB y el 80% del empleo de toda Colombia (2019). Sin embargo, debido a la falta de capacitación y el desconocimiento de muchos empresarios en el uso y adopción de nuevas herramientas, estas organizaciones han tenido como principales consecuencias el atraso tecnológico, menor productividad, disminución de valor económico agregado y mayor competencia por parte de los grandes competidores, tanto a nivel organizacional como tecnológico.

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) pueden incrementar la competitividad por medio de la gamificación capacitando al personal en la adopción y su uso, en beneficio de la organización, complementando con actividades lúdicas y juegos serios que permitan un mayor desarrollo organizativo.

El objetivo de este ensayo es describir como la gamificación puede beneficiar a las pymes en Colombia con la adopción de las TIC, incrementando su competitividad, esto con el fin de dar argumentos sólidos en favor de su adopción, que permitan aumentar su valor en el mercado y mejorar los procesos organizacionales con el objetivo de dar valor agregado a los productos o servicios ofrecidos.

COMO MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES EN COLOMBIA A TRAVES DE LA GAMIFICACION Y EL USO DE LAS ERP

La competitividad en las Pymes

A través del tiempo las Pequeñas y Medianas Empresas – PYMES, buscan su crecimiento y expansion en el mercado que compiten, con el firme propósito de ser sostenibles y perdurar en el tiempo, sin embargo, debido al desinterés por parte de la gerencia o administración de: adquirir tecnología por falta de recursos económicos, mejorar los procesos de manera continua, capacitar al personal constantemente, omitir la planeación, gestión y la generación de innovaciones, conciben factores que limitan el crecimiento económico entendiéndose como la forma de generar mayor capacidad productiva, puestos de trabajo e incremento del consumo, y a nivel organizacional como la capacidad de expandirse a otros territorios, incrementar la planta laboral, incrementar las áreas departamentales y lograr mayores cuotas de mercado, son entre otros factores, aspectos que deben mejorar este segmento del empresariado colombiano para poder mejorar las condiciones de vida de todos los involucrados y brindar mejores alternativas de consumo a los interesados en sus bienes y servicios.

En Colombia, las Pymes son el principal motor económico del país, pero desafortunadamente incurrir en varios factores que las posicionan en el mercado de forma negativa, por esto, es pertinente analizar desde un punto de vista objetivo, para posteriormente ofrecer la gamificación como alternativa para mejorar sus condiciones actuales al momento de implementar las TIC en sus empresas.

La brecha digital es uno de los factores negativos de las Pymes, debido a la falta de interés por parte del estado en aplicar políticas que fomenten su uso, es evidente la falta de conocimiento y desarrollo referente a las TIC respecto de los países desarrollados (Parra, Sellens & Zorrilla, 2017).

Una de las causas que no permite a las Pymes estar en el mercado o mantenerse por un largo periodo de tiempo, es por su condición de conformación legal, según el estudio realizado por Fernández (2019) la informalidad empresarial representa el 60% de las Pymes, abarcando a su vez el 38% de los trabajadores y el 33% de la producción. Esto significa que 1 de cada 6 está o incurre en la informalidad, siendo este fenómeno común en el país, causado por diversos motivos, pero que en algunos momentos es debido a los procedimientos de inscripción, registro y pago de impuestos que ahuyenta a la mayoría de los empresarios, dada su estructura financiera incapaz de cubrir dichos costos y en otros casos, quedando aislados de los beneficios que ofrece el estado para su desarrollo económico.

Otro factor de dificultad, se genera al interior de las Pymes, en cuanto a la planificación y gestión estratégica de los recursos disponibles debido a la calidad de la información contable generada por la empresa como consecuencia de los factores externos e internos que impiden un mejor provecho de los datos para tomar decisiones (Bolaños, 2018).

Otro de los problemas más frecuentes en las Pymes es la información financiera generada, puesto que, al estar directamente relacionada con la administración de los costos y gastos dentro de sus operaciones y no poseer sistemas de información empresarial que integre los procesos administrativos, productivos y financieros, la información disponible en muchos casos es errónea al no ser procesada de manera correcta, por lo tanto, las decisiones tomadas serán incorrectas, además, el no gestionar de manera adecuada los activos, pasivos y costos incurridos sin incrementarlos o disminuirlos según la situación dada, genera menores márgenes de rentabilidad y pérdida de capital propio, convirtiéndolas en empresas fracasadas (Colina, Espinosa & Molina, 2015).

Las Pymes desconocen la importancia de organizar su información financiera, generando la toma de decisiones erróneas gracias a la desinformación y la calidad de

la información al no ser procesada de la mejor manera, sea por la ausencia de software especializado o por la falta de capacitación al talento humano disponible.

Por otra parte, al tener un enfoque de competencia basado en el bienestar propio de la organización, las Pymes están en desventaja frente a los competidores como consecuencia de la ausencia de alianzas estratégicas entre pares que favorezcan su competitividad, siendo una problemática actual. Este punto de vista define el sesgo de los dueños y del equipo de trabajo en las Pymes en un estado de confort y egoísmo puesto que impiden compartir su conocimiento y obstruyen la posibilidad de ver a los competidores más cercanos como posibles aliados, relegando la posibilidad de éxito a largo plazo, justificando el periodo de tiempo en que estas logren las cualidades y características pertinentes para poder competir.

Puede afirmarse que las problemáticas antes mencionadas son: la información financiera, las brechas digitales, la planificación y la gestión de los recursos disponibles, para disminuir estas limitaciones debe hacerse planes y proyectos que ataquen el problema de raíz, iniciando por la capacitación del personal, su relación con la información disponible y los recursos para poder utilizar la gamificación como medio de trabajo que fomente la mejora de las actividades laborales en las Pymes.

A nivel competitivo algunas Pymes están rezagadas como consecuencia de su administración, el desconocimiento de las TIC por la falta de oportunidades, debido a la presencia de grandes multinacionales que distorsiona el mercado obligando al gobierno a favorecer sus intereses dado que la atracción de inversión extranjera favorece al país en materia de productividad y competitividad, jalonando la participación de estas organizaciones en el mercado mundial, pero rezagando el papel de las Pymes.

La competitividad hace referencia a la generación de características desarrolladas por las organizaciones, que permite competir en el mercado ofreciendo bienes y servicios que sean altamente diferenciados de los competidores y que atraiga

la mayor cuota de mercado, cumpla con las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrezca la mejor alternativa de consumo y uso.

Este concepto no debe tener en cuenta solo la generación de ventajas competitivas, sino también la capacidad de ofrecer productos que satisfagan las necesidades del cliente, involucrando factores operativos y organizacionales para diferenciarse de la competencia (Castellanos, Montoya & Montoya, 2010), esto significa que debe tener presente lo que quiere el cliente, como ofrecer una solución que se acomode a sus expectativas, diferenciarse de la competencia por medio de valor agregado y por último, utilizarlas para entender las dinámicas actuales del mercado y del consumidor.

Ser competitivo no es solo la obtención de utilidades, también es la gestión de los recursos de manera tal que pueda ser rentable, sostenible y eficaz al momento de enfrentar las incertidumbres del entorno en el cual compiten, su debilidad afecta de manera negativa de acuerdo con Castillo (2008), al mencionar que son varios los factores negativos al haber estructuras organizativas débiles que provocan incertidumbre, falta de competitividad y turbulencia económica como consecuencia del capital de inversión extranjera y las grandes organizaciones que obstaculizan el desarrollo económico nacional.

La competitividad empresarial dentro de la economía permite un incremento de las innovaciones al brindar el ambiente necesario para pivotar las mejores ideas y generar cambios positivos dentro del sector. La competencia significa poner el mayor esfuerzo posible con la menor cantidad de recursos y satisfaciendo de manera correcta los problemas que buscan ser resueltos.

El crecimiento implica un esfuerzo tanto individual como colectivo de las Pymes, al ser el principal motor económico del país según las cifras oficiales suministradas por el Departamento Nacional de Estadística (DANE), estas representan más del 90% del sector productivo nacional y generan el 35% del PIB y el 80% del empleo de toda

Colombia (2019), los emprendedores y empresarios deben poner como objetivo el crecimiento de sus negocios, para ello se requiere contar con el mejor talento humano disponible, para ello es crucial incentivar a los pequeños empresarios, pensar en primer lugar como mejorar las condiciones actuales de trabajo.

Se debe confiar que el talento humano de las Pymes pueda adaptar las herramientas disponibles al ser el recurso más importante en cualquier organización al afirmar Durango & Rueda (2020) que el talento humano permite incrementar la competitividad, mejorar la cadena de valor de las organizaciones para poder integrar las compañías a nivel local y global.

Muchos factores que impiden el crecimiento empresarial es el rezago de la propia estructura empresarial, ello invita a repensar como estructurar la organización, ver realmente cuales son las principales actividades que generan mayor valor para los clientes y por ultimo, como utilizar las tecnologías disponibles, puesto que el mercado al estar globalizado, más participantes del exterior, que poseen mejores herramientas y mayor conocimiento, explotan como es debido sus ventajas e ingresan al mercado local, desplazando al empresariado nacional al no tomar en cuenta que el siglo XXI es el siglo del conocimiento.

El principal factor de crecimiento y competitividad que deben poseer las Pymes es su equipo de talento humano y la capacidad de generar constantes innovaciones que cambien las formas de ver sus productos y servicios, e involucrar igualmente a sus clientes en la construcción conjunta de las soluciones que requieran, así mismo deben estar enfocados en identificar a sus grupos de interés y capacitarlos para diseñar y brindar soluciones, mejorando la cadena de valor, mejorando tanto ellos como las Pymes en un entorno de ganar-ganar.

En este sentido la gamificación, como labor e iniciativa propia de las Pymes, al involucrar su talento humano con la visión de mejorar sus procesos por medio de las TIC, permite acelerar los factores de crecimiento y competitividad de manera

exponencial al ofrecer actividades que brinden nuevos enfoques y dar herramientas para proponer mejoras continuas a las actividades claves y también reinventar el negocio, por medio de la labor conjunta del colectivo empresarial en el sector económico que participen.

Al involucrar la gamificación como puente para capacitar el talento humano, se elimina el desconocimiento de esta metodología de trabajo y favorece la adopción en la medida que las Pymes se involucren más en la compleja realidad empresarial, inundada por constantes mejoras tecnológicas e innovaciones que aparecen en el mercado y así, poder competir más eficientemente.

La gamificación como opción de mejora en las Pymes

Según Teixes (2015) la gamificación ofrece la posibilidad de mejorar los comportamientos y habilidades de los participantes a través de juegos serios, mejorando las áreas departamentales involucradas, significa que este método abarca tanto al talento humano como a los clientes por igual, para ofrecer soluciones desde una perspectiva completamente innovadora y amena, pues permite generar valor ante la mejora de actividades laborales y la eficiencia de los procesos que conlleva al logro de las metas de la organización frente al mercado.

Gómez & Heredero (2013) consideran la gamificación como un proceso que ofrece la posibilidad de establecer relaciones con los clientes e innovar de manera exponencial mediante su rol como colaborador en los procesos de innovación, facilitar la participación del cliente mediante experiencias únicas, brindando oportunidades de colaboración y trabajo en equipo para mejorar y satisfacer sus necesidades.

La gamificación es una metodología de trabajo que permite potenciar las habilidades de los participantes, mejorar las relaciones existentes entre los miembros y mejorar la resolución de problemas que surjan en las áreas departamentales sea a nivel directivo, gerencial u operativo, por medio de este método se logra capacitar y

adoptar las ventajas que ofrece, puesto que en muchos casos su uso es poco dado por el tamaño de las empresas y la poca importancia que dan los dueños a los constantes cambios tecnológicos.

Si la gamificación es un método que permite potenciar a los involucrados, hay que considerar que uno de los principales objetivos de cualquier organización es ser competitiva, no solo a nivel local sino a nivel global, en los últimos años los cambios tecnológicos, organizacionales y estratégicos dentro de las pymes en Colombia, pone en perspectiva que la capacitación, la consultoría empresarial y las herramientas gerenciales sirven como instrumentos para poder ser competitivos y productivos (Romero, 2006).

Esta metodología de trabajo y su implementación en las Pymes en Colombia puede convertirse en una herramienta de aprendizaje que se use de manera recurrente para incrementar su competitividad en el mercado, dado que las grandes organizaciones debido a sus complejas estructuras organizacionales y las dinámicas sociales en su interior, obliga a sus miembros a mejorar en sus capacidades innatas de trabajo para poder competir en el mercado.

Por otra parte, Sorolla, Gato, Guillem & Sorolla (2017) sostienen que cualquier actividad de gamificación debe ser innovadora, interesante y bien ejecutada, es decir, que deben llevarse a cabo de acuerdo con un plan de trabajo. Las actividades deben enfocarse en presentar nuevas maneras de ver su actividad laboral, despertar en los involucrados nuevas expectativas de sus actividades y enfocar el éxito de las sesiones por medio de la participación plena y consciente del equipo o de los miembros involucrados. Las sesiones de trabajo están enfocadas en el desarrollo de una serie de actividades con un objetivo previamente definido y planificado, que permite trabajar una o varias habilidades de los participantes siguiendo un plan de trabajo acorde con las metas a lograr.

El enfoque de la gamificación se concentra principalmente en el deseo nato del ser humano de ser reconocido y recompensado por sus esfuerzos, toma como principales conceptos de trabajo los que ofrece la industria de los videojuegos, estos manejan variables de trabajo duro y recompensa a sus jugadores por completar diversos objetivos, ahí yace la esencia de esta metodología de trabajo educativa, en el enfoque de la resolución de problemas y la obtención de recompensas cuantitativas y cualitativas, que permiten mejorar la experiencia de aprendizaje mediante juegos serios.

Prósperi, Sabarots & Villa (2017) afirman que es importante identificar y analizar las motivaciones de los usuarios para poder ser potenciados al gamificar la experiencia durante las actividades propuestas.

Los pasos para poder realizar con éxito cualquier proceso de gamificación en las Pymes, con el fin de mejorar sus actividades laborales acorde a los participantes, son las siguientes:

1. Diagnostico
2. Identificación y elaboración de objetivos
3. Plan de trabajo
4. Organización de las sesiones de trabajo
5. Conclusiones y retroalimentación

En esta parte, se debe tener presente cual es el objetivo al momento de convocar este tipo de actividades debido a que los objetivos planteados en cada actividad y los logros que se pretenda conseguir, difieren uno del otro. Los tipos de actividad responden a los diversos objetivos que pretende conseguir cada área departamental y también cambia según las necesidades de la empresa y las condiciones del mercado.

Los tipos de actividades que pueden usarse en las organizaciones por medio de la gamificación como marco de trabajo que incentive y desarrolle las habilidades de los participantes pueden ser las siguientes:

- Innovación
- Creatividad
- Resolución de problemas
- Trabajo en equipo
- Adaptabilidad al puesto laboral

Cada uno de los conceptos antes mencionados por medio de la metodología de trabajo deben ser ejercitados de distintas maneras e integrados con las necesidades presentes en la organización.

Cada sesión de trabajo debe potenciar las habilidades a través de actividades lúdicas que tengan como objetivo el desarrollo de diversas actividades que respondan a los requerimientos de cada logro mencionado.

La gamificación utiliza medios didácticos y digitales para aprender, debe destacarse que a nivel empresarial esta técnica ha demostrado resultados positivos al momento de incrementar los lazos de amistad y trabajo en equipo, la generación de ideas y la obtención de logros personales. Esta metodología es posible debido a la adquisición de equipos de cómputo y móviles que ha masificado su uso, al utilizar estas herramientas es posible capacitar a los empleados desde un punto de vista innovador.

Las actividades de gamificación como metodología de trabajo que despierta en sus involucrados sentimientos de cooperación, participación, logro de objetivos para obtener recompensas, debe apropiarse de los dispositivos tecnológicos para potenciar los resultados a largo plazo puesto que las experiencias obtenidas por los participantes brindan un nuevo enfoque que, bien ejecutado y empleado, lograra cambios importantes teniendo siempre claro sus efectos a futuro.

La capacitación del talento humano permite grandes beneficios y oportunidades para los dueños, Dewinter, Kocurek & Nichols (2014) sostienen que la gamificación, dentro de la formación corporativa permite incrementar la productividad, mejorar la gestión administrativa y la resolución de problemas.

Para las Pymes, el concepto de gamificación puede ser desconocido debido a la poca inversión dirigida a sus empleados, como resultado de la férrea competencia y el desconocimiento general de los propietarios, dado que la cultura organizacional está enfocada en el corto plazo, afectando toda posibilidad de ser competitivos e igualmente haciendo que las oportunidades de crecimiento disminuyan.

Para incrementar las oportunidades de crecimiento en las Pymes es importante poseer esa visión local y global, para que las compañías puedan integrarse a los nuevos mercados y tendencias que surjan con la interacción de los clientes con la tecnología diariamente y visualizar oportunidades de negocio con el resto del mundo y no atarse al mercado local.

La planificación de los recursos empresariales (ERP) como sistema de mejora competitiva

Las ERP (Planificación de Recursos Empresariales) se conciben de manera general como programas informáticos que gestionan en tiempo real la información que genera la empresa derivada de todas sus actividades y alimentada por las distintas áreas departamentales con el objetivo de gestionar y mejorar sus resultados, al no contar con los recursos suficientes para adoptarlas, es necesario capacitar al personal y ser capaces de adoptarlas a futuro. Es fundamental que la información que genera la empresa sea relevante, fiable, confiable y actual, siendo clave el procesamiento de la información y posteriormente la gestión y dirección de los recursos disponibles siendo los insumos la tecnología disponible y el talento humano, la coordinación y el trabajo conjunto que permita desarrollar los objetivos empresariales propuestos.

Para generar y procesar información de calidad con el objetivo de tomar mejores decisiones empresariales, es indispensable el uso y desarrollo de la tecnología dado que su uso es omitido por los sesgos de complejidad y costo, pero es necesaria su adopción, Puentes (2017) afirma que el desarrollo tecnológico y su uso permite mayor eficiencia, disminución de costos, adaptación a los cambios y respuesta a los clientes de manera óptima, es decir, aplicar las TIC como sistemas de información y gestión de recursos que posibiliten el crecimiento económico.

Saber adoptar las TIC permite aumentar la productividad, al favorecer de forma indirecta las innovaciones que permitan su uso en procesos organizacionales y productivos (Antosz & Rodríguez, 2015), al mejorar sus procesos de trabajo, integrando la tecnología mediante la gamificación.

Las TIC pueden incidir de manera positiva para los objetivos estratégicos de la organización, al permitir transformar los datos pasados y presentes en planes organizacionales, permitiendo aprovechar las oportunidades del mercado de manera más efectiva, debido a las tendencias actuales que pivotan de oportunidades de mercados tradicionales a digitales, abriendo camino a miles de actores para que aprovechen estas coyunturas.

Para poder usar las TIC es importante reconocer que hay varias herramientas en el mercado, para este caso escogemos las ERP o sistema de planificación de los recursos, como la principal herramienta tecnológica que deben poseer las Pymes al gestionar y planificar los recursos disponibles.

Para implementar estas herramientas tecnológicas, hay que considerar de primera mano que el éxito de su implementación proviene del apoyo de la alta gerencia, el equipo de proyecto involucrado y de su cultura organizacional para favorecer cambios positivos y disminuir su impacto a nivel organizacional (Cardona & Erazo, 2016).

Lam, Ni & Sun (2015) sugieren que deben seguirse los siguientes pasos para implementar las TIC: Preparación de la organización, selección, implementación, preparación final y puesta en marcha del programa.

Al involucrar las ERP en las Pymes se puede incrementar la calidad y la información dentro de sus sistemas de información, pueden transformarse y ser competitivas, según los estudios de Hu, Hsu, Li & Yen (2015). Sin embargo, incorporar nuevas tecnologías involucra cambios estructurales organizacionales que permitan ser más competentes, tal como lo afirma Guzmán, Lapeira & Serrano (2020).

Castro & Hermosa (2014) sostienen que las empresas pueden ser competitivas a nivel global, es necesario incentivar la transferencia y adopción de la tecnología.

Las ERP deben considerarse un aliado al permitir mejorar, competir e incrementar la productividad del país al abarcar nuevas formas de trabajar, hacer negocios e interrelacionarse con el mercado global y gestionar toda la información que nazca de estos procesos, para que pueda ser procesada acorde con los objetivos de la organización.

El reconocimiento, aceptación y uso de las ERP en las grandes organizaciones se debe a sus ventajas competitivas identificadas en los siguientes aspectos:

1. El procesamiento de la información generada por el ente organizacional
2. La integración de las actividades empresariales en las áreas departamentales
3. La disponibilidad de la información en tiempo real
4. La seguridad de los datos por medios locales o en línea

Las ventajas competitivas que se describieron tienen como objetivo el tratamiento adecuado de la información e incrementar la competitividad de las Pymes

mediante el uso correcto y oportuno de los datos que son suministrados constantemente por los empleados, para ofrecer mejoras en las actividades laborales.

Colombia es un mercado emergente con una cantidad enorme de recursos valiosos que lo posicionan con ventajas competitivas desde el punto de vista de posicionamiento y poder de negociación, en lo referente a la globalización de los procesos productivos por medio del mejoramiento y la capacitación del talento humano a través de la gamificación, ofreciendo un nuevo enfoque de trabajo que permita a las PYMES adoptar las tecnologías de la Información y la Comunicación, usando los ERP como medio para incrementar su competitividad.

Estamos en la era del conocimiento y las nuevas tecnologías son el reflejo de este, las economías deben indudablemente ajustarse a este devenir permitiendo nuevas formas de elevar el bienestar y las Pymes convertirse en el principal actor económico, en este sentido las organizaciones no deben relegarse y debilitarse desde los aspectos productivo y competitivo.

La adopción de las ERP requiere de un proceso de capacitación, entrenamiento y adopción de un pensamiento estratégico que visualice su uso de manera oportuna para la gestión y uso de los recursos. La gamificación permite adquirir habilidades para afrontar los retos actuales del mercado y la adaptabilidad de las tendencias del mercado, el poco uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC en las Pymes, genera una gran oportunidad para adoptar las ERP como el primer paso para ser competitivas, mejorar los procesos, capacitar al talento humano disponible para que tengan los conocimientos y la información necesaria para su uso y de esta manera, lograr la mejora continua de la empresa a través de su propuesta de valor.

Conclusiones

La gamificación es una herramienta que permite mejorar las habilidades de los jugadores mediante actividades de juegos de no ocio con el fin de adoptar los cambios tecnológicos, esta metodología demuestra que puede mejorar los procesos de la organización enfocando la vision de los participantes en relacion a sus actividades laborales para mejorarlas e innovarlas.

La competitividad debe ser vista como una meta para poder crecer mediante el uso de las herramientas tecnológicas disponibles y por medio de la capacitación a través de la gamificación, igualmente el crecimiento al interior de las organizaciones permite mejorar sus procesos y satisfacer de manera adecuada las necesidades de los clientes.

Por medio de la capacitacion del personal puede mejorarse las condiciones de trabajo en las Pymes, permitiendo mejorar los procesos de trabajo, la gestion de la información y la optimizacion de los recursos disponibles a través de un enfoque de capacitacion diferente que promueve la creatividad, el trabajo de equipo y la innovacion.

El uso de las ERP como apoyo tecnologico permite la gestión de los recursos de manera eficaz, eficiente y optima, pero dado sus altos costes y la infraestructura tecnológica necesaria desmotiva a los dueños para su implementación, tal vez sin tener en cuenta los beneficios que genera al mejorar la información organizacional y por ende, la toma de decisiones mas acertadas de cara al mercado.

Las Pymes como principal motor economico del pais, ofrecen grandes oportunidades en el mercado para mejorar sus condiciones actuales enfocando la gamificacion como una opcion de mejora para sus colaboradores, el desarrollo de los procesos y el crecimiento empresarial.

Referencias

- Antosz, M & Rodríguez, J. (2015). Análisis de estrategias y modelos de aplicación de las tic en las empresas. Revista científica ecociencia. Vol. 2(6)
- Bolaños, P., & Amanda, C. (2019). Actualidad de la gestión empresarial en las pymes (Current Business Management in SMEs). Apuntes Contables, (24).
- Castillo, J. O. C. (2008). Círculo virtuoso de la educación empresarial: una propuesta de modelo para el desarrollo de un tejido empresarial de calidad. Revista Escuela de administración de Negocios, (63), 23-40.
- Constante Castro, L. I., & Quintana Hermosa, W. H. (2014). Alineamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC´ s) con la estrategia del negocio en las PYMES (Master's thesis, Quito: EPN, 2014.).
- DeWinter, J., Kocurek, C. A., & Nichols, R. (2014). Taylorism 2.0: Gamification, scientific management and the capitalist appropriation of play. Journal of Gaming & Virtual Worlds, 6(2), 109-127.
- Erden, Z., Klang, D., Sydler, R., & von Krogh, G. (2014). Knowledge-flows and firm performance. Journal of Business Research, 67(1), 2777-2785.
- Espinosa, F. R., Molina, Z. A. M., & Vera-Colina, M. A. (2015). Fracaso empresarial de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia. Suma de negocios, 6(13), 29-41.
- Galeano, J. Iglesias, C & Loaiza, M. (2016). Importancia de las TIC para la competitividad de las pymes en Colombia. Revista científica. Vol. 10(1), pp. 93-99
- Gómez, C & Heredero, C. (2013). La gamificación y el enriquecimiento de las prácticas de innovación en la empresa un análisis de experiencias. Intangible capital. Vol. 9(3), pp. 800-822
- Fernández, C. (2018). Informalidad empresarial en Colombia. Bogotá: Fedesarrollo, 30 p. Documentos de Trabajo (Working Papers). No. 76 - noviembre.

- Mejía Durango, I. C., & Jiménez Rueda, C. A. (2020). Competitividad y productividad del administrador de empresas en las PYMES en Colombia y Latinoamérica. *Tendencias*, 21(1), 238-251.
- Miguel, S. E., Sorolla, G. R., Gato, M. P., & Guillem, J. A. (2017). Gamificación en Formación en Empresas. *Dirección y Organización*, 35-40.
- Ministerio del trabajo (2019). MiPymes representan más de 90% del sector productivo nacional y generan el 80% del empleo en Colombia. Recuperado de: <https://cutt.ly/ljNnTzX>
- Montoya, A., Montoya, I., & Castellanos, O. (2010). Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia: elementos actuales y retos. *Agronomía colombiana*, 28(1), 107-117.
- Prósperi, C., Sabarots, G., & Villa, M. (2017). Uso de la gamificación para el logro de una gestión empresarial integrada. *Perspectivas de las Ciencias Económicas y Jurídicas*, 6(2).
- Puentes, R. (2017). Análisis de la apropiación y uso de las TIC por parte de las pymes colombianas. *IUSTA*, 1(46), 19-41.
- Quiroga-Parra, D. J., Torrent-Sellens, J., & Murcia-Zorrilla, C. P. (2017). Las tecnologías de la información en América Latina, su incidencia en la productividad: Un análisis comparado con países desarrollados. *Dyna*, 84(200), 281-290.
- Riascos-Erazo, S. C., & Arias-Cardona, V. H. (2016). Análisis del impacto organizacional en el proceso de implementación de los Sistemas de Información ERP Caso de Estudio. *Entramado*, 12(1), 284-302.
- Romero, L. (2006). Competitividad y productividad en empresas familiares pymes: una aproximación desde la interacción familia-empresa. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (57), 131-142
- Serrano, C. L., Lapeira, C. J. P., & Guzmán, M. Y. L. (2020). Influencia de las TIC en el desarrollo económico de Colombia. *Ciencias de la Información*, 49(3), 3-10.

- Sun, H., Ni, W., & Lam, R. (2015). A step-by-step performance assessment and improvement method for ERP implementation: Action case studies in Chinese companies. *Computers in Industry*, 68, 40-52.
- Teixes, F. (2015). *Gamificación: fundamentos y aplicaciones* (Vol. 7). Editorial UOC.
- Yen, H. R., Hu, P. J. H., Hsu, S. H. Y., & Li, E. Y. (2015). A multilevel approach to examine employees' loyal use of ERP systems in organizations. *Journal of Management Information Systems*, 32(4), 144-178.