



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril 2024,
Volumen 8, Número 2.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2

**FACTORES TÉCNICOS, OPERATIVOS Y HUMANOS
QUE INFLUYEN EN LA FACTURACIÓN DE LAS
MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
MIPYMES COMERCIALES**

**TECHNICAL, OPERATIONAL AND HUMAN FACTORS
THAT AFFECT THE DELAY IN BILLING
IN COMMERCIAL MSMES**

Raúl Forneron Pedrozo

Universidad Nacional de Pilar, Paraguay

Andrés Abelino Villalba Chamorro

Universidad Nacional de Pilar, Paraguay

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10578

Factores Técnicos, Operativos y Humanos que Influyen en la Facturación de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas MiPymes Comerciales

Raul Forneron Pedrozo¹

raulforpe@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-1347-3558>

Facultad de Ciencia Contables
Administrativas y Económicas
Universidad Nacional de Pilar
Paraguay

Andrés Abelino Villalba Chamorro

anvill65@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0002-2502-6947>

Facultad de Ciencia Contables
Administrativas y Económicas
Universidad Nacional de Pilar
Paraguay

RESUMEN

La facturación para una empresa MiPymes se refiere al proceso de emisión de facturas por los bienes o servicios vendidos, fundamental para la gestión financiera y tributaria de estas empresas (Barreix y Zambrano, 2018). En este sentido, el estudio explora los factores técnicos, operativos y humanos que inciden la facturación en MiPymes comerciales, del rubro estaciones de servicios, de la ciudad de Pilar en el año 2023. La metodología de investigación es de tipo descriptiva de diseño no experimental con enfoque cuantitativo. Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta en una muestra probabilística de contadores de MiPymes del rubro elegido para el análisis. Los resultados permiten identificar los factores clave que contribuyen a la eficiencia en la facturación, así como el desarrollo de recomendaciones y estrategias para abordar estos desafíos.

Palabras clave: factores, humano, técnicos, operativos, facturación

¹ Autor principal

Correspondencia: raulforpe@gmail.com

Technical, Operational and Human Factors that Affect the Delay in Billing in Commercial MSMEs

ABSTRACT

Invoicing for an MSME company refers to the process of issuing invoices for the goods or services sold, essential for the financial and tax management of these companies (Barreix and Zambrano, 2018). In this sense, the study explores the technical, operational and human factors that affect the billing in commercial MSMEs, in the service stations category, in the city of Pilar in the year 2023. The research methodology is descriptive with a non-experimental design. with a quantitative approach. The survey was used as a data collection technique in a probabilistic sample of MSME accountants in the sector chosen for the analysis. The results allow the identification of key factors that contribute to billing efficiency, as well as the development of recommendations and strategies to address these challenges.

Keywords: factors, human, technical, operational, billing

Artículo recibido 20 febrero 2024

Aceptado para publicación: 25 marzo 2024



INTRODUCCIÓN

La emisión de facturas es un componente fundamental en el ámbito de la contabilidad, donde a través de registros se establece un sistema de información vital. Este sistema proporciona a los responsables de la gestión administrativa una base sólida para la toma de decisiones más informadas (Cera Andrade, et al., 2003).

La facturación para una empresa MiPymes se refiere al proceso de emisión de facturas por los bienes o servicios vendidos, fundamental para la gestión financiera y tributaria de estas empresas (Barreix y Zambrano, 2018). La facturación implica la emisión de documentos que detallan la transacción comercial, incluyendo información como el nombre y dirección del vendedor y comprador, descripción de los bienes o servicios, precios unitarios, impuestos aplicables, entre otros datos relevantes (Pazmiño Rubio, 2015).

Barreix y Zambrano (2018), señalan que, en el contexto de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), la facturación juega un papel fundamental en la gestión financiera y administrativa. Permite a las empresas:

Controlar sus ingresos: La facturación registra las ventas realizadas, lo que permite a las empresas conocer su flujo de caja y realizar proyecciones financieras.

Cumplir con las obligaciones fiscales: En la mayoría de los países, las empresas están obligadas a emitir facturas por sus ventas para cumplir con las normas fiscales. La factura sirve como comprobante de la transacción y es necesaria para la declaración de impuestos.

Mejorar la imagen profesional: La emisión de facturas profesionales da a las MIPYMES una imagen más seria y confiable ante sus clientes.

Los atrasos en la facturación pueden ocasionar diversos desafíos adicionales al contador, que van desde un aumento en la carga de trabajo y presión por cumplir con los plazos, hasta problemas de precisión en los registros contables y cumplimiento normativo (Gutiérrez Navas et al., 2023). Es crucial abordar eficazmente estos retrasos para garantizar el buen funcionamiento del departamento contable y la salud financiera de la empresa (García Santos, 2021).

Según Gutiérrez Navas et al. (2023), el retraso en la facturación puede afectar a las MiPymes comerciales de diversas maneras:

Impacto financiero: Retrasos en la facturación pueden generar problemas de liquidez y rentabilidad en las empresas.

Problemas operativos: Los retrasos en la facturación pueden desencadenar dificultades en la gestión de flujos de trabajo, provocar errores contables y administrativos, y generar ineficiencias en el proceso comercial de las MiPymes.

Relaciones comerciales: Los retrasos en la facturación pueden afectar las relaciones con los clientes al generar desconfianza, insatisfacción y posiblemente pérdida de negocios futuros.

Estudios de Pascual-Ezama y del Río (2012), menciona que los proveedores a menudo aceptan el retraso en los cobros para evitar perder clientes, pero esta situación demuestra que las empresas no están cumpliendo con la Ley y que los auditores simplemente informan de la situación de los saldos que se adeudan. Por lo tanto, se puede inferir que el retraso en la facturación puede afectar negativamente a las MiPymes comerciales si no se cumplen y aplican las medidas adecuadas contra la morosidad. Otro estudio, realizado por Según Toribio y Ozuna Silva (2018), muestra que las facturas vencidas presentan un riesgo financiero para las empresas, ya que pueden afectar negativamente el flujo de caja de una empresa y su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo.

Corona y Gámez (2017), encontró que factores técnicos como la falta de automatización en la información contable, operativos como la falta de integración entre sistemas, y humanos como las habilidades tecnológicas deficientes pueden causar retrasos en la facturación en las PYMEs comerciales, afectando su eficacia. Para García Santos (2021), es crucial ejecutar la administración de cuentas y el envío de recibos sin demoras para evitar inconvenientes con los clientes. El tiempo muerto, especialmente, dificulta el control automático y debe minimizarse. La falta de aplicación adecuada de procesos conlleva retrasos en lecturas y entrega de facturas, lo cual ha sido evidente.

Otros estudios hallaron que algunos factores humanos que ejercen influencia (ya sea positiva o negativa) en la facturación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) comerciales incluyen:

La gestión de recursos humanos: Una gestión efectiva de los recursos humanos puede potenciar el crecimiento de las MiPymes al mejorar la productividad y eficiencia de la empresa (Trigoso Rojas, 2021).

La deserción y/o despido de trabajadores: La salida o terminación de empleados puede impactar la continuidad operativa de las empresas, lo cual a su vez repercute en su facturación (Erro Salcido y Mendivil Valdez, 2021).

La capacitación y formación continua del personal: Brindar capacitación y formación constante al personal puede elevar la calidad del trabajo realizado, generando un efecto positivo en la facturación de las MiPymes (Farías y Uribe, 2006).

Por su parte, Erro Salcido y Mendivil Valdez (2021), encontró que los factores operativos impactan en la eficiencia de la facturación empresarial de diversas formas. Procedimientos rigurosos de verificación de datos garantizan la precisión y confiabilidad de las facturas, reduciendo errores y reclamaciones. Un flujo de trabajo claro agiliza el proceso de facturación, mejorando la relación con los clientes y aumentando la rentabilidad. La coordinación efectiva entre departamentos evita demoras. La disponibilidad adecuada de recursos, como personal y equipos, influye en la rapidez del proceso. Sin embargo, la complejidad de los procedimientos contables internos puede generar retrasos y aumentar los costos operativos.

Tomando como referencia estos estudios se puede deducir que los factores que inciden en la facturación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) comerciales abarcan aspectos técnicos, operativos y humanos. La falta de automatización en la información contable, la carencia de integración entre sistemas y las habilidades tecnológicas deficientes pueden causar retrasos en la facturación, afectando la eficacia empresarial (Corona y Gámez, 2017). La gestión de recursos humanos, la rotación de empleados y la capacitación continua del personal también influyen en la facturación de manera positiva o negativa (Trigoso Rojas, 2021; Erro Salcido y Mendivil Valdez, 2021; Farías y Uribe, 2006). Además, factores operativos como procedimientos rigurosos de verificación de datos, un flujo de trabajo claro y coordinación entre departamentos son cruciales para mejorar la eficiencia en el proceso de facturación (Erro Salcido y Mendivil Valdez, 2021).

En el caso de la facturación en Paraguay, al igual que en otros países, es un aspecto crucial para la gestión financiera y tributaria de las empresas. En el contexto paraguayo, las empresas deben emitir facturas que cumplan con los requisitos legales establecidos por la Administración Tributaria para

documentar las transacciones comerciales y cumplir con las obligaciones fiscales (Rojas, 2023; Conejero Montalva, 2023).

Desde una perspectiva técnica, en Paraguay se está implementando la facturación electrónica. Según González de Alvarez (2021), este sistema mejora la productividad y la competitividad empresarial al reducir costos, espacio y al contribuir al cuidado del medio ambiente. Además, la incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) puede aumentar la eficiencia de estas empresas. No obstante, según estudios de Pisani y Ovando (2019), en las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) en Paraguay, uno de los problemas radica en la incapacidad del Estado para hacer cumplir el pago de impuestos, así como en la reticencia de los ciudadanos paraguayos a realizar contribuciones voluntarias debido a la percepción de ineficiencia y corrupción en el uso de los recursos públicos. Estos factores podrían explicar la falta de facturación en algunos negocios, lo que a su vez puede afectar la medición de la informalidad.

Esta situación no es ajena a las pymes comerciales de la ciudad de Pilar, específicamente del rubro estaciones de servicios, según Ortega y Villalba (2021), la falta de sistemas eficientes de información para la toma de decisiones y la resistencia a la implementación de innovaciones tecnológicas son obstáculos clave en las pymes en Pilar. Además, la escasez de mano de obra calificada, especialmente para roles gerenciales, también se destaca como un problema. Así mismo, Coronel Acuña y Aquino Medina (2022), hallaron que en la ciudad de Pilar, a pesar del interés en innovar con tecnología en la gestión administrativa, la falta de conocimiento sobre su uso efectivo resulta en ausencia de impacto positivo, empezando por la facturación dentro de las pymes. En base a esto surge las preguntas de investigación ¿Cuáles son los factores técnicos, operativos y humanos que influyen en la facturación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) comerciales? Con el fin de responder a esta interrogante, la investigación buscó identificar los principales factores técnicos, operativos y humanos que influyen en la eficiencia de la facturación y proponer estrategias de mejora, con el fin de contribuir a la gestión eficiente de las MiPymes en este aspecto tan relevante para su sostenibilidad.

METODOLOGÍA

Se trata de una investigación descriptiva con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. El objetivo es identificar los factores técnicos, operativos y humanos que inciden en la facturación de las

MiPymes comerciales, específicamente las estaciones de servicio ubicadas en la ciudad de Pilar durante el año 2023.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

| Variables | Indicadores |
|----------------------|--|
| Factores Técnicos: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ La eficacia de los sistemas de información contribuye a la agilidad en el proceso de facturación ▪ Las actualizaciones regulares de software y hardware facilitan la emisión oportuna de facturas. ▪ Los procedimientos internos de recopilación de datos son eficientes y contribuyen a evitar retrasos en la facturación. ▪ La existencia de procesos manuales prolongados afecta negativamente la rapidez en la emisión de facturas. ▪ El soporte técnico adecuado para resolver problemas informáticos influye en la eficiencia del proceso de facturación. |
| Factores Operativos: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los procedimientos de verificación de datos antes de la emisión de facturas son rigurosos y eficaces. ▪ La existencia de un flujo de trabajo claro y bien definido facilita el proceso de facturación sin retrasos significativos. ▪ La coordinación entre los diferentes departamentos de la empresa es efectiva para evitar demoras en la facturación. ▪ La disponibilidad de recursos adecuados, como personal y equipos, influye en la velocidad del proceso de facturación. ▪ La complejidad de los procedimientos contables internos contribuye a retrasos en la emisión de facturas. |
| Factores Humanos | <ul style="list-style-type: none"> ▪ La capacitación adecuada del personal contable influye positivamente en la velocidad del proceso de facturación. ▪ La rotación frecuente de personal contable afecta negativamente la eficiencia del proceso de facturación. ▪ La motivación y compromiso del equipo contable influyen en la rapidez y precisión del proceso de facturación. ▪ La comunicación efectiva entre los departamentos de la empresa ayuda a prevenir retrasos en la facturación. ▪ La falta de entrenamiento adecuado en los sistemas de facturación puede ser un obstáculo para un proceso de facturación eficiente |

Fuente: elaboración propia en base a los aportes teóricos (Corona y Gámez, 2017; Trigos Rojas, 2021; Erro Salcido y Mendivil Valdez, 2021; Farías y Uribe, 2006).



La técnica de recolección de datos fue una encuesta con 15 preguntas formuladas de manera afirmativa y con opciones de respuesta con escala tipo Likert de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, la cual se aplicó a una muestra probabilística de 30 contadores que trabajan en MiPymes del rubro de estaciones de servicio en la ciudad de estudio. La encuesta permitió medir las variables de interés sobre los factores que inciden en la facturación desde la perspectiva de los contadores.

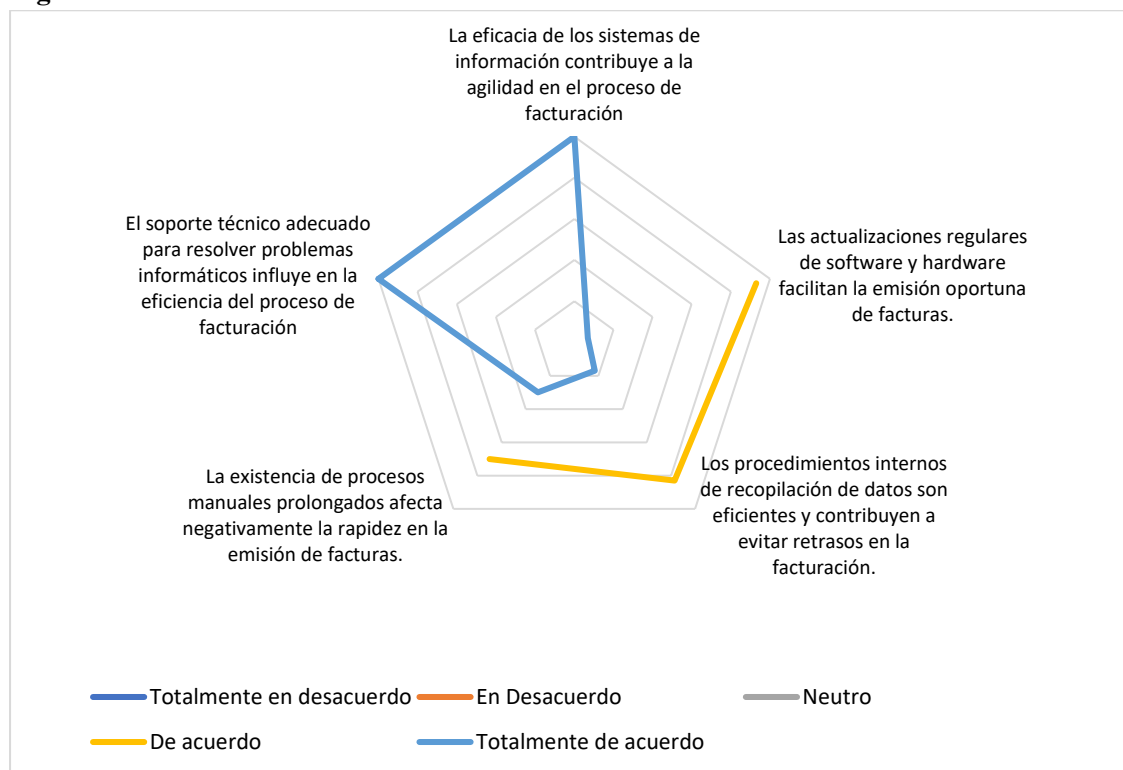
En este sentido, la encuesta fue sometido a una prueba de validez por juicio de expertos de manera a corroborar que el instrumento mida lo que realmente quiere medir. Los datos obtenidos a través de las encuestas fueron analizados mediante estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes) para caracterizar la muestra y las variables evaluadas.

Consideraciones éticas: Este estudio se realizó bajo estrictos criterios éticos para proteger los derechos y el bienestar de los participantes. En primer lugar, se les informó a los participantes sobre los objetivos y alcances del estudio y se solicitó su consentimiento informado de forma voluntaria para participar. Además, se garantizó la confidencialidad de los participantes, manteniendo el anonimato de sus respuestas y los datos recopilados. La participación no implica ningún daño previsible para los participantes. Por el contrario, este estudio buscó generar conocimiento que permita entender y mejorar la problemática de los retrasos en la facturación, generando un impacto positivo en las MiPymes.

Como criterios de inclusión. Los participantes de este estudio fueron contadores que llevan la contabilidad de las MiPymes comerciales, específicamente del rubro de estaciones de servicio, ubicadas en la zona urbana y periurbana de la ciudad de Pilar. Las MiPymes deben estar constituidas legalmente y tener una antigüedad no mayor a 10 años. La participación se limitó a contadores con al menos 6 meses de experiencia trabajando para estas empresas, para asegurar su conocimiento sobre los procesos de facturación. Como criterios de exclusión: Se excluyó del estudio a los contadores de otros rubros empresariales y/o que trabajen en la función pública o auxiliar contables de otras dependencias ajenas a las empresas de estaciones de servicio.

RESULTADOS

Figura 1. Factores Técnicos



Fuente: elaboración propia en base a la encuesta a contadores

Los datos obtenidos en la encuesta a contadores de estaciones de servicio de tamaño PYME en Pilar ofrece información importante sobre los factores técnicos que influyen en la facturación eficiente de estas empresas comerciales. En general, se observan aspectos predominantemente positivos que coinciden con lo mencionado en la literatura.

En primer lugar, el 100% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que la eficacia de los sistemas de información contribuye a la agilidad en el proceso de facturación. Esto respalda lo señalado por Corona y Gámez (2017), quienes indican que la falta de automatización en la información contable puede causar retrasos en la facturación de las PYMES comerciales, por lo que contar con sistemas eficaces es clave.

Además, el 83% estuvo de acuerdo y el 17% totalmente de acuerdo en que las actualizaciones regulares de software y hardware facilitan la emisión oportuna de facturas. Esto coincide con lo mencionado en otros estudios sobre la importancia de mantener actualizados los sistemas tecnológicos para mejorar la eficiencia operativa, incluyendo la facturación (Corona y Gámez, 2017).

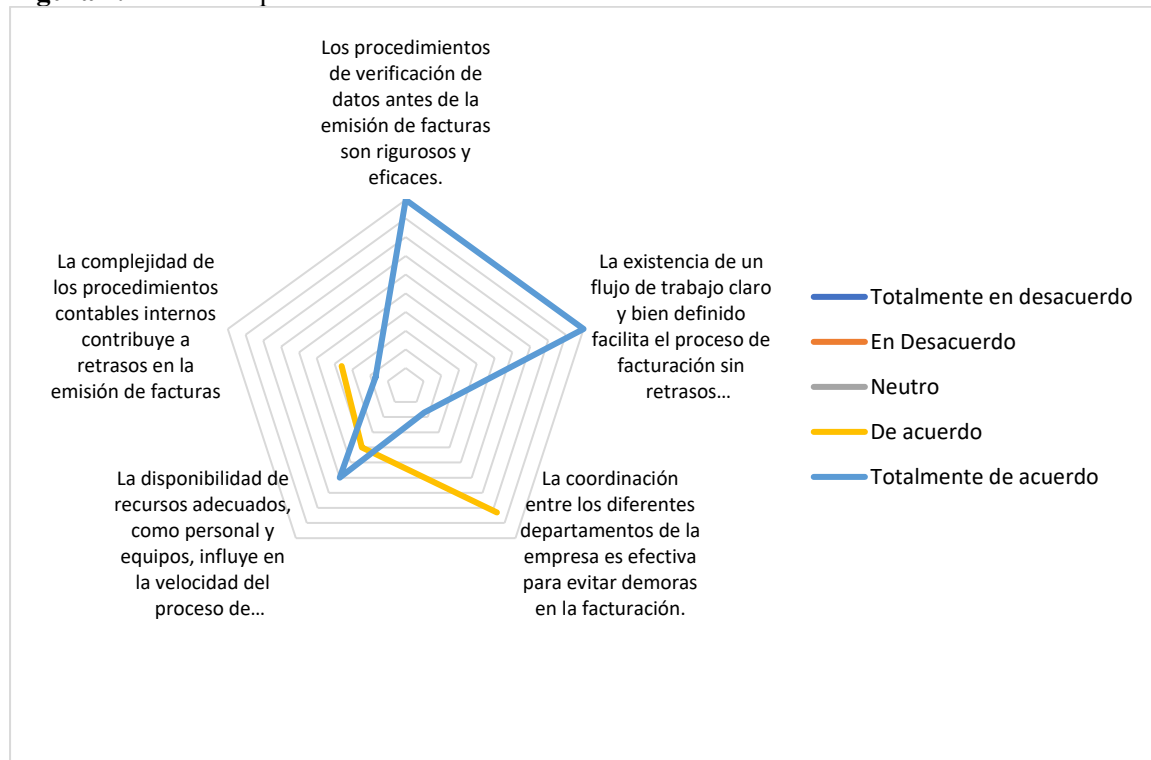
Por otro lado, el 85% estuvo de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo en que los procedimientos internos de recopilación de datos son eficientes y contribuyen a evitar retrasos en la facturación. Este hallazgo se alinea con lo indicado por Erro Salcido y Mendivil Valdez (2021), quienes afirman que los procedimientos rigurosos de verificación de datos garantizan la precisión y confiabilidad de las facturas, evitando demoras.

No obstante, se observa una posible área de mejora en cuanto a la automatización de procesos. Un 65% de los encuestados estuvo de acuerdo y un 35% totalmente de acuerdo en que la existencia de procesos manuales prolongados afecta negativamente la rapidez en la emisión de facturas. Esto sugiere que, a pesar de contar con sistemas de información eficaces y soporte técnico adecuado, la presencia de procesos manuales prolongados podría estar teniendo un impacto negativo en la eficiencia general del proceso de facturación en estas PYMES. Esto coincide parcialmente con lo mencionado por Corona y Gámez (2017) sobre la falta de automatización como un factor que retrasa la facturación.

Finalmente, el 100% de los contadores encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que el soporte técnico adecuado para resolver problemas informáticos influye en la eficiencia del proceso de facturación. Este hallazgo respalda lo mencionado en la literatura sobre la importancia de contar con soporte técnico adecuado para mantener la eficiencia de los procesos (Coronel Acuña y Aquino Medina, 2022).

Los datos obtenidos muestran que las PYMES de estaciones de servicio en Pilar han logrado avances significativos en cuanto a la implementación de sistemas de información eficaces, actualizaciones tecnológicas y procedimientos de recopilación de datos eficientes para la facturación. Sin embargo, aún existe un área de oportunidad en cuanto a la optimización y automatización de procesos manuales prolongados que podrían estar impactando negativamente la rapidez en la emisión de facturas.

Figura 2. Factores Operativos



Fuente: elaboración propia en base a la encuesta a contadores

Los datos obtenidos revelan aspectos predominantemente positivos en cuanto a los factores operativos que influyen en la facturación de las PYMES de estaciones de servicio en Pilar. Estos hallazgos coinciden en gran medida con lo señalado por Erro Salcido y Mendivil Valdez (2021) en la literatura. En primer lugar, el 100% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que cuentan con procedimientos rigurosos y eficaces para la verificación de datos antes de emitir facturas. Esto respalda lo mencionado por los autores, quienes destacan que tales procedimientos garantizan la precisión y confiabilidad de las facturas, reduciendo errores y reclamaciones.

Además, la totalidad de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que existe un flujo de trabajo claro y bien definido que facilita el proceso de facturación sin retrasos significativos. Esto coincide nuevamente con lo indicado por Erro Salcido y Mendivil Valdez (2021), quienes afirman que un flujo de trabajo claro agiliza el proceso y mejora la relación con los clientes.

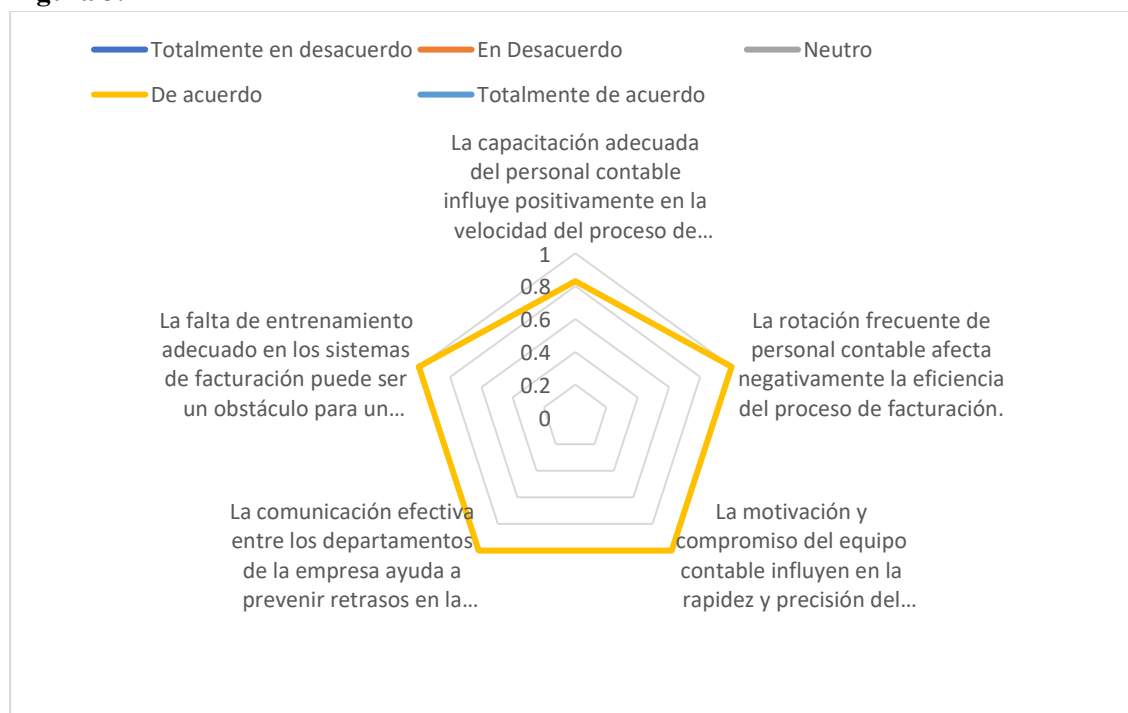
En cuanto a la coordinación entre departamentos, el 83% estuvo de acuerdo y el 17% totalmente de acuerdo en que es efectiva para evitar demoras en la facturación, lo cual también se alinea con las recomendaciones de los autores mencionados.

Por otro lado, en relación a la disponibilidad de recursos adecuados como personal y equipos, el 40% estuvo de acuerdo y el 60% totalmente de acuerdo en que influye positivamente en la velocidad del proceso de facturación, respaldando nuevamente lo indicado en la literatura.

No obstante, se observa una discrepancia en cuanto a la complejidad de los procedimientos contables internos. Mientras que Erro Salcido y Mendivil Valdez (2021) sugieren que esta complejidad puede generar retrasos, los datos muestran que un 47% de los encuestados están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con que este factor contribuye a retrasos en la emisión de facturas en sus PYMES.

En resumen, los hallazgos coinciden significativamente con la literatura en cuanto a la implementación de factores operativos positivos para la facturación en las PYMES de estaciones de servicio en Pilar, tales como procedimientos rigurosos de verificación, flujos de trabajo claros, coordinación interdepartamental y disponibilidad de recursos adecuados. La única discrepancia se presenta en la percepción de la complejidad de los procedimientos contables internos como un factor que retrasa la facturación.

Figura 3. Factores Humanos



Fuente: elaboración propia en base a la encuesta a contadores

Los datos obtenidos en la encuesta a contadores de autoservicios en Pilar resaltan la importancia de los factores humanos en la facturación eficiente de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes)

comerciales. Estos hallazgos coinciden sustancialmente con lo mencionado por diversos autores en la literatura.

En primer lugar, el 83% estuvo de acuerdo y el 17% totalmente de acuerdo en que la capacitación adecuada del personal contable influye positivamente en la velocidad del proceso de facturación. Esto se alinea con lo señalado por Farías y Uribe (2006), quienes afirman que brindar capacitación y formación constante al personal puede elevar la calidad del trabajo realizado, incluyendo la facturación en las MiPymes.

Por otro lado, el 100% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que la rotación frecuente de personal contable afecta negativamente la eficiencia del proceso de facturación. Este hallazgo respalda lo encontrado por Erro Salcido y Mendivil Valdez (2021), así como por Trigos Rojas (2021), quienes indican que la salida o terminación de empleados puede impactar la continuidad operativa de las empresas, repercutiendo en aspectos como la facturación.

Además, el 100% de los contadores encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que la motivación y compromiso del equipo contable influyen en la rapidez y precisión del proceso de facturación. Esto coincide con lo mencionado por Trigos Rojas (2021), quien destaca que una gestión efectiva de los recursos humanos, incluyendo la motivación y compromiso del personal, puede potenciar el crecimiento y eficiencia de las MiPymes.

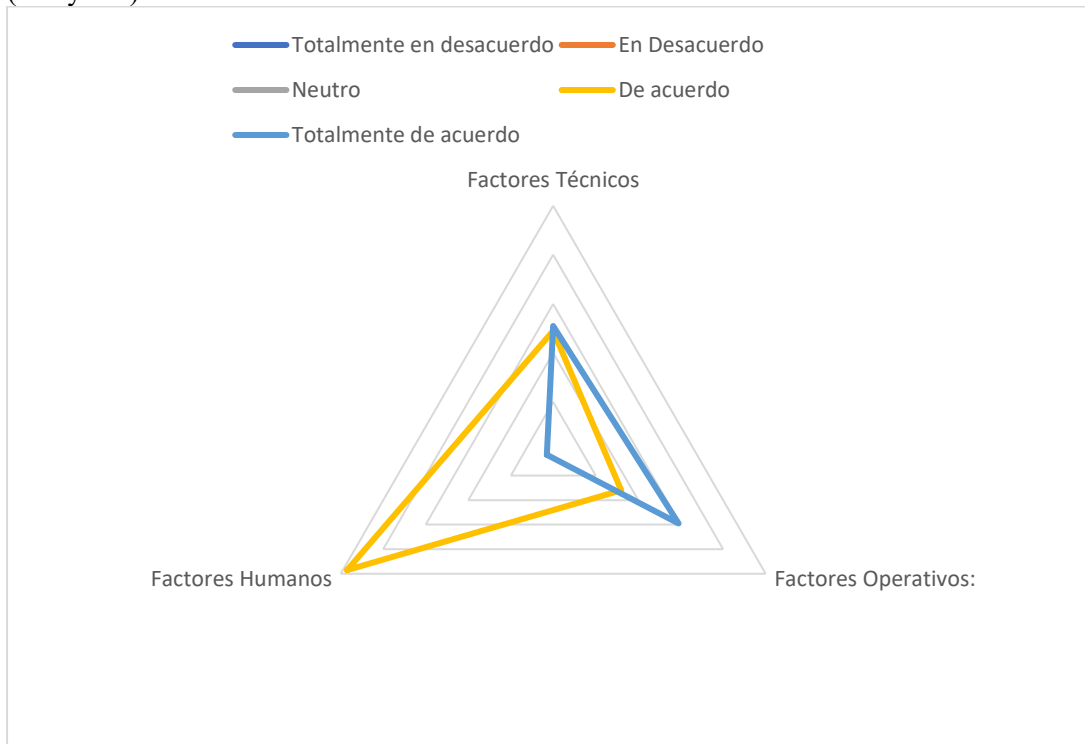
Otro factor clave identificado fue la comunicación efectiva entre los departamentos de la empresa, con el 100% de los encuestados totalmente de acuerdo en que ayuda a prevenir retrasos en la facturación. Nuevamente, esto respalda lo indicado por Erro Salcido y Mendivil Valdez (2021), quienes afirman que la coordinación y comunicación efectiva entre departamentos evita demoras en los procesos.

Finalmente, el 100% de los contadores encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que la falta de entrenamiento adecuado en los sistemas de facturación puede ser un obstáculo para un proceso de facturación eficiente. Este hallazgo coincide con lo mencionado por Corona y Gámez (2017), quienes encontraron que las habilidades tecnológicas deficientes del personal pueden causar retrasos en la facturación de las MiPymes.

En resumen, los datos obtenidos en la encuesta a contadores de autoservicios en Pilar respaldan ampliamente los factores humanos mencionados en la literatura como influyentes en la facturación

eficiente de las MiPymes comerciales, incluyendo la capacitación, la rotación de personal, la motivación y compromiso, la comunicación interdepartamental y el entrenamiento en sistemas de facturación.

Figura 4. Factores que influyen en la facturación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) comerciales



Fuente: elaboración propia en base a la encuesta a contadores

Basado en los datos sobre los factores analizados (técnicos, operativos y humanos) que influyen en la facturación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes de estaciones de servicios) comerciales, se deduce lo siguiente:

Factores Técnicos (49% de acuerdo y 51% totalmente de acuerdo): Los datos sugieren que los factores técnicos, como la eficacia de los sistemas de información, las actualizaciones de software y hardware, y el soporte técnico adecuado, son percibidos como aspectos altamente influyentes en la facturación eficiente de las MiPymes comerciales. Esto coincide con lo mencionado por autores como Corona y Gámez (2017), quienes señalan que la falta de automatización en la información contable y las habilidades tecnológicas deficientes pueden causar retrasos en la facturación.

Factores Operativos (59% totalmente de acuerdo, 32% de acuerdo, 4% en total desacuerdo y 5% en desacuerdo): La alta proporción de respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo (91%) indica que los factores operativos, como los procedimientos rigurosos de verificación de datos, los flujos de trabajo

claros, la coordinación interdepartamental y la disponibilidad de recursos adecuados, son considerados como elementos clave que influyen positivamente en la facturación de las MiPymes. Esto respalda lo mencionado por autores como Erro Salcido y Mendivil Valdez (2021), quienes destacan la importancia de estos factores operativos para mejorar la eficiencia en la facturación.

Factores Humanos (97% de acuerdo y 3% totalmente de acuerdo): Los datos muestran un consenso abrumador en torno a la influencia de los factores humanos, como la capacitación del personal, la rotación de empleados, la motivación y compromiso, la comunicación interdepartamental y el entrenamiento en sistemas de facturación, en la eficiencia del proceso de facturación de las MiPymes comerciales. Estos hallazgos coinciden con lo señalado por autores como Farías y Uribe (2006), Trigo Rojas (2021), y Erro Salcido y Mendivil Valdez (2021) y Coronel Acuña y Aquino Medina (2022), quienes destacan la importancia de la gestión de recursos humanos y la capacitación continua del personal para mejorar la facturación.

En general, los datos sugieren que los tres factores analizados (técnicos, operativos y humanos) son percibidos como altamente influyentes en la facturación eficiente de las MiPymes comerciales, con una mayor preponderancia de los factores humanos. Estos hallazgos respaldan ampliamente lo mencionado en la literatura sobre la importancia de abordar estos aspectos para optimizar el proceso de facturación en estas empresas.

CONCLUSIÓN

Basados en los hallazgos obtenidos a través del análisis de los datos, se puede inferir que los factores técnicos, operativos y humanos ejercen una influencia significativa en la eficiencia del proceso de facturación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) comerciales, específicamente en el rubro de estaciones de servicio en la ciudad de Pilar.

Si bien los resultados sugieren que estas empresas han logrado avances considerables en la implementación de sistemas de información eficaces, flujos de trabajo claros, coordinación interdepartamental y disponibilidad de recursos adecuados, todavía existen áreas de oportunidad que podrían ser exploradas en futuras investigaciones.

Una línea de investigación potencial podría centrarse en el desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas avanzadas para optimizar y automatizar aún más los procesos manuales prolongados que

persisten en algunas MiPymes. Esto podría incluir el estudio de herramientas de inteligencia artificial, aprendizaje automático y automatización robótica de procesos, con el objetivo de minimizar los retrasos en la facturación y mejorar la eficiencia operativa.

Otra posible línea de investigación podría enfocarse en el diseño e implementación de estrategias efectivas de gestión de recursos humanos, capacitación y desarrollo profesional continuo para el personal involucrado en el proceso de facturación. Esto podría incluir el estudio de técnicas de motivación, liderazgo y comunicación efectiva, así como el análisis de los impactos de la rotación de personal y la importancia de la formación técnica especializada.

Además, sería valioso explorar enfoques innovadores para fomentar una mayor integración y coordinación entre los departamentos involucrados en el proceso de facturación, con el objetivo de optimizar los flujos de trabajo y minimizar las demoras. Esto podría implicar el estudio de metodologías ágiles, tecnologías de colaboración y herramientas de gestión de procesos de negocio.

Aunque este estudio proporciona información valiosa sobre los factores que influyen en la facturación de las MiPymes comerciales, especialmente en el rubro de estaciones de servicio en la ciudad de Pilar, existen ciertas limitaciones que deben considerarse antes de generalizar los hallazgos a un contexto más amplio. Si bien esta muestra es representativa del sector y región específicos, podría no reflejar completamente la realidad de otras MiPymes comerciales en diferentes rubros, tamaños o ubicaciones geográficas. Además, el estudio se enfoca específicamente en el proceso de facturación, pero no aborda otros procesos empresariales que podrían tener impacto en el desempeño general de las MiPymes comerciales. No obstante, se espera que, tanto los empresarios como los académicos e investigadores pueden aprovechar estos hallazgos para tomar decisiones informadas, desarrollar estrategias efectivas y contribuir al avance del conocimiento en un área crítica para la competitividad y sostenibilidad de las MiPymes comerciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Barreix, A. y Zambrano, R. (2018). La Factura Electrónica en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2018_FE/2018_Factura-Electronica_AL_BID_CIAT.pdf



- Cera Andrade, H., Martínez Orozco, L. R., & Lacouture Molina, P. (2003) Análisis de factores que inciden en el mal funcionamiento del departamento de facturación del hospital central Julio Mendez Barreneche en el DT. CH de Santa Martha.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/20436/hceraandrade.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Conejero Montalva, MI. (2023). Gestión del modelo paraguayo de facturación electrónica. Universitat Politècnica de València. <http://hdl.handle.net/10251/194300>
- Corona, SA, & Gámez, JE (2017). Proceso de automatización para el envío de información contable a un sistema SAP. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6159702>
- Coronel Acuña, N., & Aquino Medina, P. A. (2022). Características de la integración de las TIC en la gestión administrativa de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Pilar, año 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1066-1083.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3603
- Erro Salcido, L. ., & Mendivil Valdez, Y. . (2021). Deserción y/o despido factores que influyen en los trabajadores de empresas en Sonora. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, (36), 1–15.
<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.386>
- Fariás, JP y Uribe, CG (2006). La computación inteligente en la toma de decisiones para el cambio organizacional de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.
<https://ideas.repec.org/a/cey/panora/v1y2006i1p47-65.html>
- García Santos, V. P. (2021). Gestión de facturación en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Los Ríos (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2021).
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10583/E-UTB-FAFI-ING.COM-000713.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González de Alvarez. C. (2021). Implementación del sistema integrado de facturación electrónica nacional (SIFEN) en los contribuyentes en Paraguay. *Ciencias Económicas* ISSN-2788-6425, 2(4), 31-43.

- Gutiérrez Navas, E. B., J.E. Sarmiento Suarez, y J.C. Ramírez Montañez (2023). Determinantes del impacto financiero de la pandemia sobre las mipymes de Colombia. *Equidad y Desarrollo*, (41). <https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss41.8>.
- Ortega Carrasco, R. J., & Villalba, E. F. (2021). Retos y oportunidades de las PYMES para fortalecer su competitividad. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 1(2), 115-128. <http://hdl.handle.net/20.500.14066/4333>
- Pascual-Ezama, D., & del Río, J. (2012). Un año de medidas contra la morosidad en las operaciones comerciales: ¿oxígeno para PYMES y autónomos. *Auditoría Pública*, 58, 85-94. <http://www.davidpascualezama.com/uploads/1/5/6/5/15655300/pag2085-9420n2058.pdf>
- Pazmiño Rubio, V. A. (2015). *Análisis de la implementación de facturación electrónica en el Ecuador: ventajas y desventajas frente a la facturación física* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). <http://hdl.handle.net/10644/4236>
- Pisani, M. J., & Ovando, F. G. (2019). Midiendo el Sector Informal en Paraguay Breves Consideraciones. https://www.cadep.org.py/uploads/2022/05/Midiendo_Informalidad-CADEP-Spa.pdf
- Rojas, J. (2023). 10 años de las Compras Públicas de la Agricultura Familiar en Paraguay. Lecciones Aprendidas y desafíos para el futuro. *Kera Yvoty: Reflexiones Sobre La cuestión Social*, 8(1), 1–33. <https://doi.org/10.54549/ky.8.2023.e329>
- Toribio, A. M., & Ozuna Silva, R. M. (2018). Evaluación de los riesgos de liquidez que presentan las MIPYMES del sector comercial en República Dominicana. <https://repositorio.unphu.edu.do/bitstream/handle/123456789/724/Evaluaci%C3%B3n%20de%20los%20riesgos%20de%20liquidez%20que%20presentan%20las%20MIPYMES%20del%20sector%20comercial%20en%20Rep%C3%ABlica%20Dominicana.pdf?sequence=1>
- Trigoso Rojas, E. (2021). Factores determinantes que limitan a la (MPYMES) Micro, Pequeña y Mediana Empresa en su desarrollo económico en el Emporio Comercial de Gamarra distrito de La Victoria. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales Y Humanidades*, 2(3), 18–23. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20192.620>