

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3603

Características de la integración de las TIC en la gestión administrativa de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Pilar, año 2022

Nidia Coronel Acuña
nidiacoronel49@gmail.com

Paula Alejandra Aquino Medina
pauliaquino67@gmail.com

Escuela de Administración
Facultad de Ciencias Contables Administrativas y Económicas
Universidad Nacional de Pilar
Pilar, Paraguay

RESUMEN

La investigación buscó caracterizar la integración de las tecnologías de la información y comunicación [TIC] en la gestión administrativa de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Pilar, en el año 2022. Basado en el modelo de Buenrostro Mercado, et, al., (2019), se establecieron las siguientes categorías de análisis que dirigen el estudio: 1) características socioeconómicas de los empresarios, 2) equipamiento básico de tic, 3) usos de las tic en las actividades de la empresa y 4) dificultades en la utilización de las tic. Se utilizó una metodología de nivel descriptivo, observacional, transversal prospectivo basado en el enfoque únicamente cualitativo. La población de estudio estuvo conformada por 10 propietarios de empresas de tamaño mediana dedicadas al rubro comercial situada en la ciudad de Pilar, elegidas de manera intencional bajo cierto criterios de inclusión. Como técnica de recolección de datos, se utilizó la entrevista abierta y una guía de observación no participante. Con los resultados obtenidos, logró contribuir con un estado del arte sobre el fenómeno analizado para estudios de mayor alcance y profundidad, atendiendo que son limitados los estudios o antecedentes sobre la integración de las tic a nivel local y más aún en el sector empresarial.

Palabras clave: *integración de las TIC; dificultades; gestión empresarial; medianas empresas.*

Correspondencia: nidiacoronel49@gmail.com

Artículo recibido 15 setiembre 2022 Aceptado para publicación: 15 octubre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Cómo citar: 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

Characteristics of the integration of ICT in the administrative management of medium-sized commercial companies in the city of Pilar, year 2022

ABSTRACT

The research will seek to characterize the integration of information and communication technologies [ICT] in the administrative management of medium-sized commercial companies in the city of Pilar, in the year 2022. Based on the model of Buenrostro Mercado, et, al ., (2019), the following categories of analysis were established to direct the study: 1) socioeconomic characteristics of entrepreneurs, 2) basic ict equipment, 3) uses of icts in company activities, and 4) difficulties in using of icts A descriptive, observational, prospective cross-sectional methodology based on a solely qualitative approach will be used. The study population will be made up of 10 owners of medium-sized companies dedicated to the commercial sector located in the city of Pilar, chosen intentionally under certain inclusion criteria. As a data collection technique, the open interview and a non-participant observation guide will be used. With the results obtained, it is expected to contribute with a state of the art on the phenomenon of study for studies of greater scope and depth, considering that studies on the integration of ICTs at the local level and even more so in the business sector are limited.

Keywords: *ICT integration; difficulties; business management; medium-sized companies.*

INTRODUCCIÓN

El avance de la tecnología ha impactado directamente en la nueva forma de gestionar una empresa. Es así que, hoy día, las empresas tienen como aliado a las herramientas tecnológicas, principalmente a las tecnologías de la información y comunicación [TIC] como un recurso muy importante para crecer en el mercado (Ramos Méndez, et, al., 2021). Para Buenrostro Mercado y Hernández Eguiarte (2019), la incorporación de las TIC a las empresas es vista como un factor que aumenta su competitividad a través de una mayor productividad, eficiencia y retorno de la inversión. Pero su efecto también depende de las características de la tecnología, las condiciones del entorno, así como de las capacidades internas del negocio. Para Fleacă y Fleacă (2016), las TIC se definen en las empresas como un elemento fundamental de los procesos estratégicos y no sólo como un proceso de apoyo a las empresas; mejoran y potencian la capacidad de gestión de las empresas, sólo si la constitución de la empresa se considera una estrategia de gestión.

Una empresa que no centre sus esfuerzos en implementar tecnología en su gestión empresarial se enfrentará a un mayor grado de incertidumbre en su desarrollo y permanencia en el mercado. Para ser verdaderamente competitiva, una organización debe incluir lineamientos de planificación estratégica que automaticen y mejoren sus procesos y gestionen su negocio mediante el uso de herramientas tecnológicas modernas y dinámicas (COSTA, et, al., 2018).

Estudios a nivel mundial dan fe de las bondades de la integración de las TIC en la gestión empresarial en todo lo ancho de su estructura organizativa, productiva y comercial. Por ejemplo, los resultados de la investigación de Morales Baos, et, al., (2021), indicaron que las herramientas tecnológicas como, portales web, aplicaciones móviles y administración de redes sociales facilitan las actividades del departamento de selección y contratación de personal mejorando la eficiencia de los procesos al interior de las compañías. Igualmente, Arceo-Moheno, et, al., (2019), observó que dentro de las TIC aplicadas a las empresas, los más fáciles de implementar, son los sitios web corporativos y redes sociales. Sin embargo, Bermeo-Giraldo, et, al., (2020), concluye en su estudio que, si bien se ha avanzado mucho en la aplicación de estas tecnologías al manejo de la información financiera en las pequeñas y medianas empresas, aún se mantiene su correcto uso y

aprovechamiento, debido a los factores identificados como falta de capacitación, experiencia en el cargo celebrada, estado de la tecnología y seguridad.

Haciendo un acercamiento hacia el estado de arte del tema de la integración de las TIC en la gestión de las empresa a nivel país, se puede encontrar estudios en Paraguay que señalan que existe un importante avance en el área de las Tecnologías de la Información y Comunicación, pero aún la penetración en el sector empresarial es baja.

Según las deducciones de estudios realizado por autores Masi, et, al,. (2016), los esfuerzos de los países de pequeña economía, incluido Paraguay, son notorios, pero aún no lo suficiente para alcanzar el nivel de penetración y uso por parte de los países más desarrollados. Igual resultados, halló Ferrer (2021), al concluir que las TIC representan un factor positivo para el desarrollo de las microempresas a pesar de las barreras de acceso que las mismas deben superar para obtener dicha tecnología en Paraguay.

Dicho avance, en materia de tecnología aplicado en el ámbito de las empresas en Paraguay, surge de la campaña que el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación [MITIC] está realizando con el objetivo de identificar y cofinanciar proyectos de transformación digital que brinden soluciones a una necesidad sectorial y/o una cadena productiva en las empresa paraguayas.

En un aproximación del estado del arte a nivel local, se pudo evidenciar limitaciones en estudios que abordan, tanto la variables TIC, como el estudio de las empresas en la ciudad de Pilar, Departamento de Ñeembucú. No obstante, los escasos estudios existentes, que guardan poca relación con el fenómeno de estudio, pero que permite un acercamiento al fenómeno de estudio, demuestra, al igual que el resto del país, indicios en la integración de las Tic en la gestión empresarial.

Así lo demuestran estudios desarrollados por Fernández Jiménez (2021), donde indica que el mercado local de oferta y demanda de equipos de TICs presentan un importante movimiento económico donde sus principales clientes son empresarios de Mipymes.

Por otra parte, Villalba y Ortega (2020) realizaron un diagnóstico de factores vinculados con la competitividad de las pymes en Pilar, donde hallaron que las empresas tienen dificultad para encontrar mano de obra calificada para manejo de las tic en la gestión de la empresa, lo que limita el potencial desarrollo de emprendimientos, mediado por las TICs. Sánchez, (2020) también investigó sobre las necesidades del uso de las TIC en el ámbito empresarial, concluyendo que si una empresa quiere continuar estando vigente

en el mercado, sea cual fuere su segmento económico, se hace necesaria una reconversión en los procesos de venta.

Analizando la literatura hasta aquí, se puede apreciar un sustento teórico importante en el ámbito académico, sobre la integración de las TIC en la gestión empresarial. Pero, para poder avanzar, es importante para el lector conocer el alcance conceptual de la integración de las TIC aplicado a la empresa. Por consiguiente, tomando la definición de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), se trata de sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores” (p.16). Al respecto, Zapata (2020), señala que las TIC aplicado en las empresas son definidas como herramientas y dispositivos que optimizan la organización de datos, convirtiéndolas en información valiosa para los procesos y atención de los clientes, por consecuencia el gerente puede tomar decisiones de manera oportuna y confiable. Zapata (2020), sostiene que las TIC son el soporte para que la empresa dinamice su comportamiento en el mercado y genere una plataforma diferente de gestión, en donde renueve la estrategias de servicio con características de calidad y eficiencia la cual el cliente cobre mayor valor en el negocio.

En el proceso de integración de las TIC en las empresas, los propietarios pasan por numerosas dificultades hasta disfrutar de las facilidades y ventajas del uso de los mismos (Vera, 2006). Entre las principales dificultades se encuentran el bajo nivel de competencia digital, tanto de los propietarios como de los empleados, escasa dotación de recursos tecnológicos, alto costo de la integración de los mismos a los diferentes sectores y áreas de la empresa y alto costo de mantenimiento que esto representa para los comerciantes (Zamudio Ortega, 2021).

Esta realidad no escapa a la situación de muchas empresas en la ciudad de Pilar, quienes están introduciendo innovaciones tecnológicas en la gestión de sus empresas para hacer frente a las nuevas demandas de la sociedad del consumo, sin embargo se encuentran limitados por factores internos y externos que les genera dificultades para aprovechar las bondades de la utilización de las tic para hacer crecer el negocio. Esto motiva a investigar desde las características de la integración progresiva de las tic en las empresas locales hasta sus dificultades en cada etapa de integración. Por consiguiente, este artículo se plantea como objetivo describir las características de la integración de las TIC en la

gestión administrativa de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Pilar, año 2022.

METODOLOGÍA

La metodología de estudio comprende dos etapas, la primera hace referencia a la revisión bibliográfica a través de un trabajo documental que permitió comprender el estado del arte del tema investigado. De la literatura analizada surge el modelo de Buenrostro Mercado, et, al,. (2019), en base a ello se establecieron las siguientes categorías de análisis que dirigen el estudio: 1) características socioeconómicas de los empresarios, 2) equipamiento básico de tic, 3) usos de las tic en las actividades de la empresa y 4) dificultades en la utilización de las tic. La misma se operacionalizan en la siguiente tabla:

Categoría de análisis	Dimensiones
Características socioeconómicas de los empresarios	– Edad – Genero – Tamaño de la empresa – Nivel de escolaridad – Antigüedad – Porcentaje del presupuesto destinado a sistemas o equipo de cómputo
Equipamiento básico de TIC con que cuentan las empresas	– Cuenta con computadoras – Cuenta con acceso a internet – Usos de internet básicos: – Correo electrónico – Consulta de información general – Compras por internet – Operaciones bancarias – Pago de servicios gubernamentales – Reclutamiento y selección de personal – Monitoreo del mercado – Telefonía VoiP
Usos de las TIC en las actividades de la empresa	– Facturación – Contabilidad y nómina – Distribución y ventas – Compras y pagos a proveedores – Control y manejo de inventario – Aplicaciones de fabricación y diseño de productos (no en los servicios) – Control de procesos de calidad (no en los servicios) – Usos de Internet asociados a la producción: Ventas por internet, atención ,proveedores, atención a clientes. – Capacitación y entrenamiento de personal – Aplicaciones en la nube – Cuenta con página de internet
Dificultades en la utilización de las TIC en la gestión de la empresa	– Falta de competencia tecnológicas – Problemas de adaptación

- Costo de inversión elevado
 - Costo de mantenimiento elevado
 - Falta de asistencia técnica local
 - Otros
-

*Fuente: Modelo de análisis de integración de las TIC en la gestión empresarial.
(Buenrostro Mercado, et, al,. 2019).*

Habiendo establecido las categorías de análisis y teniendo en cuenta el objetivo de la investigación, se definió en una segunda fase; la metodología, tipo, diseño y enfoque que siguió la indagación.

La investigación sigue un paradigma cualitativo porque describe cualidades que caracterizan la integración de las TIC en la gestión administrativa de las medianas empresas comerciales. Según Monje (2011), la investigación cualitativa intenta adoptar un enfoque global de las situaciones sociales para explorarlas, describirlas y comprenderlas con sensatez. Es decir, a partir del conocimiento de diferentes personas involucradas, y no de manera deductiva, a partir de hipótesis formuladas por investigadores externos.

En cuanto a al nivel de investigación, se adopta una investigación descriptiva porque se describe aquellas características que permite obtener un conocimiento del comportamiento de las empresas en el proceso de integración de las TIC a la gestión interna de la empresa según ocurre en la realidad, desde la experiencia de los sujetos de estudio. Según la definición de Arias (2012), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Respecto al diseño, se utilizó para el estudio, el diseño observacional de campo, tendientes a recolectar de los mismos propietarios, las informaciones que interesó al estudio. Según Arias (2012), la investigación de campo implica la recolección de datos directamente de los sujetos estudiados o de la realidad donde ocurrieron los hechos (datos primarios), sin manipular ni controlar ninguna variable, es decir, es que el investigador obtiene la información pero no modifica las condiciones existentes. De ahí su naturaleza de investigación no experimental.

En cuanto al tiempo que de desarrollo de la investigación, se trata de un estudio de corte transversal prospectivo, porque se recolectó los datos en un tiempo único en una sola toma dentro del año 2022.

La población de estudio está conformada por 10 propietarios de medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Pilar, departamento de Ñeembucú en la Republica del Paraguay, elegidos de manera intencional. La selección de la misma siguió los siguientes criterios de inclusión; dedicarse al rubro de autoservicio, debía ser de tamaño mediana empresa (hasta G. 6.000.000.000 Guaraníes seis mil millones de facturación anual y ocupe hasta cincuenta trabajadores), estar legalmente establecido en la ciudad (RUC, patente, otros), dedicarse al rubro netamente comercial, ubicarse en la ciudad de Pilar, zona circuito comercial y disponer de recursos tecnológicos básicos para la gestión de la empresa).

Por el contrario, los criterios de exclusión que se tomaron en cuenta en el estudio fueron las siguientes: se excluyó a las empresas de otros rubros, de tamaño micro, pequeño y grande, sector industrial y de servicios, zona periurbana y rural.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la entrevista y la observación administrada por las investigadoras. Como instrumento de recolección de datos se utilizó una guía de entrevista cara a cara apoyado de una grabadora de voz para recoger toda la información obtenida de los entrevistados. Una guía y una sesión de grabación a cada propietarios de la mediana empresa comercial. Así también, las investigadoras se apoyarán en una hoja de observación, donde se verificará, in situ, las características de la integración de las tic en la gestión de la empresa.

El plan de análisis de datos comprende una desgravación inicial de las entrevistas, una depuración de las mismas y un análisis cualitativo narrativo de todo lo expresado por los entrevistados. Estos resultados estará contrastados con los resultados de las observaciones. Ambas fuentes, permitirán dar a conocer los pensamientos, ideas y percepciones que vivencian los empresarios en el proceso de integración de las TIC en la gestión de la empresa.

Por consiguiente, la presentación de resultados se realizara a través de un informe escrito con argumentaciones. El cual puede contendrá citas textuales de las respuestas de los entrevistados o textos realizados durante las observaciones. En base a los datos analizados se realizará una relación de los conocimientos que se construirán con las fuentes primarias y con otras investigaciones, a través de la interpretación teórica.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Categoría de análisis 1. Características socioeconómicas de los empresarios

El promedio de edad de los entrevistados es de 25-50 años, siendo el género masculino el mayor segmento de propietarios de las empresas comerciales estudiadas, el tamaño de la empresa es pequeño por sus características y se dedican principalmente al rubro de autoservicios. El nivel de escolaridad de los propietarios es de secundaria culminada, sin formación básica en informática. La antigüedad de estas empresas es en promedio de 3-10 años en el mercado y el presupuesto destinado a sistemas o equipo de cómputos y anexos fue de entre 3.000.000 a 10.000.000 millones de guaraníes, solo la compra de estas tecnologías.

Categoría de análisis 2. Equipamiento básico de TIC con que cuentan las empresas

Se consultó a los entrevistados respecto al equipamiento básico de TIC con que cuentan las empresas, de los cuales todos los entrevistados coincidieron en señalar que disponen de computadoras con acceso a internet y software de gestión empresarial-contable, que son manejados exclusivamente por el propietario y cajero/a, esto se debe, explicaron los mismos, a que los empleados solo poseen conocimientos básicos en el manejo de las herramientas tecnológicas, principalmente computadoras, y generalmente, sólo se limitan a la gestión de cobranza, que requiere de conocimientos de carga de datos de productos para la generación de factura electrónica expedida para los clientes. Desconociendo otras funcionalidades como ser; llevar un control detallado de los ingresos y egresos, control de stock, registrar las compras de inventario y mantenerlo organizado, conocer los gastos y contabilizarlos a tiempo. Además del sistema POS que viene integrado en el software. Algunos de los propietarios manifestaron que no logran explotar todo el potencial de las TIC integradas a su empresa porque desconocen de su funcionamiento y tampoco encuentran recursos humanos con capacidades tecnológicas que hagan funcionar dichas herramientas. Al mismo tiempo, señalaron que la integración de las computadoras y los softwares lo integraron a su empresa pensando que iban a mejorar mucho más la gestión de su negocio, siguiendo la perspectiva que le ofertaban los analistas de estos softwares, sin embargo en la práctica, aún no han podido evidenciar todas las bondades del softwares y hardware en el que invirtieron.

Esta información demuestra las limitadas competencias tecnológicas y digitales, tanto de los propietarios de las pymes estudiadas como de los empleados, demostrando la

necesidad de capacitar a los mismos para un mejor aprovechamiento de las tecnologías con que ya cuentan en sus respectivos negocios coincidiendo con estudios similares donde se destaca el desaprovechamiento de las TIC en la gestión empresarial (Pravia, et, al 2016; Loor, et, al,. 200; Peñafiel-Loor, et, al,. 2022).

En cuanto a las características de los equipos informáticos, los entrevistados no pudieron dar mayor información, pero a simple vista, durante la entrevista se pudo observar que muchos de los equipos informáticos no son precisamente modelos actualizados, siendo por lo general PC's, notándose de esta manera una inversión en equipos de hardware y software desactualizados, sistemas operativos lentos, que según referían la mayoría de los entrevistados, en ocasiones, cuando la gestión de cobranza requiere de volúmenes grandes de compras, tiende a colgarse, por lo que consideran que se encuentran necesitando un mantenimiento y actualización de sus sistemas y equipos de manera a poder dinamizar los procesos de la organización. Sin embargo les dificulta dichas acciones por cuestiones de alto costo en mantenimiento, además de procesos largos de los cuales les retrasaría en sus negocios señalaron.

Pese a los conocimientos limitados en cuanto a uso de las TIC, siete de los entrevistados coincidieron que generalmente utilizan los equipos informáticos para consultas de información general a través del buscador Google, y redes sociales como Facebook o YouTube. Así también, tres de los entrevistados indicaron que realizan pedidos por internet, pero que el pago lo realizan vía giros de telefonía o en ocasiones recurren a los depósitos bancarios, desaprovechando las funcionalidades de las bancas electrónicas y el mismo sistema POS con lo que cuentan la mayoría de los comercios estudiados. Cabe aclarar que la mayoría de los entrevistados manifestaron que están en conocimiento de que las herramientas virtuales del POS proporciona (muchas veces de forma gratuita) que permitan realizar este tipo de actividades desde incluso cualquier celular conectado a internet. Solamente dos de los propietarios indicaron realizar pagos y otras operaciones bancarias a través de internet, indicando el manejo de las respectivas app's de sus bancos. Lo que nos lleva a afianzar lo mencionado anteriormente, existe un desconocimiento de las ventajas existentes en el mercado, que puedan ayudar a dar rapidez, precisión y fidelidad a la gestión organizacional de las empresas, y hasta sin costos adicionales aprovechando las mismas herramientas tecnológicas y digitales con los que cuentan estos negocios.

Por otro lado, un punto que llamo mucho la atención, en que ninguno de los entrevistados indicó realizar pagos de servicios gubernamentales a través de internet; ni siquiera los impuestos municipales, atendiendo a que esos servicios están integrados en algunos sistemas de pago digital. Tampoco han indicado que alguno de los mismos emplee recursos tecnológicos para reclutar candidatos, ni tampoco para llevar adelante procesos de selección de personal. Ninguna de las empresas en este sentido, no emplea redes sociales de reclutamiento, como LinkedIn, Facebook u otras plataformas para conocer el personal disponible en el mercado, al cual se lo pueda llegar a incorporar a la empresa.

Tampoco se realiza un monitoreo del mercado a través de las redes sociales, buscadores de Google donde se puntúan los servicios de los negocios, todos los entrevistados respondieron que el uso de las redes sociales se limita a publicaciones en las páginas de Facebook del negocio, y principalmente en los estados de WhatsApp, a veces pertenecientes a la empresa, pero generalmente a través de los perfiles de los propietarios y empleados. Ninguno de ellos emplea el sistema de publicidad pagada de Facebook, Instagram, Twitter o de Google, por ende, no tienen conocimiento del alcance que pueden tener sus publicidades, puesto que como se sabe, estas redes sociales permiten semantar a las personas a las que se desea llegar, y saber a ciencias ciertas, a quienes se le han acogido la campaña publicitaria.

Categoría de análisis 2. Usos de las TIC en las actividades de la empresa

En relación al uso de la TIC en las actividades de la empresa, pese a que todos cuentan con al menos una computadora con acceso a internet y muchos de ellos con softwares de gestión administrativa-contable, sólo cuatro de las empresas entrevistadas poseen un sistema de facturación informatizado, el resto recurren al completado manual de los comprobantes de ventas. Estas cuatro empresas, también a través del mismo programa, mencionaron utilizarlo como parámetro para el control y manejo de los inventarios. A esto se le debe sumar que dos propietarios indicaron que también utilizan la tecnología para el control de inventario, aunque solamente es el registro “casero” o “personal” como le llamaron ellos, mediante el empleo de una planilla electrónica en el programa Excel.

Todavía las Mipymes de la ciudad de Pilar, vienen acarreado la cuestión de la facturación, existiendo los software especializados al efecto, y con sólo agregar una

impresora, que puede ser simplemente matricial, ya pueden implementar un sistema casi automático de llenado de facturas. Esta falta de aprovechamiento fue justificada por los entrevistados con en una frase repetida por la mayoría *“Che forza la tecnología”* (me cuesta entender la tecnología), aclarando que desconocen las distintas formas de uso que se le puede dar a las tecnologías con que disponen.

En cuanto al uso de las herramientas tecnológicas para el manejo contable, sólo uno de los entrevistados, se encuentra empleando un software especial para el efecto, el resto indicó que dejan a cargo de sus respectivos contadores este proceso. Al respecto, se les consultó por que dejan a los contadores dicha función, a lo que respondieron que desconocen el uso para actividades de gestión contable. Es decir, desconocen la funcionalidades de dicho sistema para consultar diariamente la liquidez y disponibilidad del dinero que tiene su negocio, llevar un control de inventarios en tiempo real en diferentes áreas y tareas administrativas, como caja, banco, inventario, nómina, pagos, presupuesto, soporte técnico e impuestos, limitándose todo ellos, a utilizar solo la funcionalidad de costos y venta. De este último punto, únicamente dos propietarios indicaron que la compra y pago a proveedores lo realizan por vía del uso de las TIC. Lo que demuestra un desaprovechamiento de las bondades de estos sistemas de gestión administrativa y contable para las pymes (Chávez y Navarrete, 2013).

Todas las empresas indicaron que si existe la intervención de las TIC en los procesos de venta de productos y la atención a los clientes, siendo la principal herramienta empleada para tales efectos los Smartphones a través de las aplicaciones de mensajería como WhatsApp y las redes sociales (Facebook e Instagram) donde interactúan con sus clientes, y en este sentido, una de las empresas participantes del estudio, poseía su propia app, para gestionar el proceso de venta de productos.

Respecto a la pregunta relacionada con la capacitación en TIC, cinco de las empresas, realizan capacitaciones para sus empleados con los vendedores del paquete de softwares que compraron, principalmente relacionadas a las funciones específicas que son empleadas en su lugar de trabajo en el área de caja; de esta cantidad, sólo dos empresas, reciben pasantes del área de informática quienes colaboran en la capacitación y uso de las TIC. Siempre teniendo en cuenta las empresas que indicaron capacitar a sus empleados, tres respondieron que únicamente le capacitan al personal durante el período de incorporación del nuevo empleado, o al asumir un cargo diferente al que venía

desempeñando. Los demás propietarios mencionaron que realizan capacitaciones de manera periódica.

Las restantes empresas, han indicado que ellos ya esperan que el nuevo personal que se incorporará a la prensa, posea conocimientos previos de informática o capacidades digitales necesarios para el manejo del sistema informático y software de la empresa. Nuevamente aquí, se deduce el desaprovechamiento de capacitación al personal de las Mipymes pilarenses en instituciones del estado que proporcionan cursos gratuitos como el Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP) y el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (Sinafocal).

En cuanto a la pregunta de aprovechamiento de las redes sociales. Sólo tres, de las empresas objetos de este estudio, han mencionado contar con páginas de Facebook e Instagram, por lo que técnicamente no son páginas web que permita mayor relación con los clientes, por que dicho perfiles carecen de catálogos de productos y servicios, así como de funciones de pago o formas de pago para aprovechar dichas plataformas, limitándose al uso para publicidad y promociones.

Categoría de análisis 3. Dificultades en la utilización de las TIC en la gestión de la empresa

Respecto a las dificultades u obstáculos que han tenido los empresarios en la adopción de las TIC, cuatro de los entrevistados, han indicado que ellos sienten como la incorporación de la misma, en la gestión de sus empresas, les genera cierto temor, por consiguiente prefieren no utilizarlo en todos los ámbitos de su negocio, por miedo a que se vean afectados sus respectivos rendimientos a consecuencia de la falta de adaptación que se manifestaría en tal sentido. Textualmente repitieron algunos entrevistados *“Por las dudas no uso nomas las tecnologías”* y *“cuando viene el cajero/a nomas se prende la computadora”*, *“no quiero descomponer porque es caro arreglar”*. El costo versus el desconocimiento de uso es lo que resuena en la adopción correcta de las tecnologías de la información y comunicación, según manifiestan los propietarios. Ese miedo a descomponer lo que le costó comprar es un obstáculo importante que limita a los propietarios aprovechar todo el potencial de los recursos tecnológicos con que cuentan. Esto se reafirma, ya que los diez entrevistados, han argumentado unánimemente, que el costo de inversión elevado es el principal problema como para ir incorporando nuevas TIC's que puedan impulsar la gestión empresarial, coincidiendo así con los estudios de Ortiz Poma, (2020); Silva-Peñañiel, et, al., (2022) y Kerras y Gómez, (2022), quienes

encuentran mismas dificultades en la adopción correcta de las tic en la gestión empresarial.

Al respecto se les consultó si el MITIC, les ha brindado cierta asesoramiento técnico o soporte, cursos de capacitación o consultoría, para adoptar y aprovechar las herramientas tecnológicas en sus respectivos negocios, donde los diez empresarios respondieron desconocer la función de dicho ministerio y manifestaron que nunca recibieron apoyo de ellos. Este punto requiere un análisis por parte de las entidades gubernamentales, puesto que ellos ofrecen a la población paraguaya a través de sus plataformas de todos los servicios citados anteriormente y de diferentes proyectos de innovación tecnológica para las Mipymes (MITIC, 2022).

Otra de las dificultades manifestadas por la mayoría de los propietarios de las empresas estudiadas señalaron la falta de disponibilidad de mano de obra calificada, como para atender de forma inmediata y precisa cualquier solución ante las fallas de las TICs. Sobre este punto, al menos textualmente refirieron *“no hay gente que sepa usar estos softwares”* *“Apenas aprenden a emitir factura electrónica y revisar precio de los productos en el sistema”* es una inquietud mencionada por un total de 4 entrevistados.

El análisis de las informaciones obtenidas de los entrevistados permiten evidenciar dificultades en la utilización de las TIC en la gestión de la empresa, entre las que se denota, que en diferentes medidas, todas las empresas necesitan invertir en el desarrollo de competencias tecnológicas, puesto que las falencias en cuanto a la aplicación y utilización efectiva de las mismas, son materias pendientes aún en este mercado.

CONCLUSIONES

El enfoque sociocrítico asumido para analizar las características de la integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la gestión administrativa de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Pilar a permitido demostrar que las mismas poseen el equipamiento básico en cuanto a TIC's, de modo a que realizan operaciones básicas de las empresas a través de la ayuda de dispositivos tecnológicos, pero estos en general no están actualizados en cuanto a hardware, y tampoco aprovechan suficientemente los programas disponibles, tanto como en el mercado, como de las herramientas gratuitas que se disponen en internet para potenciar los negocios. Esto se debe principalmente, a la falta de capacitación en cuanto al conocimiento y manejo de las TIC's, puesto que es bastante evidente, tanto por parte de la mayoría de

los propietarios, como también del lado de los empleados en general, por lo que se requiere despertar el interés en esta cuestión, de forma a invertir en la formación en este tema, para que puedan ir efectivizando sus respectivas gestiones organizacionales. Únicamente cuando puedan subsanar esta situación, se despertará el interés por incorporar un uso más general y eficaz de las TIC's y de esta manera el empresario empezará a disfrutar de las bondades y ventajas de la gestión administrativas y contables, medidas por las tecnológicas, además de encaminar a la empresa hacia un crecimiento sostenido que responde a las nuevas tendencias económicas.

Esto debe estar sostenidos por el gobierno, que eventualmente está ausente según los entrevistados, puesto que se denota que los empresarios no están recibiendo el apoyo adecuado por parte de las entidades gubernativas, ya que manifiestan que invierten dinero para mejorar las TIC's, debido al costo elevado de las mismas, por lo que urge la operacionalización de las políticas de innovación empresarial existentes, por parte del Estado, tanto para poner a disposición de las empresas diversas acciones de apoyo, como aportes, líneas crediticias accesibles, espacios de capacitación continua, entre otros.

Reflexiones finales

Los empresarios han demostrado el interés por innovar dando el primer paso, que es la integración de las TIC en la gestión administrativa, sin embargo, esto no ha traído ningún efecto positivo ni inspirador para ellos, porque no saben cómo utilizar y hasta donde puede repercutir su buen uso. Entonces, se puede apreciar en este caso de estudio, de que nada sirve desarrollar buenos sistemas de gestión administrativa y tampoco sirve mucho invertir en ellos si no cumplen con funcionalidad dentro de la empresa, que es como señalan varios autores.

Los innumerables estudios reconocen que las TIC añaden valor a las operaciones y la gestión empresarial general y permiten a las empresas obtener una ventaja competitiva, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio, sin embargo, en el caso de las pequeñas empresas los obstáculos son mayores y los desafíos para aprovechar sus recursos lo son aún más. En retrospectiva, a raíz de los hallazgos se abre nuevas líneas de investigación que se exponen en el artículo con el fin de contribuir con estudios de mayor alcance y logren responder a las preguntas que derivan de los resultados ¿Cómo se puede lograr una mayor accesibilidad de las pequeñas empresas a los recursos tecnológicos? ¿Cómo el estado ha manejado las políticas de innovación empresarial si los empresarios

desconocen la existencia de dichas políticas? Y finalmente ¿están capacitando a los jóvenes en las competencias digitales y tecnológicas que demandan las nuevas formas de trabajar?. Estas respuestas van a permitir a los gobiernos y comunidades educativas reflexionar sobre la brecha que existe entre las políticas, proyectos, formación educativa y las demandas laborales de la nueva era.

LISTA DE REFERENCIAS

- Arceo-Moheno, G., Ramos-Méndez, E., & Acosta-De la Cruz, J. (2019). Una visión de las competencias digitales de empresarios de Villahermosa, Tabasco.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Edición. G. Arias Odón.
- Bermeo-Giraldo, M. C., Montoya-Restrepo, L. A., Valencia-Arias, A., & Cardona, M. A. M. (2020). Incursión de las TIC en la gestión de la información financiera en las empresas pyme comerciales: estudio de caso. *NOVUM*, 1(10), 25-41.
- Buenrostro Mercado, H. E. & Hernández Eguiarte, M. C. (2019). La incorporación de las TIC en las empresas. Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes. *Economía: teoría y práctica*, (50), 101-124. <https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/502019/buenrostro>
- Costa, M. P., Armijos, V. A., Loaiza, F. S., & Aguirre, G. I. (2018). Inversión en TICS en las empresas del Ecuador para el fortalecimiento de la gestión empresarial Periodo de análisis 2012-2015. *Revista Espacios*, 39(47).
- Chávez, D. A., & Navarrete, G. N. (2013). Importancia del uso del software contable en pequeñas, medianas y grandes empresas del cantón Portoviejo. *La Técnica: Revista de las Agrociencias*. ISSN 2477-8982, (10), 62-72.
- Fernández Jiménez, O. D. (2021). Oferta y Demanda de Productos Electrónicos, (computadoras, celulares) Pilar, Paraguay; durante la Pandemia Covid – 19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2991-3012. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.502
- Ferrer, R. (2021). Adopción e impacto de las TIC en la gestión de microempresas. *Revista científica en ciencias sociales*, 3(1), 48-68.
- Fleacă, E. y Fleacă, B. (2016). El mapa de gestión de procesos de negocio: un medio eficaz para gestionar la cadena de valor de la empresa. *Tecnología Procedia*, 22, 954-960.

- Kerras, H., Bautista, S., & Gómez, M. D. D. M. (2022). El teletrabajo como herramienta de supervivencia empresarial ante la pandemia (COVID-19).
- Loor, J. F. P., Indacochea, A. A. A., & Pionce, M. S. P. (2022). Las Tecnologías de la Información y Comunicación y su Incidencia en la Gestión Empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 5.
- Masi, S. D., Davalos, L. A. D., & Correa, E. S. (2016). Las Tecnologías De La Información Y Comunicación En El Sector Empresarial Del Paraguay. *Global Journal of Computer Science and Technology*.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación [MITIC] (2020). Segunda Convocatoria para empresas que buscan resolver desafíos de innovación. Consultado de <https://www.mitic.gov.py/noticias/segunda-convocatoria-para-empresas-que-buscan-resolver-desafios-de-innovacion>
- MITIC (2022). Servicios a la ciudadanía. Consultado de <https://www.mitic.gov.py/viceministerios/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion/servicios>
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Colombia: Universidad Surcolombiana / Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.
- Morales Baos, A., Mucua, D. F., & Romero Jiménez, F. A. (2021). El uso de las TIC y su impacto en la eficiencia de las empresas de servicios temporales (EST) en la ciudad de Santiago de Cali.
- Ortiz Poma, L. A. Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, centro comercial Huallayco en el distrito de Huánuco, 2020.
- Pravia, A. C., Rodríguez, W. J. T., Calderón, B. P. L., & Herrera, B. C. (2016). Análisis comparativo del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), en la gestión empresarial de los hoteles ubicados en la ciudad de Estelí, Nicaragua entre los años 2008 y 2016.
- Peñafiel-Loor, J. F., Alvarez-Indacochea, A. A., & Pibaque-Pionce, M. S. (2022). Las Tecnologías de la Información y Comunicación y su Incidencia en la Gestión Empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1186-1200.

- Ramos Méndez, E. ., Arceo Moheno, G. ., & Almeida Aguilar, M. A. . (2021). Las TIC's en la innovación de los procesos organizacionales de las pequeñas y medianas empresas. *VinculaTégica*, 7(2), 797–809. <https://doi.org/10.29105/vtga7.1-144>
- Sánchez, L. (2020). El uso de las TIC. Capítulo del libro Aportes para el fortalecimiento de la competitividad de las pymes. - Universidad Nacional de Pilar: Asunción Paraguay. Consultado de <https://cta.unp.edu.py/wp-content/uploads/2021/03/Aportes-para-el-Fortalecimiento-de-la-Competitividad-de-las-PYMES-1.pdf>
- Silva-Peñañiel, G. E., Cajas, J. M., Guanga-Villegas, L. A., & Chicaiza-Angamarca, D. K. (2022). Revisión Sistemática de las Metodologías de Control de Uso y Gestión de Servicios Tecnológicos. *Polo del Conocimiento*, 7(3), 1534-1567.
- Vera, Á. B. (2006). Implementación de sistemas ERP, su impacto en la gestión de la empresa e integración con otras TIC. *Capic Review*, (4), 3.
- Villalba E. Ortega, R. (2020). Capítulo I del libro Aportes para el fortalecimiento de la competitividad de las pymes. - Universidad Nacional de Pilar: Asunción Paraguay. Consultado de <https://cta.unp.edu.py/wp-content/uploads/2021/03/Aportes-para-el-Fortalecimiento-de-la-Competitividad-de-las-PYMES-1.pdf>
- Zamudio Ortega, J. A. (2021). Las TICs y su relación con la competitividad de las Empresas de Gasoducto Virtual, en la ciudad de Lima. Caso: Empresa de Transporte El Gran Z, 2019-2020.
- Zapata, U. P. (2020). Integración de las TIC a la estrategia de operaciones en las organizaciones de servicio. *NOVUM*, 2(10), 133-149.