

Gestión Empresarial para el Apoyo Contable Como Aporte Económico en las Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de Pilar, Periodo 2023

Laura Johana Jiménez Silva¹

laurij2011@hotmail.com

Facultad de Ciencias Contables, Administrativas y Económicas

Universidad Nacional de Pilar

RESUMEN

El presente artículo tiene por objetivo realizar un análisis de la gestión empresarial para el apoyo contable como aporte económico en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Pilar, periodo 2023 y como objetivos específicos: Identificar las estrategias utilizadas para mantener una actualización de la base de datos contables que permita un control estricto y sobre todo un informe contable que sirva como apoyo económico a estas empresas y describir los procesos de gestión empresarial, (lo que respecta al proceso de gestión operativa, proceso de gestión de capital humano y proceso de gestión organizacional). La investigación está enmarcada dentro de los estudios no experimentales, de tipo descriptivo con métodos de estudio cualitativos y cuantitativos. Lo que permitió llegar a la conclusión: Que muchos de los propietarios de las Pequeñas y Medianas Empresas de ramos generales estudiadas de la ciudad de Pilar, tienen digitalizadas todas sus operaciones, lo que les permiten tener ordenados los datos e informaciones cuando éstos así lo requieren, mientras que otros llevan un control de manera manual. La mayoría de los propietarios si realizan procesos de gestiones operativas ya sea financieras y de materiales o insumos, lo que les permiten por medio de la informatización de sus operaciones, crear las herramientas para producir las transformaciones, de innovar hacia nuevos objetivos y de proyectarse hacia el cumplimiento de la misión y el alcance de la visión de la empresa.

Palabras clave: *gestión empresarial; apoyo contable; pequeñas y medianas empresas*

¹ Autor Principal

Correspondencia: laurij2011@hotmail.com

Business Management for Accounting Support as An Economic Contribution to Small and Medium Businesses in The City of Pilar, Period 2023

ABSTRACT

The objective of this article is to carry out an analysis of business management for accounting support as an economic contribution in small and medium-sized companies in the city of Pilar, period 2023 and as specific objectives: Identify the strategies used to maintain an update of the database of system data that allows strict control and, above all, an accounting report that serves as economic support for these companies and describes the business management processes, (regarding the operational management process, human capital management process and process of organizational management). The research is framed within non-experimental studies, of a descriptive type with qualitative and quantitative study methods. What allowed us to reach the conclusion: That the microentrepreneurs of the Small and Medium-Sized General Businesses studied in the city of Pilar, many have digitized all their operations, which allows them to have the data and information organized when they require it, while others take control manually. Most of the microentrepreneurs do have operational management processes, be it financial and materials or inputs, which allows them, through the computerization of their operations, to create the tools to produce the transformations, to innovate towards new objectives and to project themselves towards the fulfillment of the mission and the scope of the vision of the company

Keywords: *business management; accounting support; small and medium businesses*

*Artículo recibido 18 setiembre 2023
Aceptado para publicación: 29 octubre 2023*

INTRODUCCIÓN

Empleando las palabras de Quintana (2020). Hoy en día la ciencia de la administración constituye una rama imprescindible e inherente a cada empresa, organización pública, privada de carácter social y organizaciones con cualquier fin debido a que en ellas se desarrollan o desenvuelven las funciones, procesos, estructura, organización por mencionar algunas facultades de la administración por lo que se comprende que tiene un carácter holístico ante todo en el ámbito empresarial.

De acuerdo a Baque, Salazar y Baque (2020). Los contextos económicos y sociales en América Latina son cada vez más volubles, todo lo cual es resultado de los procesos de aperturas comerciales y financieras a nivel internacional, el abandono del papel empresarial del estado, el aumento de la informalidad de los mercados laborales, en tal sentido las gestiones empresariales requieren de procedimientos contables que sirvan como soporte económico para la buena marcha de la estructura administrativa de las pequeñas y medianas empresas, además de la satisfacción de los fines económicos y sociales en el ámbito empresarial.

Las pequeñas y medianas empresas obtienen sus recursos financieros a través de los ingresos por ventas, pero, así como tienen sus ingresos tienen sus egresos por los compromisos a pagar como los pagos de renta, luz, agua, publicidad, materias primas, transporte, almacenaje, empaquetado, maquinaria, impuestos, intereses, entre otros; por lo que requiere tener un control de los procesos de gestión operativo, de capital humano y de proceso organizacional, basados en innovaciones seguras.

En tal sentido, Carrión; Zula y Castillo (2016) señalan que la innovación y el capital intelectual son elementos decisivos en el avance de cualquier tipo de empresa, entre ellas las PyME. La innovación permite una menor complejidad organizativa, reduce la burocracia, facilita el flujo de información entre departamentos y procesos y viabiliza el contacto cercano con el mercado, lo que aporta flexibilidad en la adaptación al entorno.

De acuerdo a Rodríguez Zambrano (2019) el concepto de innovación fue acuñado por Schumpeter (1934), con enfoques en: la tecnología, mercado de un nuevo bien, nuevo método de producción, nuevo mercado, nueva fuente de suministro de materia prima, nueva estructura de mercado,

mirada como contribución al desarrollo económico, en tal sentido, la innovación así planteada, condujo a mejorar la actividad de la producción de los diferentes sectores económicos, y ser un nuevo motor para la generación de nuevas unidades de negocio, fruto de nuevas necesidades o de oportunidades de negocios.

El presente artículo tiene por objetivo realizar un análisis de la gestión empresarial para el apoyo contable como aporte económico en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Pilar, periodo 2023 y como objetivos específicos: Identificar las estrategias utilizadas para mantener una actualización de la base de datos del sistema que permita un control estricto y sobre todo un informe contable que sirva como apoyo económico a estas empresas y describir los procesos de gestión empresarial, (lo que respecta al proceso de gestión operativa, proceso de gestión de capital humano y proceso de gestión organizacional).

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Las Pequeñas y Medianas Empresas y Gestión Organizacional

Paraguay, al igual que los países de la región latinoamericana, cuenta con una gran mayoría de unidades económicas conformadas por las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES); las mismas, son parte esencial de la estrategia de generación de oportunidades económicas para la población paraguaya y cumplen un rol fundamental en el desarrollo económico del país (Sánchez, Sanabria y Paredes, 2020).

Señalan Carrión; Zula y Castillo (2016) que las pequeñas y medianas empresas (PyME), son formas de organización empresarial que responden por la producción de una buena parte de los bienes y servicios en la sociedad contemporánea.

De acuerdo a lo manifestado por Quintana (2020).

La gestión es un término importante, engloba todo el acervo de conocimientos sobre la ciencia administrativa ya que mediante ella se desarrolla la acción no solo de administrar y cumplir las cuatro fases del proceso administrativo que determino Henry Fayol, abarca otros elementos para lograr los objetivos propuestos, incorpora la estrategia, la mirada al futuro mediante la visión y misión, debe entender el presente con las influencias del entorno y el contexto, debe proyectar diversos escenarios futuros entre los más importantes aspectos. Este despliegue no solo de

conocimientos sino de la acción holística se la entiende como gerenciamiento o management, término que muestra el desempeño, conocimiento, experticia de los que dirigen la empresa y deben contar con estas principales virtudes para ser un profesional de negocios y de empresas. (p.2).

El concepto de gestión empresarial, ha evolucionado en la medida que el hombre ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, buscando satisfacer a los clientes, también busca a través de las personas, mejorar la productividad y la competitividad de las empresas o negocios. El que está de responsable de la gestión se ve influenciado por diversos factores complejos sobre todo de carácter externo, los cuales le fuerzan a que esta acción de gestionar sea dinámica y en constante movimiento. (p.2).

La gestión empresarial ya no se la considera como una actividad de carácter local ni tampoco nacional, con la evolución de la sociedad de información (TI) y conocimiento se la debe considerar ahora como un asunto de índole mundial, de manera que pueda afrontar el desarrollo de nuevas estrategias para la permanencia en el mercado nacional y proyectar la penetración en mercados internacionales. (p,3).

Existen tres acciones que los líderes a cargo de la gestión de una empresa deben conocer y que para ocupar puestos directivos deben saber distinguirlos, estos términos son: administración, gestión y dirección. Por lo que, se exponen diferentes posiciones al respecto de los dos últimos términos dado que el primero ya fue desarrollado en párrafos anteriores (p.3).

La gestión empresarial pone énfasis, no tanto en la organización de los recursos (administración), como en la planificación de los procesos para alcanzar los objetivos de la organización. En este sentido, se la concibe a la gerencia como un cargo que maneja lo estratégico de la organización (p.3).

La idea generalizada entre los distintos autores es que la gerencia conlleva un punto de vista holístico de la organización, en tanto la administración de empresas se centra en la estructura determinando los niveles organizaciones de una entidad u organización. (p.3).

Como declara la autora Rodríguez Sifontes (2010, como se citó en Quintana, 2020), “Al gerente le corresponde una mirada al entorno, de modo que la organización pueda generar desarrollo,

tomar recursos y producir más recursos, mientras que al administrador le corresponde más el mantenimiento y la conservación”. Se puede interpretar que el gerenciamiento recae sobre las actividades y aspectos horizontales como también en las actividades transversales, mientras la administración es responsable del desempeño funcional y vertical de la organización.

Por su parte Castello y Martínez (2005, como se citó en Quintana, 2020), define el término Gestión como aquel proceso que logra que las actividades sean realizadas con eficiencia y eficacia a través de otras personas. Asimismo, la Norma Internacional ISO 9000 define Gestión como las “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”

Por tanto, se puede concluir que la gestión empresarial, es el proceso que se encarga de desarrollar las actividades productivas en la empresa, con el objetivo de generar beneficios a partir del uso eficiente de los recursos. Por su parte la administración ostenta la adecuada y correcta definición de bienes y recursos de una organización de manera que se optimicen el uso en busca de un resultado tendiente a la rentabilidad que permita el crecimiento.

De acuerdo a Solis; Palomino; Alanya y Vera (2022) la gestión empresarial es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización, los recursos pueden ser intelectuales, humanos, materiales y financieros, con el fin de conseguir el máximo beneficio, lograr sus objetivos y ser competitivos.

La digitalización contable

Manifiestan Rueda y Arias (2009) que la contabilidad aporta valiosos insumos para la competitividad, que no se resuelven con la sola adopción de prácticas internacionales (por ejemplo, en materia financiera o de auditoría) sino que implica una debida articulación y simplificación de sus mensajes para contribuir y aportar valor a las entidades.

La digitalización contable es de suma importancia porque es un medio que permite llevar de manera ordenada toda la información contable de las microempresas de una forma más exacta, verídica y eficiente para que en el momento de ser requerida se pueda tener acceso con gran facilidad. Aunque no se considera grave no tener conocimiento sobre la contabilización digital, es de suma importancia tener por lo menos una comprensión básica acerca del uso de las herramientas digitales, dado que la tecnología invade cada día más nuestras vidas. En un

panorama económico en continua transformación, la información contable debe hacer frente también a las necesidades de sus usuarios (Canizales Muñoz,2020).

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) se han ido introduciendo paulatinamente en la sociedad y la economía y las empresas las han incorporado a sus actividades (Méndez Picazo, 2008, p. 73).

En ese sentido, “la gestión empresarial y competitividad son los fundamentos que soportan la administración de cualquier empresa o negocio”. (Batista & Guacari, 2018, P.77), es por esto que la innovación viene a considerarse como un puente entre la RSE y el éxito competitivo, por lo que ésta aumenta cuando la empresa es responsable y ese incremento en la innovación genera como resultado una mayor competitividad (Canizales Muñoz, 2020).

Los Procesos de Gestión Operativa, de Capital Humano y Organizacional de las Pequeñas y Medianas Empresas

Según Muñoz; Espinoza; Zúñiga; Guerrero y Campos (2017) la gestión se considera como el proceso de planificar organizar, ejecutar y evaluar una empresa de manufactura, comercial, servicios, instituciones públicas y privadas, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de los recursos.

Por su parte Merli (1997) “define la gestión como la capacidad que posee una empresa para lograr, con mucha rapidez, importantes resultados operativos que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto como a mediano y largo plazo”

En este sentido la administración de operaciones en cualquier espacio implanta una estrategia hacia el futuro en procura de alcanzar el éxito empresarial que conceptualmente inicia en el análisis de mercados, de sus competidores; es decir del estudio del entorno y de todos los recursos disponibles para fijar su camino como objetivo a la excelencia (Schmuck, 2012).

Como afirma Álvarez -Cervantes (2016) la utilidad de la administración de operaciones siempre será muy importante en el control y destino de las empresas como se ha visto las áreas de producción, logística y mejoramiento de procesos para alcanzar los diferentes objetivos corporativos de la empresa. Entonces no hay duda de que la ejecución de los procesos es parte fundamental de la estrategia planteada cuando los plazos son definidos.

“La gestión empresarial es el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos”. (Chiavenato, 2006).

Por otra parte, Rodríguez Moreno (2012) exponen que el concepto como capital, capacidad y desarrollo humano adquieren mayor relevancia. Hoy se reconoce que el origen del proceso de crecimiento no se debe sólo a factores como la inversión en capital físico, pues también influyen los rendimientos de escala constantes y crecientes, relacionados con inversiones en capital humano.

En tal sentido como señalan Carrión; Zula y Castillo (2016) la competitividad de las personas que trabajan en la organización es un elemento decisivo en su gestión, y debe enfocarse a la selección de empleados competentes y la formación y desarrollo de nuevas competencias en ellos.

Desde la posición de Carrión; Zula y Castillo (2016) el acercamiento más integral a los modelos para la gestión de las organizaciones se produce a través del manejo del concepto de cultura organizacional, es decir, éstas organizaciones, dispuestas a sumar valor agregado a sus organizaciones con las innovaciones tecnológicas y el cumplimiento de los parceros de gestión empresarial.

Así postula González; Leal; Martínez y Morales (2019) que las nuevas concepciones de las empresas, deben diseñarse partiendo de la integración de las TICs, a los objetivos del negocio. Éste propósito, se logra a través del enfoque de Arquitectura Empresarial, el que permite orquestar todos los componentes de una organización, definiendo un norte para todas las áreas de la misma, buscando cumplir con los objetivos y estrategias corporativas, plasmadas en la visión y misión, de forma eficiente y eficaz.

En tal sentido, para la buena marcha de las organizaciones, en éste caso de las pequeñas y medianas empresas, además de la base de datos actualizadas que deben tener por medios tecnológicos como son la utilización de las TICs, todas las gestiones de éstas empresas requieren tener controlados los procesos de gestión operativas, es decir, sus movimientos financieros y materiales; la gestión del capital humano, lo que refiere al análisis y diseño de cargos, reclutamiento, selección, formación, compensación y evaluación del desempeño, y la gestión del

proceso organizacional como planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de sus empresas.

METODOLOGÍA

✓ **Área de estudio**

El presente trabajo de investigación se realiza en la ciudad de Pilar, capital del Departamento de Ñeembucú. Según la Dirección Nacional de Estadísticas, Encuestas y Censos, el Departamento en el año 2019 cuenta con 89.794 habitantes, siendo la ciudad de Pilar una de las más pobladas con alrededor de 37%, lo cual estima un aproximado de 33.224 habitantes.

✓ **Tipo de investigación**

La investigación está enmarcada dentro de los estudios no experimentales, de tipo descriptivo con métodos de estudios cualitativos y cuantitativos.

Según 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.

En las investigaciones de diseño no experimental se centra en la descripción del hecho y en la presentación de resultados, tal cual suceden, sin ninguna injerencia ni manipulación externa de elementos que puedan generar variaciones en el análisis planteado (Hernández Sampieri y otros, 2014). Este diseño sirve para conocer la gestión empresarial de las pequeñas y medianas empresas, identificar las estrategias utilizadas para mantener una actualización de la base de datos del sistema que permita un control estricto y sobre todo un informe contable que sirva como apoyo económico a estas empresas y describir los procesos de gestión empresarial, (lo que respecta al proceso de gestión operativa, proceso de gestión de capital humano y proceso de gestión organizacional).

✓ **Método de estudio**

Mencionan Cadena; Rendón; Aguilar; Salinas; de la Cruz-Morales y Sangerman (2017) que los métodos cualitativos pueden darnos información acerca de las características de los grupos sociales, las relaciones con su entorno y los sistemas de reproducción, en tanto que, para realizar un censo de la misma población, los datos cuantitativos son los más precisos, ya que al final nos pueden dar idea clara de las características cuantificables de cada uno de los sujetos de estudio.

La investigación se desarrolló en la ciudad de Pilar -Ñeembucú, en 25 barrios de la ciudad. Para el presente estudio se utiliza el método de la encuesta dirigida a propietarios de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Pilar y para selección de las muestras se empleó el muestreo deliberado intencional, siendo que se acudió solo a empresas comerciales de ramos generales, eligiendo 4 pequeñas y medianas empresas de cada barrio, a fin de analizar las variables estudiadas. El cálculo de la muestra de la población ascendió a 100 pequeñas y medianas empresas de la ciudad.

✓ **Fuentes de información**

Los datos primarios obtenidos están basados en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos como las encuestas dirigidas a los propietarios de las Pequeñas y Medianas Empresas de ramos generales de la ciudad de Pilar.

Como datos secundarios se tienen las numerosas fuentes bibliográficas respaldadas por datos oficiales y trabajos de rigor científico.

A modo de garantizar la calidad de la revisión, fueron evaluados previamente la calidad de los materiales bibliográficos, respetando criterios tales como la publicación de artículos en revistas reconocidas en el ámbito científico, libros de autores especialistas o de trayectoria en al área educativa y la investigación.

De los materiales leídos, fueron recuperadas fracciones importantes a ser presentadas y relacionadas, en algunos casos fueron necesarios recurrir a las fuentes primarias de información para obtener resultados más certeros.

RESULTADOS

4.1 Variable. Uso de TICs-Innovación

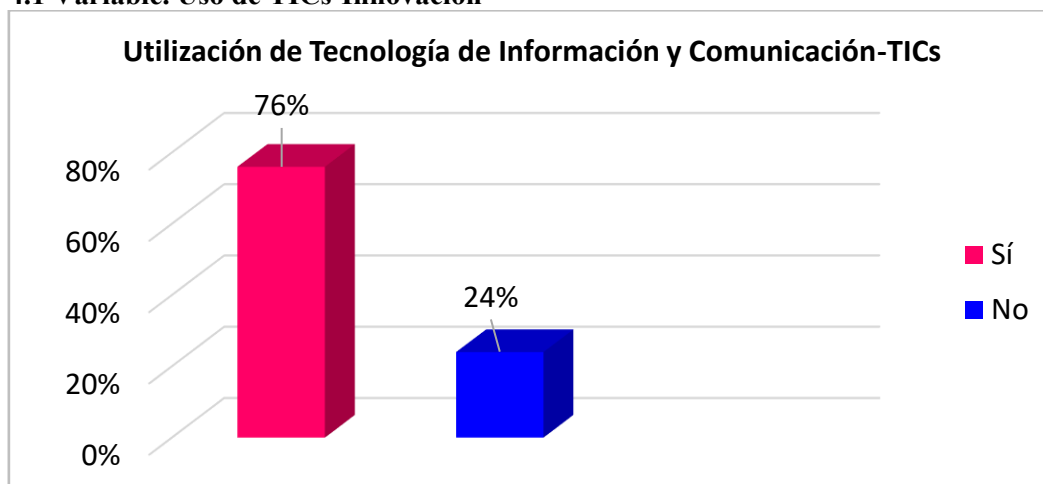


Figura N°1: Resultado del cuestionario suministrado a propietarios de las Pequeñas y Medianas Empresas de ramos generales de la ciudad de Pilar. Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos del cuestionario.

De acuerdo al gráfico 1, el 76% de los propietarios de las Pequeñas y Medianas Empresas de ramos generales estudiadas de la ciudad de Pilar, tienen digitalizados todas sus operaciones, lo que les permiten tener ordenados los datos e informaciones cuando éstos así lo requieren, mientras que el 24% tienen en algunos casos obsoletas por falta de reparación y simplemente no utilizan, al preferir realizar por escrito y llevar un control de manera manual, a lo que están mejor acostumbrados relatan.

Al contrastar con la teoría, según Cota Yañez y Gómez López (2023) las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMES) no son un concepto nuevo, sin embargo, siguen estando en boga entre los investigadores; las MiPyMES al igual que el ser humano, están en constante cambio y evolución, que se ve reflejado en el uso de las tecnologías.

4.2 Variable. Gestión Empresarial

4.2.1 Proceso de Gestión Operativa

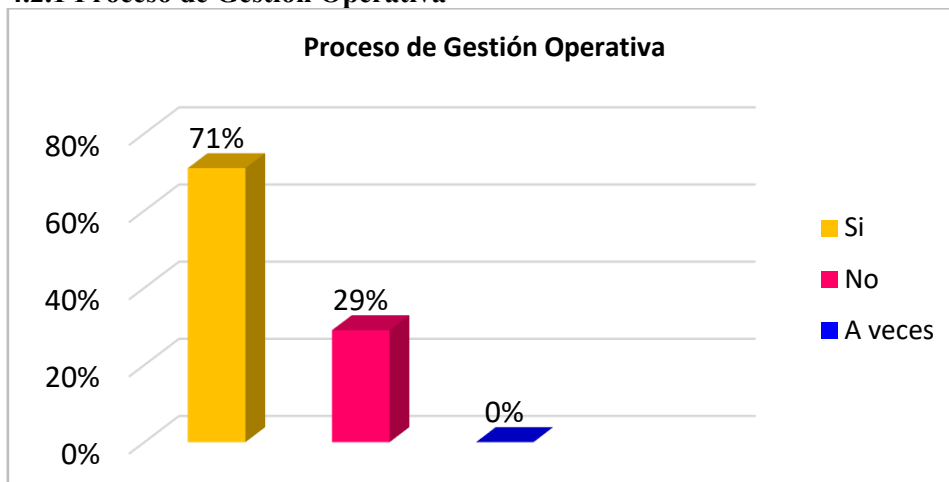


Figura N°2: Resultado del cuestionario suministrado a propietarios de las Pequeñas y Medianas Empresas de ramos generales de la ciudad de Pilar. Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos del cuestionario.

Como se puede observar en el gráfico 2, el 71% de los propietarios sí realizan procesos de gestiones operativas ya sea financieros y de materiales o insumos, lo que les permiten por medio de la informatización de sus operaciones, crear las herramientas para producir las transformaciones, de innovar hacia nuevos objetivos y de proyectarse hacia el cumplimiento de la misión y el alcance de la visión de la empresa.

El 29% no realizan gestión operativa, por lo que las decisiones son tomadas sobre la base de presentimientos y datos suelto y poco certeros.

4.2.2 Proceso de Gestión del Capital Humano

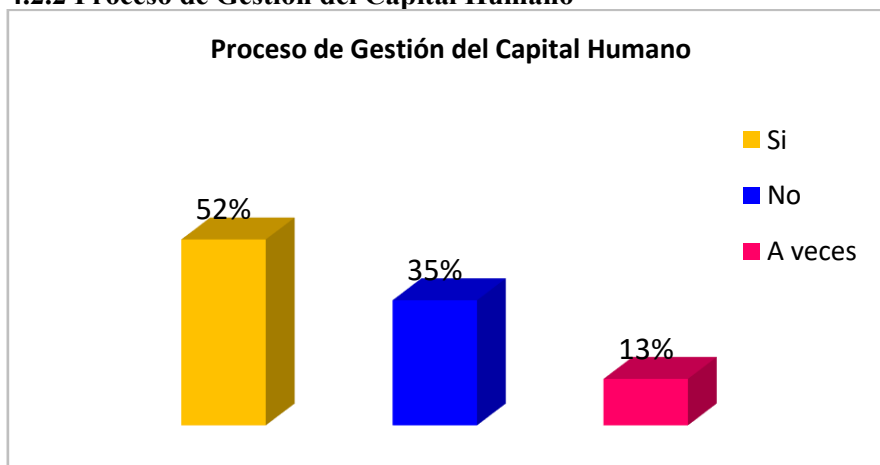


Figura N°3: Resultado del cuestionario suministrado a propietarios de las Pequeñas y Medianas Empresas de ramos generales de la ciudad de Pilar. Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos del cuestionario.

Es evidente que en una organización, las personas son el recurso más importante, porque ellas son capaces de percibir las necesidades de cambio, sin embargo, solo el 52% de los microempresarios sí realizan los procesos de gestión del capital humano, tendientes al crecimiento económico y su función como elemento crucial en el éxito de las empresas, tales como análisis y diseño de cargos, reclutamiento, selección, formación, compensación y evaluación del desempeño; mientras que el 35% no lo hacen y el 13% lo realizan a veces y se concluye que las mencionadas prácticas son similares en estos dos grupos de pequeñas y medianas empresas, así también se encontró que el contexto empresarial de algunas pequeñas empresas presenta mucha debilidad en el área por lo que se produce mucha rotación del personal.

4.2.3 Proceso Organizacional

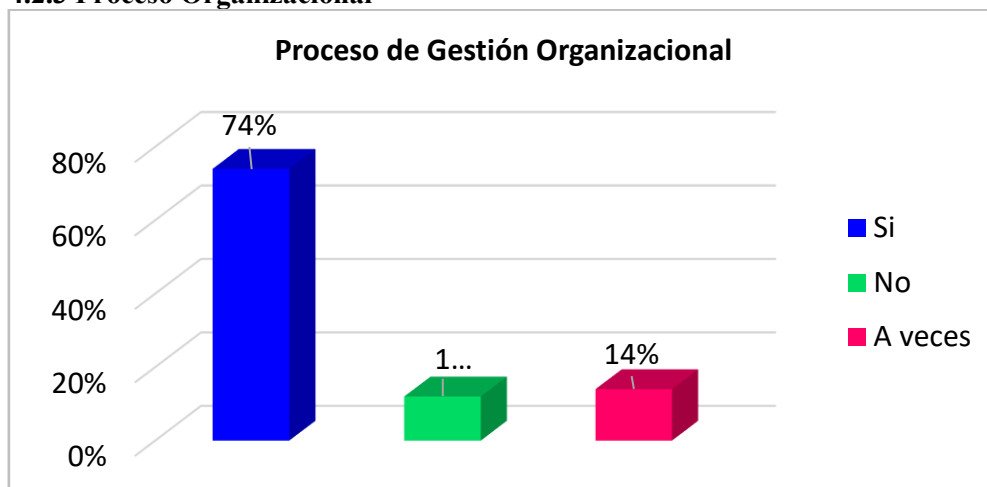


Figura N°4: Resultado del cuestionario suministrado a propietarios de las Pequeñas y Medianas Empresas de ramos generales de la ciudad de Pilar. Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos del cuestionario.

Como se puede observar en el presente gráfico, el 74% de los microempresarios sí implementan la planificación, organización, dirigir y control de sus actividades, lo que les permiten tener muy bien organizados los planes, objetivos y visión de futuro de sus empresas, permitiéndoles la detección y solución de problemas que permitan lograr una mejora continua; el 12% no lo hacen,

quienes no tiene ninguna organización tampoco visión de futuro, bastante desorganizado; mientras que el 14% lo realizan a veces.

Respecto al procesos organizacionales según Huerta y Ovalle (2013) en el conjunto de pasos del proceso parcialmente ordenados, con un conjunto de artefactos relacionados, recursos humanos y tecnológicos, estructuras organizacionales y limitaciones, intentando producir y mantener los requerimientos de la organización.

CONSIDERACIÓN FINALES

El éxito de las pequeñas y medianas empresas dependerán siempre de la capacidad de gestión empresarial de los responsables de éstas organizaciones, tales así que muchos de los microempresarios se desenvenden en un ambiente de innovación tecnológica, con la implementación de los procesos de gestión operativa, de procesos de gestión del capital humano y proceso de gestión organizacional.

Muchos de los propietarios de las Pequeñas y Medianas Empresas de ramos generales estudiadas de la ciudad de Pilar, tienen digitalizadas todas sus operaciones, lo que les permiten tener ordenados los datos e informaciones cuando éstos así lo requieren, mientras que otros llevar un control de manera manual.

La mayoría de los propietarios si realizan procesos de gestiones operativas, ya sea financieras y de materiales o insumos, lo que les permiten por medio de la informatización de sus operaciones, crear las herramientas para producir las transformaciones, de innovar hacia nuevos objetivos y de proyectarse hacia el cumplimiento de la misión y el alcance de la visión de la empresa.

Es evidente que en una organización, las personas son el recurso más importante, porque ellas son capaces de percibir las necesidades de cambio, sin embargo, son pocos los microempresarios que sí realizan los procesos de gestión del capital humano, tendientes al crecimiento económico y su función como elemento crucial en el éxito de las empresas tales como análisis y diseño de cargos, reclutamiento, selección, formación, compensación y evaluación del desempeño, otros realizan a veces y se concluye que las mencionadas prácticas son similares en estos dos grupos de pequeñas y medianas empresas, así también se encontró que el contexto empresarial de

algunas pequeñas empresas presenta mucha debilidad en el área por lo que se produce mucha rotación del personal.

Así también los propietarios sí implementan la planificación, organización, dirección y control de sus actividades, lo que les permiten tener muy bien organizado los planes, objetivos y visión de futuro de sus empresas, permitiéndoles la detección y solución de problemas que permitan lograr una mejora continua; pero no todos lo hacen.

Existen pequeñas y medianas empresas que generalmente no disponen de planes que les permita mejorar sus proyecciones como capacitación con miras a encontrar soluciones a los problemas de la rotación constante de personal como también carece de fundamentos conceptuales en el uso de las herramientas de mejora que permita investigar a profundidad y tener un diagnóstico y plantearse soluciones preventivas a futuros problemas de la organización.

Así como expresan Bueno -Tacuri y Jácome-Ortega (2021) la gestión empresarial hoy es más claro, y será duradero cuando sepan manejar el equilibrio entre los grupos de interés que son: clientes internos y externos, accionistas, proveedores y empleados de cuya capacidad y compromiso dependen el mayor de los éxitos en la satisfacción del cliente y su vínculo con la sociedad en la que la empresa se desenvuelve y todo esto estará en entrelazada con la buena gestión empresarial del microempresario.

Por lo tanto, la buena gestión empresarial repercute en la economía de las pequeñas y medianas empresas en estudio, es decir, que las buenas gestiones de los procesos operativo, de recursos humanos y organizacional permitirá aplicar más valor en las estrategias para permanecer en el mercado actual.

Entonces la administración de operaciones en las empresas es el centro o cerebro en la gestión de bienes y/o servicios que buscan ingresar en el mercado a través del uso de los recursos de la organización, que deben fijar bien su calidad, y costo considerando el bienestar general de la organización (Bueno -Tacuri y Jácome-Ortega, 2021).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-Cervantes, M. (2016). El poder de la gestión de proyectos en la cultura organizacional. *Revista Ciencias Estratégicas*, 24, 345-363.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. Edición. Caracas: Editoria Episteme.
- Baque Sánchez, E. R. Salazar Pin, G. E; Jaime Baque, M. Á. (2020). Gestión organizacional para el apoyo contable fiscal como aporte en la recuperación de tributos *Avances*, vol. 22, núm. 1, 2020 Instituto de Información Científica y Tecnológica, Cuba Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63786911500>
- Bueno-Tacuri, A.E. y Jácome-Ortega, M.J (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, vol. 6, núm. 12, pp. 334-365, 2021
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., de la Cruz-Morales, F., & Sangerman-Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8 (7), 1603-1617. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2631/263153520009>
- Canizales Muñoz, L. D. (2020). Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Revista Innova ITFIP*. Recuperado a partir de <http://revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/78>
- Carrión. L; Zula, J. y Castillo, L (2016). Análisis del Modelo de Gestión en Pequeñas y Medianas Empresas y su Aplicación en la Industria del Catering en Ecuador. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/09CA201601.pdf>
- Cota Yañez, M del R. y Gómez López, C.I (2023). Uso de las TIC en las Mipymes del Sector Turístico en Puerto Vallarta. *Sapientiae: Ciências Sociais, Humanas e Engenharias Universidade Óscar Ribas, Luanda, Angola ISSN Versão Impressa 2183-5063 ISSN Versão Digital 2184-061X Vol. 8 (2)*.

- González González, A; Leal Rodríguez, L; Martínez Caballero, D y Morales Fonte, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 28, 2019 Universidad El Bosque, Colombia Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003> Esta obra está bajo licencia internacional Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0.
- Hernández Sampieri, Roberto y otros. (2014). Metodología de la Investigación. (4th ed.). Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A. México.
- Huerta Haro, J. G y Ovalle Favela, J, (2013). Derecho procesal civil, 10a. ed., México, Oxford University Press, 2013, 494 pp. Boletín Mexicano de Derecho Comparado, vol. XLVIII, núm. 144, septiembre-diciembre, 2015, pp. 1291-1292 Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México
- Merli, G. (1997). La gestión eficaz (ilustrada ed.). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos
- Muñoz-Bernal, M., Espinoza-Toalombo, R., Zúñiga-Santillán, X. L., Guerrero-Rivera, A. W., y Campos-Rocafuerte, H. F. (2017). Contabilidad de costos para gestión administrativa. Universidad Estatal de Milagro.
- Quintana, P. del Carmen Julio (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. Universidad Autónoma del Beni “José Ballivián, Bolivia. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES, vol. 4, núm. 16, pp. 272-283, 2020. Centro de Estudios Transdisciplinarios.
- Rodríguez Moreno, D. C. (2012). Prácticas de gestión humana en pequeñas empresas Revista Apuntes del CENES, vol. 31, núm. 54, julio-diciembre, 2012, pp. 193-226 Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Boyacá, Colombia
- Rodríguez Zambrano, H. (2019). La gestión empresarial, en la construcción de una sociedad emprendedora Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 28, 2019 Universidad El Bosque, Colombia Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500010> Esta obra está bajo licencia internacional Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0.

- Rueda Delgado, A y Arias-Bello, M.L (2009). Los sistemas de información contable en la administración estratégica organizacional. Cuad. Contab. [online]. 2009, vol.10, n.27, pp.247-268. ISSN 0123-1472.
- Sánchez, E., Sanabria, D., Paredes Romero, J. (2021). Impacto económico de la crisis Covid-19 sobre las Mipymes en Paraguay.
- Schmuck, R. (2012). Clave para una empresa exitosa: estrategias de operaciones. 1. 47-56. 10.17836/EC.2012.1.047
- Solis Tipian, M. A; Palomino Tarazona, M. R; Alanya-Beltran, J; Vera Nuñez, G. G. (2022). Recursos humanos y gestión empresarial en Ingelectros Perú S. A. en Los Olivos-Perú Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. Esp. 28, núm. 5, 2022 Universidad del Zulia, República Bolivariana de Venezuela Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071845017>

ANEXOS

Cuestionario suministrado a propietarios de las Pequeñas y Medianas Empresas de ramos generales de la ciudad de Pilar

Variable. Uso de TICs-Innovación

Utilización de Tecnología de Información y Comunicación-TICs

Sí

{ }

No

{ }

Variable. Gestión Empresarial

Realización de Proceso de Gestión Operativa

Sí

{ }

No

{ }

A veces

{ }

Proceso de Gestión del Capital Humano

Sí

{ }

No

{ }

A veces

{ }

Proceso de Gestión Organizacional

Sí

{ }

No

{ }

A veces

{ }