

Sistema contable para el mejoramiento en la administración de una peluquería en Guayaquil-Ecuador

Accounting system for the improvement in the administration of a hairdresser's hair salon in Guayaquil-Ecuador

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0159>

Alejandro Nicolas Lema Cachinell^{1*}

<https://orcid.org/0000-0002-6402-9342>

direccion.calidad@formacion.edu.ec

Yoenia Portilla Castell¹

<https://orcid.org/0000-0003-1409-774X>

asistente2.coordinacion@formacion.edu.ec

Rudy Rosalba Rodríguez Solís¹

<https://orcid.org/0000-0002-2276-6475>

rosalba.rodriguez@formacion.edu.ec

Ennio Jesús Mérida Córdova¹

<https://orcid.org/0000-0001-5091-5522>

ennio.merida@formacion.edu.ec

Recibido: 4/01/2022

Aceptado: 13/9/2022

RESUMEN

El presente trabajo investigativo busca plasmar un estudio de las actividades en el área administrativa de una peluquería en Guayaquil-Ecuador, para ello se emplea el análisis como método de investigación de la situación de la peluquería, además se empleó como técnicas de recolección de información a la entrevista y encuesta para conocer la percepción del público externo y clientes sobre el desarrollo de la prestación de servicios. Como objetivo se puede señalar la implementación de un sistema contable para el mejoramiento en la administración de la peluquería, con control y seguimiento administrativo en los costos, gastos, ingresos e inventarios, para observar la frecuencia de los movimientos contables. Este objetivo se implementó en 4 fases, las cuales se expresan en determinar la problemática que presenta la peluquería a través de la ejecución de un análisis de mercado, 2) la especificación de las tácticas para el control administrativo, 3) relatando los tipos de sistemas contables para seleccionar el que más se ajuste a las necesidades de la peluquería y 4) enumerando los módulos que el sistema brinda para el progreso de las actividades de la peluquería.

Palabras clave: administración, control, implementación, peluquería.

1. Instituto Tecnológico Universitario de Formación (UF)- Ecuador

* Autor de correspondencia: direccion.calidad@formacion.edu.ec

ABSTRACT

The present investigative work seeks to capture a study of the activities in the administrative area of a hairdressing salon in Guayaquil-Ecuador, for this analysis is used as a method of investigation of the situation of the hairdressing salon, also was used as data collection techniques to the interview and survey to know the perception of the external public and customers on the development of the provision of services. As an objective we can point out the implementation of an accounting system for the improvement in the administration of the hairdressing salon, with control and administrative follow-up in costs, expenses, income and inventories, to observe the frequency of accounting movements. This objective was implemented in 4 phases, which are expressed in determining the problems presented by the salon through the execution of a market analysis, 2) the specification of the tactics for administrative control, 3) relating the types of accounting systems to select the one that best suits the needs of the salon and 4) listing the modules that the system provides for the progress of the activities of the salon.

Key words: administration, control, implementation, hairdressing salon.

INTRODUCCIÓN

El panorama postpandemia de “normalidad” presentó un balance económico negativo porque esta contingencia sanitaria obligó al cierre de centros de trabajo y servicios públicos así lo expresan Torres (2020), De La Rosa (2022), y se incrementó la dependencia de los recursos tecnológicos con una nueva visión y aplicabilidad en los negocios (Sachs *et al.*, 2020), este escenario fue propicio para el desarrollo de negocios y emprendimientos (Mile & Ripoli, 2019), como es el caso de las peluquerías, oficio que con anterioridad era visto como una oportunidad de rápidos ingresos, sin embargo en la actualidad es considerado como uno de los negocios más rentables, (Márquez, 2018).

En América Latina y en el caso de Ecuador los cuidados personales revisten mucha importancia, con un amplio número de negocios en este ramo según expresan Pesantes (2020) y Gagui-Garrido (2021), y las peluquerías son el tipo de negocio con mayor demanda y de mayor renta entre las actividades comerciales en los últimos años (Pesantes, 2020; Cedeño-Avila; Yungan_Cazar; Moscoso-García, 2022). Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2022) existen más de 2581 peluquerías, y en el período 2020-2021 se establecieron 214 nuevos negocios, sobretodo en Guayaquil donde son de gran popularidad, por esto es objeto de consideración en el actual estudio.

A pesar de la amplia popularidad de este tipo de actividad comercial se observa que los ingresos han disminuido notablemente, de acuerdo a lo señalado por Gagui-Garrido (2021) el manejo administrativo empírico y sin estudio de mercado previo pueden ser factores de riesgo en el establecimiento de las peluquerías, es por ello que se traza el estudio para determinar a través de herramientas administrativas, como lo son los sistemas contables, donde radican las inflexiones y las causas de origen.

Se puede decir que un sistema contable está integrado por elementos de información contable y financiera recíprocamente conexos, cuyo propósito primordial es certificar en la toma de decisiones de una empresa, negocio o emprendimiento de manera pertinente y eficaz, que permita al plano gerencial la toma de decisiones acertadas de acuerdo al estudio financiero de la empresa o negocio, la rentabilidad y productividad Coello (2019), (Cedeño-Avila; Yungan_cazar; Moscoso-García, 2022), sin embargo este recurso es poco usado en países con economías en vías de desarrollo (Villacís-Yank & Moreno, 2021).

Cabe destacar que las peluquerías en la actualidad en su gran totalidad ejecutan sus registros de fundamentos en forma manual, que significa demoras, inversión en energía y capital de acuerdo a lo expresado por Nuño (2017), por esto se considera pertinentemente significativa la presente investigación que persigue realizar aportes significativos para las mejoras sustanciales en los procesos administrativos contables de una peluquería situada en Guayaquil, que involucren estrategias de perfeccionamiento y competitividad en el mercado, implementación de herramientas tecnológicas en la prestación de los servicios de la peluquería, los cuales consisten en servicios de embellecimiento y estética

En ese mismo sentido se puede expresar que esta investigación pretende contribuir con el aporte en la investigación contable sobre todo en las actividades rutinarias y en los emprendimientos sociales.

Se considera que la actividad comercial de las peluquerías en el mundo globalizado es sostenible y que este tipo de negocio se ha desarrollado con éxito en Latinoamérica, por su amplia demanda de servicios, y generación de ingresos, lo que requiere de la implementación de un sistema contable como herramienta administrativa y financiera para la formalidad de la actividad en el área de mercado, ya que la gran mayoría no dispone de estas.

OBJETIVO

Implementar un sistema contable que permita el registro, clasificación y obtención de resultados para poder tomar decisiones acertadas para la competitividad del negocio frente del mercado

MARCO TEÓRICO

La contabilidad es una disciplina estratégica que va más allá del reporte de datos y números, es un conjunto de herramientas que facilitan los mecanismos de gestión administrativa y control financiero, así lo señalan Nuño P., (2017), Villacís-Yank & Moreno, (2021), Soto-Falconi, (2022) y Cedeño-Avila; Yungan_cazar; Moscoso-García (2022), y sirve de base para elaborar información financiera que sea de utilidad al usuario general en la toma de sus decisiones económicas (Lara , 2019), es una serie de procesos financieros, independientemente del tipo de entidad económica, para registrar las operaciones económicas con la finalidad de emitir estados financieros y de esa forma tomar decisiones que permitan alcanzar los objetivos de la entidad, según Jiménez-Ren & Narváez-Zurita (2021) es un recurso que permite evaluar la viabilidad económica de un negocio.

La figura del estilista ha ido evolucionando en los últimos años, es considerada como una profesión muy conocida que apuesta por la creatividad, la pasión y el talento, donde se expresan las habilidades en estética y cuidado de la apariencia personal. Es considerado un trabajo que requiere dedicación y esfuerzo (Gagui-Garrido, 2021), pero como toda actividad que genere ingresos y sea susceptible de gastos también requiere de un sistema contable, que permita el control e información del estado financiero (González, 2019).

Sistema de información contable

Los sistemas de información deben ajustarse según los distintos niveles, especialidades y trabajadores de una organización, es por esto que se pueden ver los distintos tipos de SI desde dos puntos de vista, uno funcional, que dependerá de las actividades que se realizan, y otra que dependerá de los grupos a los que se les presta servicio, (Horngren, 2007) (Castro, 2018), es uno más de los elementos que la empresa diseña y utiliza para conseguir sus objetivos, y es, por tanto, imprescindible que se coordine de manera explícita con ellos (Lapiedra Alcamí, 2011)

Importancia de un Sistema de información contable

La importancia radica en la utilidad para registrar y procesar las transacciones generadas por una actividad económica (Naranjo, 2018) y en la toma de decisiones de las empresas y para aquellos usuarios externos de la información., lo cual es considerado como otro insumo fundamental a valorar en las empresas (Moreno-Cevallos, 2018).

Sistemas contables para peluquerías

La ocupación de todos ellos es brindar un registro más exacto de los patrimonios utilizables en ocupación de la pesquisa relativa a tus clientes, proveedores, ventas, compras, materiales y otros, (Maldonado, 2019). Para esto existen herramientas informáticas que facilitan la actividad, tales como: Tpv 123 Estética y Spa, Hair Vision, FLOWww, Bewe, que constituyen herramientas que facilitan el proceso, las diligencias operativas y sobretodo la toma de decisiones por parte del cliente, de acuerdo a lo que expresa Bustamante (2018) reside en delinear el objetivo que se pretende obtener, congrega toda la información notable y posee en cuenta las distinciones del que tiene que arrebatar dicha providencia.

Tips para poseer un establecimiento exitoso junto a un sistema contable

Según Mendoza-Saltos (2019) se consideran los siguientes puntos: 1) Preferir el lugar conveniente para el negocio, 2) Vendedores o repartidores apropiados, 3) Conductos de comercialización, 4) Promocionar el negocio, y 5) Relatar con un sublime software contable y de administración.

METODOLOGÍA

Correspondió a una investigación descriptiva y explicativa, con un enfoque mixto (cuantitativo - cualitativo), que emplea como método teórico el análisis y la

síntesis en el proceso histórico-lógico con carácter inductivo y deductivo y como método empírico a la entrevista y encuesta a través de un cuestionario, de acuerdo a lo señalado por Metodología de la Investigación y Conocimiento (2017). Como método estadístico se emplea la estadística descriptiva, se incluye el diseño de los instrumentos para recabar información y técnicas de recolección de datos sugerido por (Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, & Varela-Ruiz, 2013), y el tipo de muestreo es intencional, (Bracho, 2010, (Pizarro, 2021).

RESULTADOS

Aplicación de las encuestas y recolección de los datos a empleados y clientes seleccionados para la prueba de confiabilidad.

Se aplicó la encuesta a dos colaboradoras de la peluquería para estar al tanto si las preguntas del cuestionario se encuentran entendibles, claras, y fácil de responder. Las colaboradoras respondieron al cuestionario sin ningún problema, no hubo dudas, inconformidad, o alguna observación, así como tampoco pidieron aumentar información, Maldonado, (2019) así lo refiere. Se encomienda hacer el formato final de la encuesta tomando en consideración las observaciones del piloto pre prueba. Por lo tanto es fácil la ratificación e imparcialidad de los resultados.

Análisis de la entrevista

Se consideró significativo lograr la información segura de la opinión de clientes, con el fin de mostrarse conforme al servicio de la peluquería. Es necesario destacar que los clientes encuestados son de amplia trayectoria (alrededor de 6 años), y la argumentación que exponen se basa en la calidad del servicio y esmerada atención, precios accesibles.

Entre los resultados se presenta el diseño del formato de entrevista a continuación:

Tabla 1.

Ficha de entrevista en profundidad a expertos

FICHA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A EXPERTOS

Fecha:

Lugar:

Tema: **Implementación de un sistema contable para el mejoramiento en la administración de una peluquería de la ciudad de Guayaquil.**

Título:

Nombre del entrevistador:

Nombre de la entrevistada:

No. de entrevista:

Nombre de la Peluquería:

Perfil del entrevistado:

Fuente: Investigación directa

Cuestionario:

Aquí se amplían las preguntas a efectuar en la encuesta, los criterios de este cuestionario son: escrito, respuestas cerradas: Polinómicas, de aplicación directa.

Tabla 2.
Cuestionarios

Cuestionario a empleados

1. ¿Tiene usted comunicación con los clientes de la Peluquería?
2. ¿Cuál es el nivel de comunicación que existe entre usted y la dueña?
3. ¿Cómo es el comportamiento de su jefe?
4. ¿Está de acuerdo con las funciones que se le ha asignado?
5. ¿Dispone usted de los recursos necesarios para ejecutar sus actividades?
6. ¿Conoce usted que el personal se encuentra motivado?
7. ¿En cuanto a remuneración, está conforme con el salario que recibe?
8. ¿Sabe usted de la misión, visión de la Peluquería?
9. ¿Usted colabora en los cambios que la Peluquería podría patrocinar para mejoras futuras?

Cuestionario a clientes

1. ¿Las instalaciones de la peluquería se encuentran en buen estado y son confortables?
2. ¿Realiza un control de los gastos?
3. ¿Le gustaría recibir notas de ventas?
4. ¿De un puntaje del 1 al 5 ¿Cuánto le calificaría usted al servicio brindado por la "peluquería"?
5. ¿En otras peluquerías le suelen entregar facturas o notas de ventas?
6. ¿Cuál es el monto aproximadamente que sueles pagar cuando vas a la peluquería?
7. ¿Usted tiene crédito en la peluquería?
8. ¿Usted ha recibido un detalle por parte de la Peluquería?
9. ¿Recibe buena atención en peluquería?
10. ¿Usted sabe cuál es el significado de una nota de venta y cuán importante es?

Comunicación

1. ¿Tiene usted comunicación con los clientes de la Peluquería?

Trabajadora 1: si

Trabajadora 2: si

2. ¿Cuál es el nivel de comunicación que existe entre usted y la dueña?

Trabajadora 1: Muy buena

Trabajadora 2: excelente

Comportamiento Organizacional

1. ¿Cómo es el comportamiento de su jefe?

Trabajadora 1: Excelente

Trabajadora 2: Muy buena

Organización

a. ¿Está de acuerdo con las funciones que se le ha asignado?

Trabajadora 1: si

Trabajadora 2: si

b. ¿Dispone usted de los recursos necesarios para ejecutar sus actividades?

Trabajadora 1: si

Trabajadora 2: si

Clima Laboral

1. ¿Conoce usted que el personal se encuentra motivado?

Trabajadora 1: si

Trabajadora 2: si

Salario

1. ¿En cuanto a remuneración, está conforme con el salario que recibe?

Trabajadora 1: si

Trabajadora 2: si

Sentido de pertenencia a la Peluquería

2. ¿Sabe usted de la misión, visión de la Peluquería ?

Trabajadora 1: no

Trabajadora 2: no

3. ¿Usted colabora en los cambios que la Peluquería podría patrocinar para mejoras futuras?

Trabajadora 1: si

Trabajadora 2: si

Fuente: Investigación directa.

Resultados de la encuesta a clientes de acuerdo al género.

De acuerdo a lo expresado en la tabla 3 y gráfico 1 se observa que el género femenino es el que más frecuenta una peluquería esto quizá se deba a que este género guarda entre sus hábitos y estilo de vida el cuidado y belleza personal más que el género masculino. En cuanto al rango de edad las mujeres mayores de 30 (60%) son más asiduas a la peluquería, quizás esto se deba a estilos de vida y cuidados personales para evitar los rasgos del envejecimiento, ver tabla 4 y gráfico 2.

Tabla 3.
Género

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Femenino	45	90%
Masculino	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa.

Tabla 4.
Edad

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Mujeres 15 años- 30 años	15	30%
Mujeres mayores a 30	30	60%
Hombres 15 años- 30 años	2	4%
Hombres mayores a 30	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa.

Pregunta 1. ¿Las instalaciones de la peluquería se encuentran en buen estado y son confortables?

El 100% de los encuestados señalan que las condiciones en las instalaciones de la peluquería son aceptables y existe confort, que resulta de manera favorable porque el cliente se siente a gusto y muestra comodidad y conformidad al solicitar el servicio. Ver tabla 5 y gráfico 3.

Tabla 5.

Pregunta 1. ¿Las instalaciones de la peluquería se encuentran en buen estado y son confortables?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	50	100%
No	0	0
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa.

2. ¿Usted lleva un control de los gastos?

El 60% de las personas encuestadas no llevan un control de sus gastos, de hecho el poseer en ordenanza el control de los gastos impide que se exhiban dificultades financieras en el futuro como salidas de dinero, guardando en gastos innecesarios. Tabla 6 y gráfico 4.

Tabla 6.

Pregunta 2. ¿Usted lleva un control de los gastos?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	20	40%
No	30	60%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa.

3. ¿Le gustaría recibir notas de ventas?

El 96% de las personas encuestadas si desean recibir una nota de venta ya que es de vital importancia porque irradia el coste y forma de pago de dicho producto o servicio, así como la fecha y lugar de compra. Ver tabla 7 y gráfico 5.

Tabla 7.

Pregunta 3 ¿Le gustaría recibir notas de ventas?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	48	96%
No	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa.

4. ¿De un puntaje del 1 al 5 ¿Cuánto le calificaría usted al servicio brindado por la peluquería?

El 90% de las personas encuestas califica a la Peluquería con un rango de 5 que significa muy bueno, los mismos señalan que el personal es responsable y existe un buen servicio en general, lo que generan confianza en el cliente y satisfacción, esto se puede observar en la tabla 8 y gráfico 6.

Tabla 8.

Pregunta 4 ¿De un puntaje del 1 al 5 ¿Cuánto le calificaría usted al servicio brindado por la peluquería?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1`-Deficiente		0%
2Aceptable		0%
3Regular		0%
4Bueno	5	10%
5Muy bueno	45	90%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa.

5. ¿En otras peluquerías le suelen entregar facturas o notas de ventas?

El 88% de las personas encuestadas refieren que en otras peluquerías no le suelen dar una factura o nota de venta, mientras que el 12% si le dan un documento de evidencia de la cancelación del servicio que solicita, así se puede observar en la tabla 8 y gráfico 7..

Tabla 8.

Pregunta 5 ¿En otras peluquerías le suelen entregar facturas o notas de ventas?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	6	12%
No	44	88%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa.

6. ¿Cuál es el monto aproximadamente que usted gasta en la peluquería?

La mayoría de los encuestados con un 64% refieren que gastan entre \$10-20 cuando van a la Peluquería, sin embargo, debido a la crisis actual del país tratan de economizar y el 16% cancela de \$21-30 porque prefieren pagar un precio justo por un servicio de calidad y estilizado. Ver tabla 9 y gráfico 8.

Tabla 9.

Pregunta 6 ¿Cuál es el monto aproximadamente que usted gasta en la peluquería?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
\$10-20	32	64%
\$21-30	8	16%
\$31-40	5	10%
\$41-50	3	6%
\$ 50	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa.

7. ¿Usted tiene crédito en la peluquería?

El 76% de las personas encuestadas tienen crédito en la Peluquería. No obstante, en países como el Ecuador, el mercado del crédito es chico y sutil, lo que recalca las fallas que, de por sí, existen en estos negocios. El crédito atrae a clientes, pero es importante evaluar la reposición de capital a tiempo para pagos y compras de insumos. Ver tabla 10 y gráfico 9.

Tabla 10.

Pregunta 7 ¿Usted tiene crédito en la peluquería?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	38	76%
No	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa.

8. ¿Usted ha recibido un detalle por parte de la Peluquería?

El 86% de las personas encuestadas si reciben un detalle de la peluquería, esto incrementa costos que deben ser estimados para el control interno, además suele ser una estrategia de captación de clientes, se suaviza algún ligero inconveniente y un 14% manifiesta que no reciben nada, tal como se puede apreciar en la tabla 11 y gráfico 10.

Tabla 12.

Pregunta 8 ¿Usted ha recibido un detalle por parte de la Peluquería?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	43	86%
No	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa.

9. ¿Recibe buena atención en peluquería?

El 98% de los encuestados consideran que la peluquería “Fiorella” tiene buena atención con los clientes de tal manera tienen mayor acogida y se pueden apreciar nuevos diseños o variedades. Tabla 13 y gráfico 11.

Tabla 13.

Pregunta 9 ¿Recibe buena atención en peluquería?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	49	98%
No	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa.

10. ¿Usted sabe cuál es el significado de una nota de venta y cuán importante es?

El 56% de las personas encuestadas no saben el significado de una nota de ventas, por lo que se infiere que además desconocen la importancia que reviste generarles e interpretarles de acuerdo a lo expresado en la tabla 14 y gráfico 12.

Tabla 14.

Pregunta 10 ¿Usted sabe cuál es el significado de una nota de venta y cuán importante es?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	22	44%
No	28	56%
Total	50	100%

Fuente: Investigación directa.

DISCUSIÓN

El propósito de este estudio fue la implementación de la aprobación del sistema contable que permita maniobrar datos económicos sin ningún perjuicio empresarial, social o ambiental, es decir, será un punto de exigencia constante para la superación y alcance de logros, así lo expresan Márquez Salázar (2019) y Bayne (2018), este último señala además que la intención de procesos contables automatizados es la de mínima intervención del ser humano, con la flexibilidad de ajustes a cambios puntuales.

La prestación de servicios debe manejarse a la par de los precios de los servicios y de la satisfacción del cliente, sin desligarse del sentido humano, de los riesgos que se desprenden de la actividad, ejecutando el correcto uso de plástico, papel, vidrio y cartones, así se alcanza el uso de las tres R: Reutilizar, Reducir y Reciclar.

El proceso de implementación del sistema contable es de bajo costo porque se encuentra disponible en la web sin costo alguno, este control va a consolidar los controles de costos y gastos operativos, agilizando los procesos y operaciones, dinamizando el sistema y generando bienestar por la organización, rapidez en los ajustes de cuentas e incorporando el uso de las nuevas tecnologías en esta actividad. Sin embargo se debe tener en cuenta lo que expresa Intriago-Macías (2022) en su investigación, la cual refleja que no sólo se trata de implementar el sistema contable sino de educar e impartir los conocimientos necesarios a las personas que le van a manejar o hacer uso de él, pues representa una valiosa información no sólo para la empresa sino para los inversionistas, clientes y proveedores, en este mismo sentido su interpretación es la clave para conocer a detalle las finanzas, y debe tener una innegable cualidad que es la de satisfacer las necesidades de las personas.

Un sistema de control interno fortalece a la empresa que lo aplique, a través de su implementación se logra cumplir objetivos, se disminuyen niveles de riesgos y se incrementa la confianza, es decir, la robustez del proceso la reducción de pérdidas económicas por procedimientos fuera de orden, ayuda a la empresa a reducir pérdidas económicas por malos procedimientos, implementa manuales de ética, reduce niveles de riesgo y aumenta el rango de confianza, así lo señala Márquez-Salázar (2019).

CONCLUSIONES

Una vez presentados los resultados y analizados obtenidos en los instrumentos y técnicas se determinó que la problemática que vive la peluquería por cuanto su administración radica en el manejo empírico en la parte administrativa y la carencia de un sistema contable en la gestión administrativa.

Como hallazgo se presenta la necesidad de direccionar el negocio a una forma organizacional para la toma de decisiones certeras, basado en la información, planificación de actividades y estrategias, por igual la falta de publicidad en redes sociales y uso de plataformas tecnológicas para la difusión de los servicios.

El uso de las técnicas de control administrativo permitió el control y seguimiento administrativo de las actividades financieras en la peluquería, facilitando así correcciones en el proceso y ajustes pertinentes en el sistema, además se observó un buen nivel de aceptación por parte de todo el componente laboral, que se tradujo en un ambiente armónico y con mayor organización.

REFERENCIAS

- Bayne, S. (2018). Robotmaestro: intervenciones en enseñanza automatizada. *Apertura*; 10(2):140-154. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0257-4314202200010000500003&lng=en
- Bustamante, M. R., & Villacreses, D. C. (2018). *Las microempresas y la necesidad de fortalecimiento: reflexiones de la zona sur de Manabí, Ecuador.*

- Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500323#:~:text=Las%20microempresas%20se%20originan%20generalmente,al%20mismo%20tiempo%20facilitan%20el
- Castro, M. F. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. *Espacios*. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n45/a18v39n45p03.pdf>
- Cedeño Ávila, GM, Yungán Cazar, JC., Moscoso García, IP;7(2):693-706. Recuperado de: <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Coello, J. M. (2019). Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana. *Revista Espacios*; 28(40-32):2. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n32/a19v40n32p28.pdf>
- Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, & Varela-Ruiz, Margarita. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*; 2(7):162-167. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es.
- Gagui Yamba, DY; Garrido Piña, YL. (2021). El Marketing Mix y el Posicionamiento de un Negocio de Estética en la ciudad de Eloy Alfaro Durán, año 2021. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Administrativas. Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial. Guayaquil-Ecuador: 112. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55734/1/TESIS%20FINAL%20GARRIDO%20Y%20GAGUI.pdf>
- González, M., Acosta, E., & Pachar, W. (2019). Oportunidad de la Contabilidad de Gestión en las PYMES en Ecuador. *E-IDEA Journal of Business Sciences*;1(2):18-26. Recuperado de: <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/download/10/8>
- Guevara Alban GP, Verdesoto Arguello AE Y ASTRO Molina NE(2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción) *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*; 4(3): 163-173. Recuperado de: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Horngren, Charles T. (2007). *Contabilidad de Costos*. Prentice-Hall Hispanoamérica. Recuperado de <http://www.academia.edu>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2022): «Informe de indicadores», <Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2018): «Informe de indicadores»». Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas>
- Intriago Macias, Liceth Marian, & Alcivar Molina, Silvio Alejandro. (2022). La información contable y su relación con el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de la unidad educativa Vicente Amador Flor. *Revista Cubana de Educación Superior*, 41(1), 5. Epub 01 de marzo de 2022. Recuperado en 18 de diciembre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142022000100005&lng=es&tlng=es.
- Jiménez-Ren, M., & Narváez-Zurita, C. (2021). Control y gestión de costos para la toma de decisiones. *CIENCIAMATRIA*; 7(2):36-

68. Recuperado de:
<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/503>
Lapiedra Alcamí, R (2011). Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa, Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions, ProQuest Ebook Central..
- Lara, E. (2019). *Qué es la contabilidad. Definiciones*. Contador Contado. Recuperado de:
<https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Licenciatura/Contabilidad/curso%20Ode%20contabilidad.pdf>
- Maldonado, C. (2018). La Belleza en el Ecuador se vende bien. *Gestión. marketingdirecto.com*. Recuperado de:
<https://www.marketingdirecto.com/marketing-general/marketing/los-negocios-de-belleza-comienzan-a-adaptarse-a-las-nuevas-tecnologias>
- Márquez, H. (2015). Estilismo: La evolución de un oficio. *Revista Arje*. Edición Especial;12(23):375-385. Recuperado de:
<http://www.arje.bc.uc.edu.ve/arje23e/art40.pdf>
- Márquez Salazar, I.A. (2019). Control interno contable del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Alfredo Baquerizo Moreno en el periodo 2019 – 2020. Universidad Técnica de Babahoyo-Ecuador. Tesis de Grado. Recuperado de: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12907/E-UTB-FAFI-CA-000086.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza Saltos, María Fernanda, Palma Macías, Gregorio Rigoberto, & Pozos Ceballos, Sergio. (2019). Estudio empírico sobre los sistemas contables en las pymes del cantón ecuatoriano Portoviejo. *Cofin Habana*;13(2),e01. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612019000200001&lng=es&tlng=es.
- Moreno-Cevallos, J. R., & Dueñas-Holguín, B. L. (2018). Sistemas de información empresarial: la información como recurso estratégico. *Dominio de las Ciencias*;4(1):141-154. Recuperado de:
<https://dominodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/728>
- Pesantes Karla. (2020). *PRIMICIAS*. Recuperado de:
<https://www.primicias.ec/noticias/economia/sector-servicios-impacto-economico-pandemia/>
- Pizarro, M., Rosel, L., Parrales, R., & Yepéz, M. (2021). La influencia del control administrativo en los emprendedores. *International Journal of Innovation and Applied Studies*;33(1): 1-11. Recuperado de: <http://www.issr-journals.org/links/papers.php?journal=ijias&application=pdf&article=IJIAS-21-116-28>
- Rosa Leal, María Eugenia De la. (2022). La Gestión Contable Sostenible en la nueva normalidad. *Trascender, contabilidad y gestión*;7(20):163-188.. Recuperado de:
<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.169>
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882022000200163&script=sci_arttext
- Sachs, J., Schmidt Traub, G., Kroll, C., Lafortune, G., Fuller, G., y Woelm, F. (2020). *The Sustainable Development Goals and COVID-19*. Cambridge:

- Cambridge University Press. Recuperado de:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2448-6388202200020016300030&lng=en
- Soto Aguirre, N., & Falconí Hidalgo, M. (2022). La contabilidad de costos en búsqueda del entendimiento de las prácticas disciplinares que la convergen. Un estudio semántico con énfasis en las pymes en el Ecuador: The accounting of costs in search of the understanding of the disciplinary practices that converge it. A semantic study with an emphasis on smes in Ecuador. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*; 12(2):119–145. Recuperado de:
<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.734>
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/734>
- Torres Preciado, V. H. (22 de septiembre de 2020). La economía de la pandemia: efectos, medidas y perspectivas económicas ante la pandemia de la COVID-19 en el sector manufacturero de México. (U. N. México, Ed.) *Contaduría y Administración*; 4(65): 1-25. Recuperado de:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2448-6388202200020016300033&lng=en
- Villacís-Yank, & Moreno, M. (2021). Caracterización de la gestión de la información contable en las Pymes comerciales de Ambato–Ecuador. *Cuadernos de Contabilidad*; 22: 1-13. Recuperado de:
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/34183/26016>