

Innovación en los procesos administrativos y contables de las pequeñas y medianas empresas (pymes) para enfrentar problemas de crisis por el COVID-19.

Dr. José Alfredo Heredia Bustamante¹, Dra. Patricia Aguilar Talamante² y
Dra. Alma Brenda Leyva Carreras³

¹ORCID: 0000-0001-5691-1645, alfredo.heredia@unison.mx

²ORCID: 0000-0002-7270-0220, patricia.aguilar@unison.mx

³ORCID: 0000-0002-1527-3322, alma.leyva@unison.mx

DOI: <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.505>

Recibido 17 de julio 2022.

Aceptado 30 de septiembre 2022

Publicado 09 de Diciembre de 2022

Resumen

Esta investigación, por su diseño es descriptivo-correlacional, y su objetivo es analizar, con base en la opinión de empresarios pymes de Hermosillo, Sonora, cuáles son los factores asociados a posibles contingencias en la información administrativa y contable de sus negocios desde la pandemia por el COVID-19. Los resultados obtenidos muestran que la pandemia provocada por el COVID-19 requiere de innovación en las estrategias de gestión, para lograr la eficiencia en la información administrativa y contable de las pymes. En conclusión, el empresario pyme es consciente de que el uso de estrategias de innovación dentro de la función contable de la empresa puede contribuir al proceso de construcción de una gestión administrativa enfocada en sistemas integrados de información contable y en la producción de informes que contengan datos confiables que permitan la toma de decisiones en contextos de alta complejidad.

Palabras Clave: Procesos, Administración, Contabilidad, Pymes, Pandemia.

Innovation in the administrative and accounting processes of small and medium-sized enterprises (SME's) to face crisis problems due to COVID-19.

Abstract

This research, due to its design, is descriptive-correlational, and its objective is to analyze, based on the opinion of SME entrepreneurs from Hermosillo, Sonora, which are the factors associated with possible contingencies in the administrative and accounting information of their businesses from the pandemic for COVID-19. The results obtained show that the pandemic caused by COVID-19 requires innovation in management strategies, to achieve efficiency in the administrative and accounting information of SMEs. In conclusion, the SME entrepreneur is aware that the use of innovation strategies within accounting function of the company can contribute to the process of building an administrative management focused on integrated accounting information systems and the production of reports containing reliable data that allow decisions to be made in highly complex contexts.

Key words: Processes, Administration, Accounting, SMEs, Pandemic.

Introducción

Gavilánez, Espín y Arévalo (2018), mencionan que para ser más competitivos e innovadores deben existir condiciones internas y externas ventajosas y en el caso de las internas, estas deben permitir que los productos y los servicios locales compitan con los productos importados al extremo de imponerse en los mercados internacionales por lo que en el caso de las condiciones externas, es necesario establecer estrategias y acciones gubernamentales para cada factor externo a fin de tener las mejores condiciones para una buena gestión administrativa y contable en las pymes.

A partir del XXI, el uso del concepto de innovación dentro de las organizaciones se ve involucradas en un mar de posibilidades de mercados globalizados, virtuales, bienes y servicios altamente diversificados, segmentos de mercados cambiantes, que están definidos por los clientes, donde para su éxito cada día son imprescindibles las estrategias aplicadas en la gestión empresarial, las cuales deben poseer elementos que permitan diferenciar a la empresa de sus principales

competidores que te lleven a lograr una competitividad empresarial efectiva (Leyva, Cavazos y Espejel, 2018; Sierra, Romero y Genes, 2019).

Cuando se hace referencia a las estrategias empresariales los teóricos como (Slusarczyk y Morales, 2016; González-Díaz et al., 2016; Alaña, Crespo y Gonzaga, 2018; Díaz, Gutierrez y Araujo, 2019; Serrano, Tiuzo y Martínez, 2019), coinciden en que es un proceso y significa descubrimiento e innovación continua, que deriva planes de acción empresarial que delinear el rumbo de la organización. La nueva modalidad de gestión en pymes debe partir de la innovación de estrategias basadas en las nuevas tecnologías que permitan tener modelos de negocios que puedan enfrentar las condiciones de cambiantes que vivimos día a día (Saunila, 2017a; Heredia, Aguilar y Sainz, 2020).

La gestión empresarial se presenta desde un enfoque administrativo, cimentado de conocimiento profesional en el entorno de la empresa y se ve saturada de desafíos, retos, donde la dirección en tiempo de crisis, juega un rol muy esencial puesto que, mediante el uso innovador de un proceso basado en estrategias administrativas, puede sobrevivir a los grandes cambios y escenarios inciertos (Acosta, 2020). Un gran aporte de desafío en un entorno cambiante donde la nueva paradoja de esta pandemia es la innovación, digitalización de su modelo de negocio, reinventarse y sobre todo afianzarse más con sus proveedores, aprovisionamiento de suministros y demanda bajo sistemas de distribución de manera más directa, una oportunidad rápida para las pymes que permita asegurar su ventaja competitiva sostenible (García, Valle y Canales, 2021; Caballero, 2021; Casanueva, 2021).

A partir de la pandemia, las pymes tienen nuevos desafíos ante la transición hacia la nueva normalidad, y su reto es reinventarse y adoptar nuevas estrategias que ayuden a llevar a sus negocios a implementar con eficiencia la promoción, el cambio y la innovación en la administración de los procesos administrativos y contables aplicados en un contexto de gestión empresarial basado en las necesidades del entorno actual (Manresa, Bikfalvi y Simón, 2019; Yap y Top, 2020). Partiendo de lo anterior, el objetivo del presente trabajo se centra en analizar, con base en las apreciaciones de los empresarios pymes de Hermosillo, Sonora, cuales son los factores

asociados a las posibles contingencias en la información administrativa y contable de sus negocios a partir de la pandemia por COVID-19.

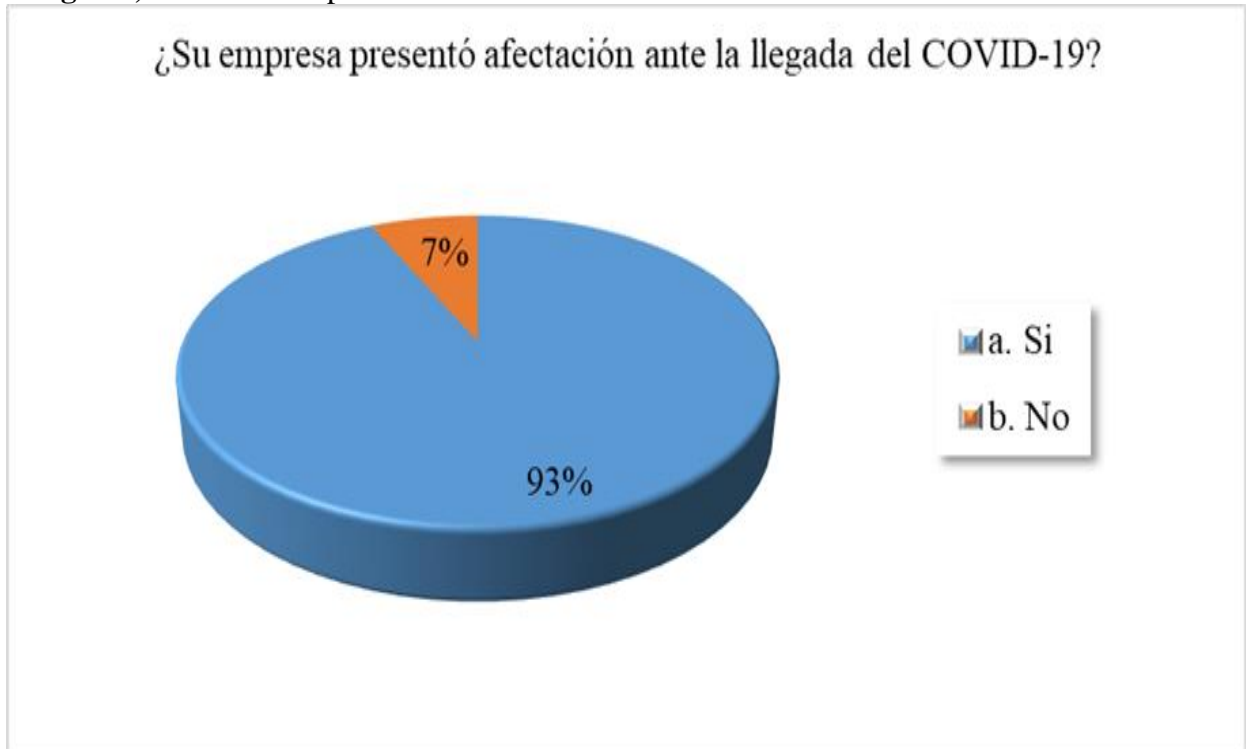
Materiales y Método

En este documento se presentan los resultados de una investigación de campo bajo un enfoque metodológico descriptivo – correlacional con el objetivo de analizar, con base en las apreciaciones de los empresarios pymes de Hermosillo, Sonora, cuales son los factores asociados a las posibles contingencias en la información administrativa y contable de sus negocios a partir de la pandemia por COVID-19. Para este estudio se aplicó un cuestionario estandarizado a 100 empresarios pymes del sector comercio minorista, ubicados en la ciudad de Hermosillo, Sonora, negocios con una fuerza laboral entre 10 y 250 trabajadores y una antigüedad mínima de cinco años de actividad en el mercado, mediante un Google form (González-Díaz et al., 2016), fué validado a juicio de expertos y con un coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0,92 Muy Alta (González-Díaz & Perez, 2015).

Resultados

Tras analizar los datos obtenidos por medio de los estudios exploratorios, a continuación, se presentan los resultados más relevantes del trabajo de investigación basado en la fase exploratoria de la investigación para conocer los principales desafíos de cada una de las variables analizadas.

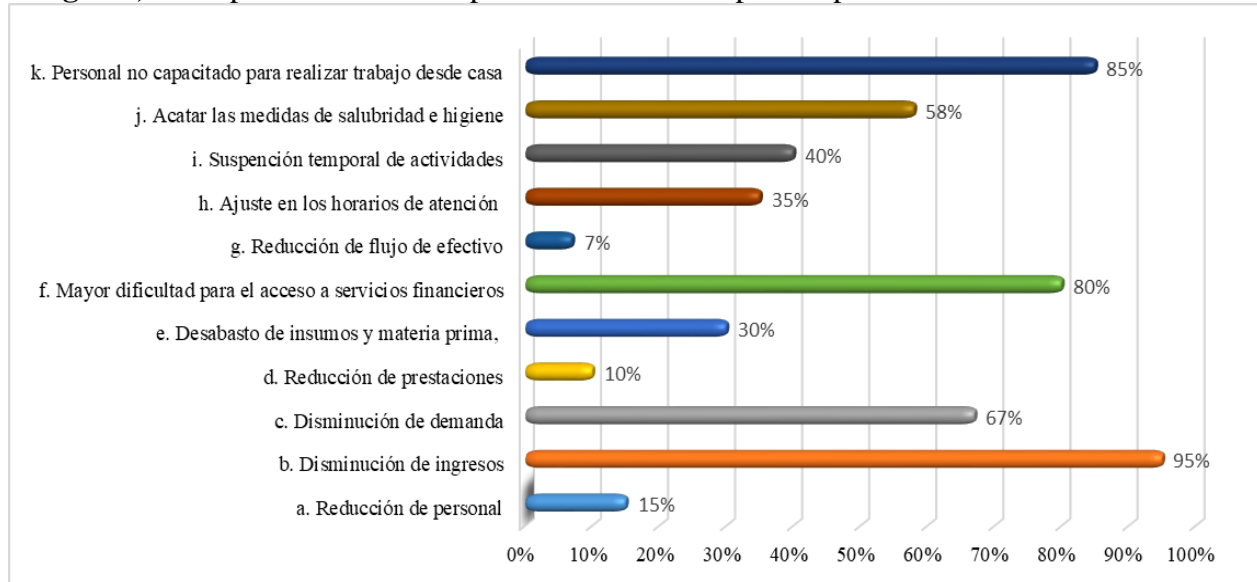
Imagen 1; Afectaciones por COVID-19



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

Como se observa en la Imagen 1, el 93% de los entes encuestados ubicadas en la ciudad de Hermosillo, Sonora tuvieron algún tipo de afectación ante la llegada del COVID-19, y para el resto que son un total de 7%, las afectaciones no fueron tan significativas por la capacidad que tienen este tipo de empresas para dar respuesta a situaciones de riesgo como la contingencia.

Imagen 2; Principales afectaciones presentadas en la empresa a partir de COVID-19

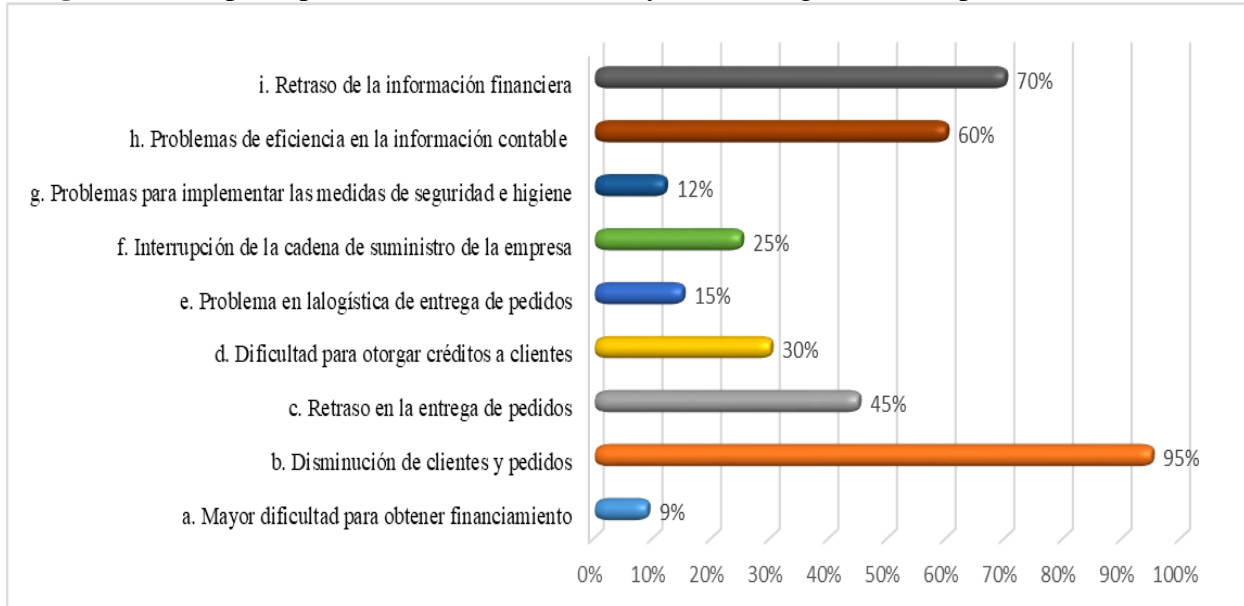


Fuente: Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

La Imagen 2, muestra las principales afectaciones presentadas en la empresa a partir del COVID-19. El 95% menciona que se vieron afectadas en la disminución de sus ingresos, el 85% menciona que su personal no estaba capacitado para trabajar desde casa, el 80% su mayor dificultad fue para el acceso a servicios financieros, el 67% disminución de demanda, el 58% menciona que tuvo dificultad para acatar las medidas de salubridad e higiene, el 40% suspensión temporal de actividades, el 35% ajuste en los horarios de atención, el 30% desabasto de insumos y materia prima, el 15% menciona una dificultad en reducción de personal, el 10% reducción de prestaciones y el 7% reducción de efectivo.

Por lo tanto, que se puede indicar que la mayor afectación proviene de la escasez de recursos financieros lo que da origen a las demás afectaciones, porque para poder hacer frente a los retos que ha impuesto la situación de emergencia las empresas requieren contar con solvencia económica y a su vez una actitud favorable para poder seguir todas las indicaciones por los órganos que regulan su actuar.

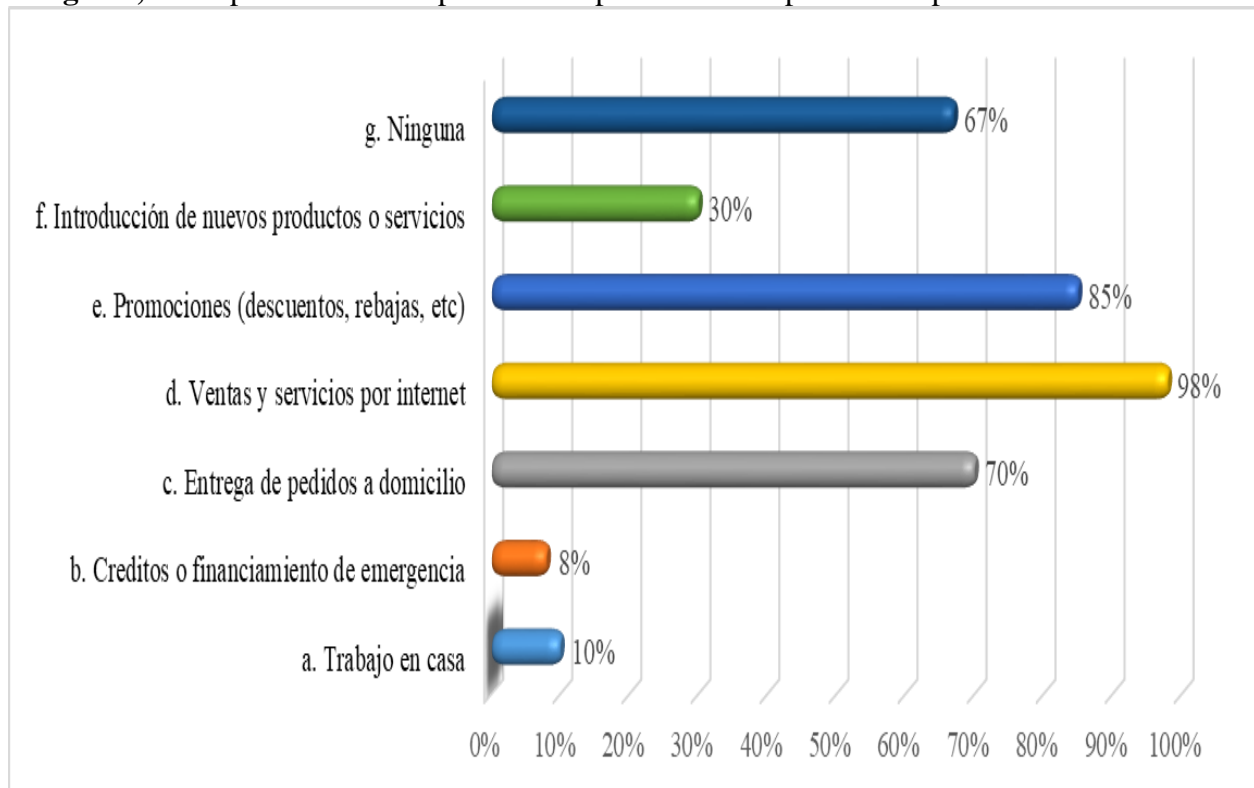
Imagen 3; Principales problemas administrativos y contables generados a partir del COVID-19



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

La información que se muestra en la Imagen 3, comprende datos acerca de los principales problemas administrativos y contables generados a partir del COVID-19. El 95% menciona que sus principales problemas administrativos y contables fueron la disminución de clientes y pedidos, el 70% retraso de la información financiera, 60% menciona que fueron problemas de eficiencia en la información contable, 45% retraso en la entrega de pedidos, 30% dificultad para otorgar créditos a clientes, 25% interrupción de la cadena de suministro de la empresa, el 15% problema de logística de entrega de pedidos, 12% problemas para implementar las medidas de seguridad e higiene implementadas por la Secretaría de Salubridad a consecuencia de la pandemia y, el 9% mayor dificultad para obtener financiamiento. Los resultados muestran que su principal problema operativo es la disminución de pedidos y en el aspecto contable la ineficiencia a consecuencia de los retrasos en los sistemas de información generó problemas en la toma de decisiones acertadas para enfrentar las problemáticas.

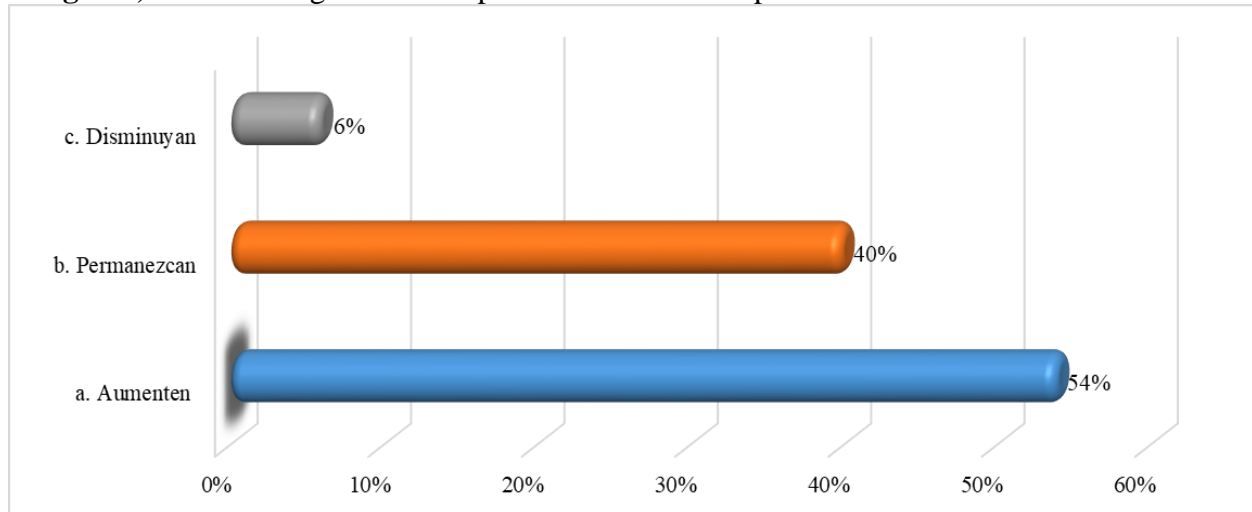
Imagen 4; Principales acciones operativas implementadas a partir de la pandemia



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

La Imagen 4, muestra información acerca de las principales acciones operativas implementadas a partir de la pandemia. El 98% menciona que sus acciones principales fueron, ventas y servicios por internet, el 85% menciona que fueron promociones (descuentos, rebajas, etc), el 70% entrega de pedidos a domicilio, el 67% ninguna, el 30% introducción de nuevos productos o servicios, el 10% trabajo en casa y el 8% créditos o financiamientos de emergencia. Los resultados obtenidos muestran que, se puede apreciar aún son pocas las empresas que han considerado el Home Office como un área de oportunidad para adaptarse a esta nueva normalidad y existe una muy buena oportunidad de generar estrategias de trabajo bien planificadas para continuar utilizando el internet como parte de la venta y servicio de productos.

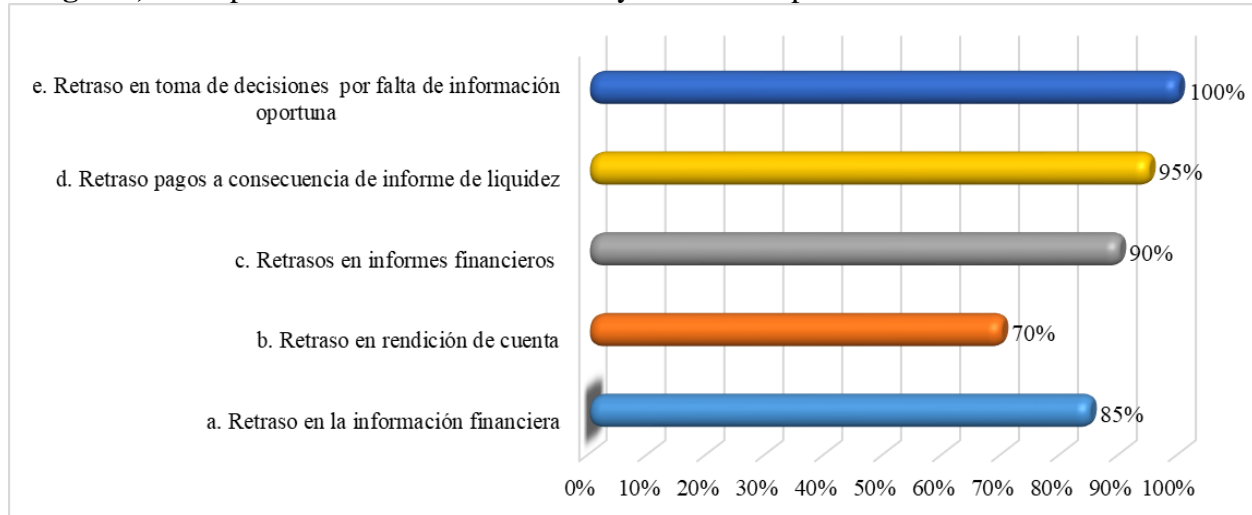
Imagen 5; Visión de ingresos en un período de 6 meses a partir de COVID-19



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

La Figura 5, muestra los resultados acerca de sus ingresos en un lapso de 6 meses, para conocer las opiniones de los empresarios Pymes en referencia a si creen que aumenten, disminuyan, o permanezcan igual con relación al mismo periodo del año pasado. El 54% consideran que van a aumentar, el 40% que permanezcan igual, y solo el 6% consideran que disminuyan. Los resultados obtenidos, muestran que existe un optimismo de parte de los empresarios Pymes, porque están convencidos que podrán mantenerse en el mercado o aumentar sus ingresos a partir de la pandemia, lo que demuestra la confianza y seguridad en la necesidad de su negocio en el mercado al que pertenecen.

Imagen 6; Principales retrasos administrativos y contables a partir del COVID-19



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

La Figura 6, muestra los resultados acerca de los principales retrasos administrativos y contables a partir del COVID-19. El 100% menciona que su retraso fue en toma de decisiones por falta de información oportuna, el 95% retraso en pagos a consecuencia de informe de liquidez, el 90% retraso en informes financieros, el 85% retraso en la información financiera y el 70% retraso en la rendición de cuentas. Lo anterior muestra la importancia que tiene la información oportuna en las actividades de gestión administrativa y contable de la empresa al momento de realizar toma de decisiones.

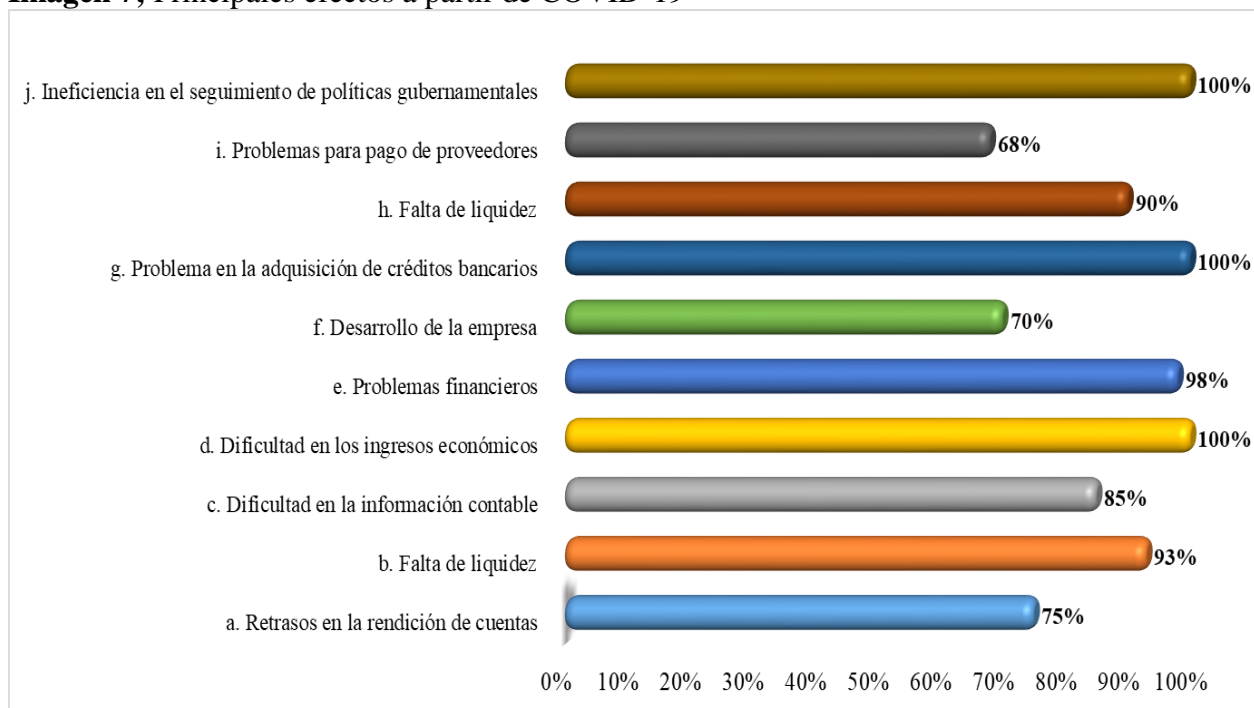
Discusión de resultados

Imagen 7, muestra los principales efectos a partir del COVID-19. Los empresarios Pymes opinan que, la pandemia ha transformado de forma negativa la creación y desarrollo de las diferentes actividades comerciales de estas empresas, generando consecuencias contables en sus negocios. El cierre inesperado de los negocios y la psicosis ocasionada por la pandemia, impidió los ingresos económicos y en consecuencia la realización de las actividades contables y administrativas tales

como realización de balances, informes, pago de proveedores, desarrollo eficiente de las actividades de los trabajadores y medición de utilidades.

El retraso en los pagos a proveedores afecta la contabilidad y la rendición de cuentas, la falta de flujo de caja o liquidez para adquirir insumos y/o pagar compromisos adquiridos por la empresa, provoca dificultades de administración y sostenibilidad de las pymes. La imposibilidad de acceder a créditos a pesar de las ofertas, decretos y políticas de gobierno, pone en riesgo la existencia de las Pymes.

Imagen 7; Principales efectos a partir de COVID-19



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

Los resultados obtenidos hacen ver que, las opiniones de los empresarios, en relación a los principales efectos que tuvo la llegada del COVID-19 en sus negocios, en primera instancia fue la disminución de ingresos ya que este tipo de empresas cuentan con ingresos reducidos por ello esta fue la principal afectación, derivado de esto lo que provoca la disminución de ventas es la baja en

la demanda de los productos y servicios. Lo anterior permite deducir la importancia que tiene contar con negocios que tengan una estructura basada en una gestión respaldada con estrategias efectivas que vinculen el trabajo administrativo y contable de forma conjunta para poder tomar decisiones encaminadas al objetivo de la organización.

Conclusiones

A dos años de haber vivido un proceso largo de pandemia provocada por COVID-19, en el mundo de los negocios parece ir conformándose un cierto consenso en torno a que no puede volverse al *business as usual* y que, a medida que se fueron relajando las restricciones a la libre circulación, ha sido preciso que la empresa vaya profundizando en un análisis acerca de cómo encarar las acciones a futuro, para operar en un entorno en donde hay que asumir que esta no ha sido, ni será la última situación de cambio que el mundo empresarial enfrente.

La pandemia provocada por COVID-19 ha transformado la gestión empresarial de los negocios. Los resultados de la presente investigación muestran, algunos factores asociados a las posibles contingencias en la información administrativa y contable de las Pymes de Hermosillo, Sonora, a partir del COVID-19 y, permitió constatar que los ejemplos de contingencias señalados en los resultados obtenidos, son ejemplos que constituyen solo una pequeña parte de distintos escenarios con supuestos fundamentados que requieren contar con información confiable proveniente de los sistemas contables sujetos a controles internos adecuados y de índole no solo administrativa, contable y financiera, sino también social y ambiental.

A modo de conclusión final y tomando en cuenta los planteamientos anteriores, se hace ver que en el segmento financiero, el COVID-19 también propone desafíos interesantes para los empresarios Pymes que, para las actividades a efectuar dentro de los estados financieros, deben afinar sus habilidades no solo administrativas, sino también aquellas relacionadas con las habilidades técnicas de estimación, y el planteo de escenarios bajo diversos supuestos, con análisis de sensibilidad de las mediciones ante cambios y evaluaciones sobre la base de información predictiva que ayude a contar con información oportuna para la toma de decisiones.

Es importante que las universidades preparen a sus estudiantes, acerca de cómo desde la Contabilidad se puede contribuir al proceso de construcción de estrategias para la construcción de sistemas de información contable integrados y de la producción de informes que contengan datos fidedignos que permitan tomar decisiones en contextos altamente complejos.

Este estudio presenta varias limitaciones que sugieren vías de investigación futuras. La percepción de la gestión administrativa y contable de empresas de mediano y mayor tamaño, es un resultado que debe analizarse para descartar la relatividad al tamaño y giro de la empresa. Posteriormente, sería interesante profundizar en los efectos de la correlación entre otras variables que ayude en las estrategias gestión empresarial para la eficiencia de controles administrativos y contables.

Referencias

- Alvarado Lagunas, E. (2021). Determinantes del gasto en e-commerce debido a la COVID-19: un análisis empírico para los micros negocios en Monterrey, México. *Paradigma económico*, (1), 119-145.
- Acosta, J. (2020). *Resiliencia Empresarial: Respondiendo ante el COVID-19*. EY Perú. Recuperado de https://www.ey.com/es_pe/covid-19/resiliencia-empresarial
- Alaña Castillo, T. P., Crespo García, M. K., y Gonzaga Añazco, M. (2018). ¿Cómo las estrategias empresariales permiten una ventaja competitiva en las micro, pequeñas y medianas empresas de la provincia de El Oro?. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 251-256.
- Alvarado Lagunas, E. (2021). Determinantes del gasto en e-commerce debido a la COVID-19: un análisis empírico para los micros negocios en Monterrey, México. *Paradigma económico*, (1), 119-145.
- Bahena Aréchiga Carrillo, M. J. (2020). El Compendio de la historia de México de Manuel Payno: historiografía escolar y enseñanza de la historia a fines del siglo XIX. En M. Zabalgoitia

- Herrera, E. Ritondale y E. C. Vallejo Grande (Coords.), Culturas de género, nación y educación en México (siglos XIX y XX) (pp. 109-136). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación.
- Banco de México, B. D. M. (2020). Banco de México: Resumen Ejecutivo del Informe Trimestral enero-marzo 2020. <http://ru.economia.unam.mx/137/>Ceballos, A., Delfín, F., & Acosta, M. (2020). Apoyos económicos-fiscales en México por COVID-19 para MIPyMES. Horizontes de la Contaduría de las ciencias sociales, (12), 40-59.
- Baumann-Pauly, D., Wickert, C., Spence, L. y Georg, A. (2013). Organizing Corporate Social Responsibility in Small and Large Firms: Size Matters, Journal of Business Ethics , 115(4), 693-705. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1827-7>.
- Borboa Álvarez, E. P., García Jiménez, H., Hernández Ponce, O. E., Valdez Juárez, L. E. y Limón Ulloa, R. (2021). The impact of Covid-19 on the management of Mexican companies. GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología. 9(2), 22-46.
- Caballero Morales, S. O. (2021). Innovation as recovery strategy for SMEs in emerging economies during the COVID-19 pandemic. Research in International Business and Finance.
- Cañete, N. (2020). Coronavirus: ¿Cómo apoyar desde el sector de fomento a la innovación y las pymes? Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/innovacion-coronavirus-pymesemprendimientos/>
- Casanueva Yáñez , G. (2021). Las Pymes frente a la pandemia: El necesario desarrollo del pensamiento estratégico y de la planificación estratégica. Revista Pensamiento Académico, 4(1), 80-92. <https://doi.org/10.33264/rpa.202101-06>
- Castañeda Parra, L. I. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad, (2), 129-146. [fecha de Consulta 17 de Marzo de 2022]. ISSN: 2346-3279. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551856273008>

- Castillo, C. (2014). Las transformaciones del concepto de empresa. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (18),133-158.[fecha de Consulta 4 de Marzo de 2022]. ISSN: 1870-4670. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4296/429640273005>
- CEPAL. (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19. Efectos económicos y sociales. Naciones Unidas. Informe especial COVID-19, 15. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/4/S2000264_es.pdf.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: efectos económicos y sociales. Informe especial COVID-19, (1).
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021), *Revista CEPAL*, N° 32 (LC/PUB.2021/4-P), Santiago.
- Deloitte (2016). La nueva organización y su tendencia universal con su capital humano. [https://www. Deloitte. Documentos/human capital/2016](https://www.Deloitte.Documentos/human%20capital/2016).
- Díaz, R. R.G., Gutiérrez, P. M. H. y Araujo, E. J. R. S. (2019). Zonas francas de la región Caribe colombiana, ventaja competitiva y costos logísticos. *Memorias del III Congreso internacional en administración de negocios internacionales (CIANI): Retos y oportunidades del desarrollo sostenible en los negocios internacionales*,
- EY Bulding a better working world. (2020). EY Bulding a better working world. Obtenido de EY Bulding a better working world: https://www.ey.com/es_pe/consulting/como-enfrentarcrisis-covid.
- García Contreras, R., Valle Cruz, D., y Canales García, R. A. (2021). Selección organizacional: resiliencia y desempeño de las pymes en la era de la COVID-19. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 73-84.
- García-Muñoz, A., Pérez, S. y Navarrete, T. (2020). Las empresas ante el Covid - 19. *Revista de Investigación en Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo – GISST*, pp. 85 - 101.

- Gasparini, C., Molinari, A. y Patrucchi, L. (2020). Los organismos internacionales de crédito frente a la crisis del COVID-19 en América Latina: ¿qué? ¿cómo? y ¿cuánto?. *Ec-Revista de administración y economía*, (4), 11-28.
- Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E. y Arévalo Palacios, M. (2018): Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Godos-Díez, J. & Fernández-Gago, R. (2011). ¿Cómo se percibe la dirección socialmente responsable por parte de los altos directivos de empresas en España? *Universia Business Review*, 29, 32-49. DOI:10.1007/s10551-010-0609-8
- González, J. (2020). COVID-19. Descontrol e Incertidumbre Económica Global, *Acciones de Política Económica Contra Cíclica: El Caso de China. Panorama Económico*, 16(32), 9-34.
- González, R., y Córdoba, T. (2017). Análisis diferencial entre el manual general de contabilidad gubernamental publicados en el año 2005 y 2014. Una perspectiva general del sistema de contabilidad gubernamental panameño. *Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*, 4(1), 1-13.
- González-Díaz, R. R., y Pérez, L. A. B. (2015). Análisis financiero empresarial del sector comercio como factor de competitividad través de la lógica difusa. *Estrategia*, 1(1), 1-10.
- González-Díaz, R. R., Lara, R. J. V., López, R. O., y Hernández Royett, J. (2016). Tax on advertising and commercial advertising: An analysis from Municipal Tax. *Management. Globalciencia*, 2(1), 20-34.
- Graneros, J. (2020). Innovación empresarial de PYMES en tiempo de pandemia. *Universidad Peruana Unión*.
- Heredia, J., Aguilar, P., & Sainz, N. (2020). Situación de las PYMES de Hermosillo, Sonora ante la crisis presentada por COVID-19. *Revista de Investigación Académica Sin Fronteras*, 3 (32).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --). México D.F.: McGraw-Hill.

- Huilcapi, N., Troya, K., Y Ocampo, W. (2020). Impacto del COVID-19 en la planeación estratégica de las pymes ecuatorianas. *RECIMUNDO*, 4(3), 76-85.
- INEGI (2020). Estudio sobre Demografía de los Negocios 2020. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2020. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/edn/2020/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020). Estudio sobre la demografía de los negocios(EDN) 2020. En: <https://www.inegi.org.mx/programas/edn/2020/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2021). Perspectiva en cifras COVID-19. <https://www.inegi.org.mx/investigacion/covid/>
- Jenkins, (2004). Generación de modelos de negocio. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-generacion-de-modelos-denegocio/9788423427994/1828021>.
- Levy, E., & Valdés, R. (2020). COVID-19 in Latin America: How is it different that in advanced economies? En S. Djankov y H. Panizza (Eds.), *COVID-19 in developing economies*, pp 100-111.
- López Calva, L. F. (21 de Abril de 2021). Pequeñas empresas, grandes impactos: Apoyando a las PYMES productivas como motor de la recuperación en ALC. Obtenido de América Latina y el Caribe Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: <https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/presscenter/director-s-graph-for-thought/small-businesses--big-impacts--supporting-productive-smes-as-an-.html>
- López, O., Blanco, M. yS. Guerra, S.(2009). Evolución de los modelos de la gestión de innovación. *InnOvaciones de NegOcios* 5(2),251 -264,
- Manresa, A., Bikfalvi, A., y Simon, A. (2029). The impact of training and development practices on innovation and financial performance. *Industrial and Comercial Training*, 51(7-8), 421-444.
- Merzthal, J., Wakabayashi, J. L., & Talledo Flores, O. H. (2017). Capital Humano y Generación de Valor en la Empresa (Human Capital and Generation of Value in the Company).

- GECONTEC: Revista Internacional De Gestión Del Conocimiento Y La Tecnología, 5(2), 58–76. <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/2792>
- Meza, E. (2020). Guía para que pymes salgan de la crisis por Covid-19. Elempresario.mx. Recuperado de: <https://elempresario.mx/emprendedores/guia-que-pymes-salgan-tesis-covid-19>
- INEGI-ECOVID-IE(2020). Encuesta sobre el Impacto Económico Generado por COVID-19 en las Empresas(ECOVID-IE) 2020. Recuperado de: <https://www.inegi.org.mx/programas/ecovidie/2020/>
- Nielsen y Thomsen, 2009; Godos-Díez, Fernández-Gago y Martínez-Campillo (2011). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/268/26832007003.pdf>
- Obando Mejía, I.A., Calero Morales, S., Carpio Orellana, P., Fernández Lorenzo, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. Rev Cubana Med Gen Integral, 33(3), 342-351.
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). Actualización de la estrategia frente a la COVID -19. [PDF] Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf?sfvrsn=86c0929d_10
- Pantaleón, I. (2020). Así es el reto de las empresas durante la pandemia del Covid-19. Forbes. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/negocios-coronavirus-retos-latam-pandemia/>
- Peña, C., Segura, J., Rey, M., Hernández, L., Pereira, C., Murcia, J., y Castro, F. (2020). Modelos empresariales para la gestión organizacional y financiera en las mipymes.
- Pertuz, V., YPérez, A.(2020). Condiciones para el aprendizaje organizacional y prácticas de gestión de innovación: un análisis en medianas empresas. Información tecnológica, 31(3), 209-218.
- Preuss y Perschke. (2010) ; Baumann-Pauly et al.,(2013), El Capital Humano; como factor clave para la calidad en las organizaciones. Recuperado de www.cemad.es/wpcontent/uploads/2016/11/0149.pdf

- Rangone, A., Busolli, L. (2021). Managing charity 4.0 with Blockchain: a case study at the time of Covid-19. *Int Rev Public Nonprofit Mark*, 18, 491–521. <https://doi.org/10.1007/s12208-021-00281-8>
- Sánchez Castañeda, A. y Hernández Ramírez, J.P. (2020). La respuesta del gobierno de México ante el COVID-19. *Cielo Laboral*, 1-6.
- Sánchez, A., y Nava, R. M. (2020). Perspectiva de las PYMES Restauranteras en el escenario actual de la crisis del COVID-19. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico. Edición Especial COVID-19: Empresa, China y Geopolítica*, 129-147. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2020.edicion ESPECIAL1.129-147>.
- Sánchez, V. (2015). La redefinición del papel de la empresa en la sociedad. *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (20),129-145.
- Serrano, A. M., Tiuzo, S. C. y Martínez, M. S. (2019). Estrategias Empresariales para una Población Vulnerable en Colombia. *Información tecnológica*, 30(6), 147-156.
- Sierra Llorente, J., Romero Mora, B., y Genes Díaz, J. (2019). Innovación tecnológica como factor clave en las ventajas competitivas del contexto panadero. In *Crescendo*, 9(3), 417 -434.
- Slusarczyk Antosz, M., y Morales Merchán, N. H. (2016). Análisis de las estrategias empresariales y de las TIC's. *3C Empresa, Edición 25*, 5(1), 29-46.
- Yap, J. B., y Toh, H. (2020). Investigating the principal factors impacting knowledge management implementation in construction organisations. *Jornal of Engineering, Design and Technology*, 18(1), 55-69.
- Leyva Carreras, A. B., Cavazos Arroyo, J., y Espejel Blanco, J. E. (2018). Influencia de la planeación estratégica y habilidades gerenciales como factores internos de la competitividad empresarial de las Pymes. *Contaduría y administración*, 63(3)<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1085>
- Saunila, M. (2017a). Innovation capability in achieving higher performance: perspectives of management and employees. *Technology Analysis & Strategic Management*, 29(8), 903-916. <https://doi.org/10.1080/09537325.2016.1259469>

García Contreras, R., Valle Cruz, D., y Canales García, R. A. (2021). Selección organizacional: resiliencia y desempeño de las pymes en la era de COVID-19. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 73-84.

Caballero Morales, S. O. (2021). Innovation as recovery strategy for SMEs in emerging economies during the COVID-19 pandemic. *Research in International Business and Finance*.

Casanueva Yáñez, G. (2021). Las Pymes frente a la pandemia: El necesario desarrollo del pensamiento estratégico y de la planificación estratégica. *Revista Pensamiento Académico*, 4(1), 80-92. <https://doi.org/10.33264/rpa.202101-06>

CÓMO CITAR

HEREDIA BUSTAMANTE, J. A., AGUILAR TALAMANTE, P., & Leyva Carreras, A. B. (2022). Innovación en los procesos administrativos y contables de las pequeñas y medianas empresas (pymes) para enfrentar problemas de crisis por el COVID-19. *Revista de Investigación Académica sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, (38). <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.505>



[Neliti - Indonesia's Research Repository](http://www.neliti.com)

