

XVI ECOPAR

Encontro de Economia Paranaense

V International Meeting on Economic Theory and Applied Economics

II Jornada Internacional de Comunicação Científica

GERENCIAMENTO DE LOJAS LOCALIZADAS EM UM SHOPPING CENTER EM SALTOS DEL GUAIRÁ

MANAGEMENT OF THE SHOPS LOCATED IN A SHOPPING MALL IN SALTOS DEL
GUAIRÁ

GERENCIAMIENTO DE LOS COMERCIOS SITUADOS EN UN SHOPPING DE SALTOS
DEL GUAIRÁ

Elisa Ramírez Schulz¹
Jonatan Coronel²
Alexis Rodas³

Área Temática: Área 2 Economia Regional e Urbana
JEL Code: Y8 Disciplinas Relacionadas

Resumo: O gerente é responsável pela gestão de uma empresa, é responsável pelo sucesso ou fracasso do negócio, precisa de habilidades e treinamento, por isso foi estabelecido como objetivo identificar a aptidão gerencial dos gerentes das lojas de um shopping center em Saltos del Guairá. A abordagem foi quantitativa, descritiva, a população foi composta por 210 gerentes, a amostra foi de 30 gerentes, a coleta de dados foi por meio de uma pesquisa, aplicada em junho de 2024. Os resultados mostram que 80% são gerentes-proprietários; o nível de escolaridade de 59% é o ensino médio; 66% não participaram de treinamento; 69% interpretam relatórios financeiros moderadamente; 58% conhecem basicamente as leis tributárias e 55% conhecem apenas o básico das regulamentações trabalhistas. Sobre recursos humanos e inovações, 62% têm conhecimento básico. 93% estariam interessados em participar de cursos de treinamento na Universidade Nacional de Canindeyú. Pode-se concluir que a maioria das empresas é administrada pelo proprietário, a maioria delas não recebeu treinamento em gestão e está disposta a receber formação.

Palavras-chave: Administração; aptidão; treinamento.

Abstract: The manager is in charge of running a company, he/she is responsible for the success or failure of the business, he/she needs skills and training, that is why it was established as an objective to identify the managerial aptitude of the managers of the stores of a shopping mall in Saltos del Guairá. The approach was quantitative, descriptive level, the population was composed of 210 managers, the sample was 30 managers, the data collection was through a survey, applied in June 2024. The results show that 80% manage the owners; the level of education of 59% is high school; 66% did not attend training; 69% interpret financial reports moderately; 58% basically know the tax laws and 55% know only the basics of labor regulations. Regarding human resources and innovations, 62% have basic knowledge. Ninety-three percent would be interested in participating in training at the Universidad Nacional de Canindeyú. It is concluded that most of the businesses are owner-managed, most of them had no training in management and are willing to receive training.

¹ Universidad Nacional de Canindeyú; Paraguay; ORCID:0000-0002-9705-3891; ramsch81@hotmail.com.

² Universidad Nacional de Canindeyú; Paraguay; ORCID:0009-0002-8787-5477; alexisrodas851@gmail.com.

³ Universidad Nacional de Canindeyú; Paraguay; ORCID:0009-0009-8019-6798; coroneljonatan.9@gmail.com



XVI ECOPAR

Encontro de Economia Paranaense

V International Meeting on Economic Theory and Applied Economics

II Jornada Internacional de Comunicação Científica

Key-words: Management; aptitude; training.

Resumen: El gerente se encarga de dirigir una empresa, es el responsable del éxito o fracaso del negocio, necesita de habilidades y formación, es por ello que se estableció como objetivo identificar la aptitud gerencial de los administradores de los comercios de un shopping de Saltos del Guairá. El enfoque fue cuantitativo, el nivel descriptivo, la población estuvo compuesta por 210 gerentes, la muestra fueron 30 gerentes, la recolección de datos fue a través de encuesta, aplicada en junio de 2024. Los resultados demuestran que el 80% administran los propietarios; el nivel de educación del 59% es la secundaria; el 66% no asistió a capacitaciones; el 69% interpreta medianamente los informes financieros; el 58 % conoce básicamente las leyes tributarias y el 55% sabe solo lo esencial de normas laborales. Sobre recursos humanos e innovaciones el 62% posee conocimiento básico. El 93% estaría interesado en participar en capacitaciones de la Universidad Nacional de Canindeyú. Se concluye que gran parte de los comercios es dirigido por el propietario, la mayoría no tuvo instrucción en administración y se encuentran dispuestos a capacitarse.

Palabras-clave: Gerenciamiento; aptitud; capacitación.

Introducción

La globalización permite más competencia en el mercado nacional e internacional, por lo que los comerciantes de Saltos del Guairá se ven obligados a ser más eficientes e innovadores para fidelizar y aumentar la clientela.

En el caso de los comercios situados específicamente en un shopping de la ciudad fronteriza de Paraguay con Brasil, se hace énfasis en la capacitación de los gerentes para el desarrollo de las empresas en los entornos cambiantes, donde la competitividad y el éxito se asocian a la capacidad de transformarse e innovar; es por eso la necesidad de desarrollar habilidades que le permitan emplear nuevos conceptos; es importante que los gerentes posean la capacidad gerencial necesaria para organizar todo lo que refiere a la comercialización de productos principalmente importados (principal interés de adquisición de los turistas brasileños).

El objetivo de este trabajo fue identificar la aptitud gerencial de los administradores de los comercios de un shopping de Saltos del Guairá, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario de encuestas, el cual se aplicó a treinta gerentes de los comercios.

La importancia de la investigación radica en la recolección de datos para la formulación de propuestas de asesorías, capacitaciones y extensiones universitarias apropiadas para los comercios. Con relación a la vinculación de la universidad con el medio, con el fin de ayudar a solucionar problemáticas sociales, Menendez refiere lo siguiente:

La extensión de acuerdo al alcance territorial de sus acciones se puede apreciar una gran diversidad de situaciones vinculados a las posibilidades que cada universidad tiene en generar proyectos y dar respuesta a las demandas planteadas en función de su propio desarrollo institucional, del capital humano disponibles, de su capacidad de gestión y de relación con los diferentes sectores e instituciones.

Procedimientos Adoptados



XVI ECOPAR

Encontro de Economia Paranaense

V International Meeting on Economic Theory and Applied Economics

II Jornada Internacional de Comunicação Científica

El enfoque del análisis fue cuantitativo, se fijaron los objetivos y las preguntas de investigación, se revisó la literatura para desarrollar la perspectiva teórica; de las preguntas se establecieron hipótesis y se determinaron las variables.

El nivel de la investigación fue del tipo descriptivo. Se basó en el análisis de información recabada de los comercios situados en un shopping de Saltos del Guairá – Paraguay con el uso de un cuestionario. El diseño de la investigación fue de campo.

Para el desarrollo de la investigación y responder al objetivo general se han fijado los objetivos específicos con sus respectivas variables: la primera fue la identificación de la empresa y sus gerentes; la segunda fue el conocimiento sobre temas relacionados al gerenciamiento y la tercera la aplicación de herramientas y procedimientos de mercadeo e innovación.

La población estuvo compuesta por los 210 gerentes de los distintos locales de un shopping de Saltos del Guairá, la muestra fue de 30 gerentes que accedieron a completar el cuestionario de encuestas.

El cuestionario de la encuesta contenía 20 preguntas divididas en tres bloques correspondiente a cada una de las variables. La aplicación de los cuestionarios se realizó en junio de 2024. Para el procesamiento y análisis de datos fueron elaboradas planillas. Los datos, por consiguiente, los resultados obtenidos para una mejor interpretación fueron descriptos, clasificados, ordenados y representados en forma texto para expresar el producto de la investigación.

Resultados y discusión

El primer bloque, se pudo identificar a las empresas y los gerentes, obteniendo los siguientes datos:

El 60 % de los comercios situados en el shopping tienen hasta 5 años de funcionamiento, el 17% tiene hasta 10 años, el 17% tiene hasta 15 años, el 3% tiene hasta 20 años y más de 20 años el 3%. La edad de los gerentes: del 45% es de 31 a 40 años; del 21% es de 26 a 30 años; del 14% es de 41 a 50 años; del 10% es de 18 a 25 años; del 7% es de 51 a 60 años y del 3% más de 60 años; el sexo femenino predomina en el gerenciamiento de los comercios situados en el shopping con un 69%; la nacionalidad del 72% de los administradores es paraguaya y el 28% de nacionalidad brasileña.

El 80% de los comercios son administrados por los propietarios, el 10% por una persona contratada para el efecto y el 10% dirige familiares o amigos. En el 41% de los comercios trabajan familiares como vendedores y del 59% que no contratan a familiares el 76% está dirigido por el propietario.

En cuanto al nivel de educación de 59% de los gerentes terminaron hasta la secundaria de los cuales el 82% son propietarios, el 28% terminaron el nivel terciario y el 3% tienen posgrados. El 66% nunca participo a cursos o talleres referentes a administración de empresas. “La capacitación de la gerencia se refiere al proceso de instruir y desarrollar a ese personal de manera tal que pueda tener el conocimiento, las habilidades y las destrezas necesarias para dirigir sus puestos actuales, así como sus exigencias futuras” (Acosta, 2004).

Los encargados de la gestión financiera de las empresas en 31% de los locales son los propietarios que ejercen la gerencia, en 21% de los comercios los propietarios manejan las finanzas pero delegan la administración de otras áreas al gerente, en 31% de los negocios la función de



XVI ECOPAR

Encontro de Economia Paranaense

V International Meeting on Economic Theory and Applied Economics

II Jornada Internacional de Comunicação Científica

realizar dichas gestiones está a cargo del contador, em el 14% se encarga el gerente que no es propietario y el 3% le encarga a um familiar la dirección financeira. Cabe mencionar que los contadores de los comercios no son contadores internos, sino externo que además de registrar las operaciones contables de la empresa también gestiona la contabilidad financeira y tributaria de decenas de empresas, por lo que delegar esta función a los contadores no sería muy eficiente para la toma de decisiones.

En el segundo bloque se les indagó sobre conocimiento relacionados al gerenciamiento; donde el 69% de los gerentes indicaron que interpretan medianamente el informe financeiro, el 17 % considera que posee alta interpretación, el 4% interpreta plenamente y el 4% tiene um nulo conocimiento al respecto. Sobre las obligaciones tributarias el 58% comprenden medianamente, el 21% tienen um bajo conocimiento, el 14% alto y el 7% nulo conocimiento tributário.

Con relación a las normativas laborales el 55% de los gerentes tienen conocimiento básico, el 17% poca comprensión, el 14% alto, el 7% nulo y el otro 7% conoce plenamente.

El 62% de los entrevistados manifestó poseer conocimiento médio sobre técnicas y conceptos de administración de recursos humanos, el 21% bajo; el 14% entre alto y muy alto, mientras que el 3% tiene nulo conocimiento. En lo concerniente a innovación el 62% indicó tener conocimiento moderado, el 24% bajo; el 4% alto y el 10% muy alto.

En cuanto a marketing el 45% conoce medianamente sobre su empleo, el 31% califica como alta la comprensión y el 24% como bajo; también fueron consultados sobre manejo del plan estratégico y el 59% indicó tener conocimiento médio, el 27% bajo y el 14% alto.

En este bloque se evidencia la necesidad de capacitación en todas las áreas indagadas; “el entrenamiento se considera un medio de desarrollo de competencias en las personas para que sean más productivas, creativas e innovadoras, puedan contribuir mejor a los objetivos organizacionales y sean cada vez más valiosas” (Chiavenato, 2002, p. 306).

En el tercer bloque se les consulto sobre la aplicación o utilización de herramientas y procedimiento de mercadeo e innovación dónde el 62% manifesto realizar plan estratégico en el área de ventas, el 69% nunca aplico innovaciones y del 31% que aplico innovaciones el 78% aplico en el área organizativa el 11% em marketing y el otro 11% em produtos. El 52% de los gerentes no aplican estrategias de marketing em los comercios.

También fueron consultados si estarían interesados em participar em capacitaciones sobre habilidades, competências y usos de herramientas para gerenciar, el 93% respondió de forma positiva mientras que el 7% manifestó no contar con tiempo para el entrenamiento. “Los empleados que demuestran una actitud positiva hacia el aprendizaje son más propensos a obtener formación, siempre que estos se desempeñen dentro de las actividades claves de la empresa” (Alvarez, 2022).

Considerações Finais

Los resultados de esta investigación permiten afirmar que los comercios ubicados un shopping de Saltos del Guairá son gerenciados en su mayoría por personas que poseen conocimientos muy básicos para administrar un comercio. Así mismo, se puede señalar que algunos



XVI ECOPAR

Encontro de Economia Paranaense

V International Meeting on Economic Theory and Applied Economics

II Jornada Internacional de Comunicação Científica

comercios implementan um plan estratégico de vendas, y la aplicación de innovación y marketing es casi nula.

La capacitación gerencial es requerida para competir con otras empresas de actividades comerciales similares como también para aumentar los ingresos por ventas, se deben incorporar nuevos procesos administrativos y estrategias de ventas. Para ello es necesario esfuerzo conjunto de cooperación para la capacitación necesaria. En este contexto se le presenta a la Universidad Nacional de Canindeyú, oportunidades importantes para definir convenios y diseñar proyectos de capacitación en el área administrativa ya que el 93% de los indagados se mostraron interesados en ser instruidos.

Referências

ACOSTA, A., VILLEGAS E., MAVÁREZ, E., **La Capacitación gerencial en pequeñas y medianas industrias zulianas** (2004). Revista de Ciencias Sociales (RCS). Disponibles em <HTTPS://www.redalyc.org/pdf/280/28010306.pdf>

ALVAREZ, J., HERRERA, D. **Identificación de estrategias de capacitación em pymes de la ciudad de México** (2022). Noésis. Revista de ciencia sociales. Disponibles en https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-86692022000100202&script=sci_arttext

CHIAVENATO, I. **Gestión del talento humano; un nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones** (1ª ed. 2002). Bogotá: McGraw Hill.

MENENDEZ, G. **Desarrollo y conceptualización de la extensión universitaria** (2017). Un aporte de la Secretaría de Extensión de la Universidad Nacional del Litoral para al análisis y debate acerca de la Extensión Universitaria.

