

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
CONTADURÍA PÚBLICA**

*Tesis para optar por el grado académico de  
Licenciatura*

**Análisis de la viabilidad del uso de un  
software contable en la mejora del  
proceso de contabilidad de la empresa  
Deleites ubicada en Nandayure,  
Guanacaste para el período fiscal 2025**

**SILVIA PATRICIA ALVARADO LÓPEZ**

Mayo, 2026

## TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	6
AGRADECIMIENTOS .....	7
DEDICATORIA.....	8
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	12
1.1.2 Delimitación del problema.....	22
1.1.3 Justificación .....	23
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	24
1.3 OBJETIVOS.....	25
1.3.1 Objetivo general.....	25
1.3.2 Objetivos específicos.....	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 MARCO TEÓRICO .....	28
2.1.1 Fundamentos teóricos del proceso contable en las pequeñas y medianas empresas.....	28
2.1.2 Teoría de la contabilidad financiera aplicada a las pequeñas y medianas empresas.....	30
2.1.3 Sistemas de información contable y digitalización del proceso contable.....	32
2.1.4 El software contable como herramienta de apoyo a la gestión contable .....	33
2.1.5 La calidad de la información financiera y la toma de decisiones .....	35
2.1.6 El control interno dentro del proceso contable en las pequeñas y medianas empresas.....	36
2.1.7 Limitaciones del proceso contable en las pequeñas y medianas empresas..	38
2.1.8 El proceso contable en las PYMES de carácter familiar .....	39
2.2 MARCO CONCEPTUAL .....	41

2.2.1 Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Empresas.....	41
2.2.2 Proceso contable.....	44
2.2.3 Software contable.....	45
2.2.4 Digitalización del proceso contable.....	46
2.2.5 Información financiera.....	47
2.2.6 Toma de decisiones administrativas y financieras.....	48
2.3 MARCO CONTEXTUAL.....	54
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	57
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.....	61
3.5 INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	64
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.....	66
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	68
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	70
4.1 RESULTADOS PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO.....	70
4.2 RESULTADOS SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO.....	81
4.3 RESULTADOS TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO.....	90
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	102
5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS PRIMERO OBJETIVO ESPECÍFICO.....	103
5.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO.....	110
5.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO.....	117
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	128
6.1 CONCLUSIONES.....	129
6.1.1 Primer objetivo específico.....	129
6.1.2 Segundo objetivo específico.....	130
6.1.3 Tercer objetivo específico.....	131
6.2 RECOMENDACIONES.....	133
6.2.1 Primer objetivo específico.....	133

---

6.2.3 Tercer objetivo específico.....	135
CAPÍTULO VII: PROPUESTA.....	137
7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	138
7.2 INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ.....	139
7.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA .....	139
7.3.2 Objetivos específicos.....	139
7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES .....	140
7.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN.....	142
7.6 FASES DE LA PROPUESTA.....	143
REFERENCIAS.....	147

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	66
Tabla 2.....	71
Tabla 3.....	72
Tabla 4.....	73
Tabla 5.....	74
Tabla 6.....	75
Tabla 7.....	76
Tabla 8.....	77
Tabla 9.....	78
Tabla 10.....	79
Tabla 11.....	81
Tabla 12.....	82
Tabla 13.....	82
Tabla 14.....	83
Tabla 15.....	84
Tabla 16.....	85
Tabla 17.....	86
Tabla 18.....	87
Tabla 19.....	88
Tabla 20.....	90
Tabla 21.....	91
Tabla 22.....	91
Tabla 23.....	92
Tabla 24.....	93
Tabla 25.....	94
Tabla 26.....	95
Tabla 27.....	96
Tabla 28.....	97
Tabla 29.....	98
Tabla 30.....	99
Tabla 31.....	100

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	72
Gráfico 2.....	72
Gráfico 3.....	74
Gráfico 4.....	75
Gráfico 5.....	76
Gráfico 6.....	77
Gráfico 7.....	78
Gráfico 8.....	79
Gráfico 9.....	80
Gráfico 10.....	81
Gráfico 11.....	82
Gráfico 12.....	83
Gráfico 13.....	84
Gráfico 14.....	85
Gráfico 15.....	86
Gráfico 16.....	87
Gráfico 17.....	88
Gráfico 18.....	89
Gráfico 19.....	90
Gráfico 20.....	91
Gráfico 21.....	92
Gráfico 22.....	93
Gráfico 23.....	94
Gráfico 24.....	95
Gráfico 25.....	96
Gráfico 26.....	97
Gráfico 27.....	98
Gráfico 28.....	99
Gráfico 29.....	100
Gráfico 30.....	101

## **AGRADECIMIENTOS**

## DEDICATORIA

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar los procesos contables, administrativos y operativos de la empresa Deleites, ubicada en Nandayure, durante el período fiscal 2025, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y proponer la implementación de un sistema contable que fortalezca su organización financiera.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por tres personas que participan directamente en la gestión del negocio: la dueña, la ayudante y el contador, a quienes se les aplicó una encuesta de percepción estructurada en escala tipo Likert. Los resultados evidenciaron que, aunque los procesos actuales funcionan y permiten el desarrollo normal de las actividades, existen debilidades en la formalización del proceso contable, en la definición de algunos procedimientos operativos y en el fortalecimiento de los controles internos.

Asimismo, se identificó una disposición positiva hacia la implementación de un sistema contable digital, reconociendo que esta herramienta podría contribuir a mejorar la organización de la información, reducir errores en los registros y facilitar la toma de decisiones. Con base en los hallazgos, se diseñó una propuesta estructurada que incluye fases de organización del proceso contable, fortalecimiento de controles, selección e implementación de software, capacitación del personal y evaluación posterior.

Se concluye que la incorporación de un sistema contable representa una alternativa viable y necesaria para fortalecer la gestión administrativa, financiera y contable de la empresa, contribuyendo a una mayor eficiencia y orden en sus operaciones.

**Palabras clave:** procesos contables, control interno, software contable, pequeñas empresas, gestión financiera.

## ABSTRACT

This research aimed to analyze the accounting, administrative, and operational processes of the company Deleites, located in Nandayure, during the 2025 fiscal period, to identify improvement opportunities and propose the implementation of an accounting system to strengthen its financial organization.

The study was conducted under a qualitative approach, with a descriptive scope and non-experimental design. The population consisted of three individuals directly involved in business management: the owner, the assistant, and the accountant, who were surveyed using a structured perception questionnaire based on a Likert scale. The results showed that, although current processes allow normal business operations, there are weaknesses in the formalization of accounting procedures, in the definition of some operational processes, and in the strengthening of internal controls.

Additionally, a positive disposition toward the implementation of digital accounting software was identified, recognizing that this tool could improve information organization, reduce recording errors, and support decision-making. Based on the findings, a structured proposal was developed, including phases such as accounting process organization, strengthening of internal controls, software selection and implementation, staff training, and follow-up evaluation.

It is concluded that adopting an accounting system is a viable and necessary alternative to enhance the company's administrative, financial, and accounting management, contributing to greater efficiency and operational order.

**Keywords:** accounting processes, internal control, accounting software, small businesses, financial management.

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Arias González (2021), en su libro Metodología de la investigación científica, el planteamiento del problema implica la identificación de una situación problemática real que requiere ser investigada, la cual debe ser descrita de forma sistemática para facilitar su comprensión y análisis.

De manera complementaria, Pineda Ballesteros, Lizcano Dallos y Parra Valencia (2021) en su libro Metodología de la investigación: enfoque práctico para proyectos académicos, señalan que el planteamiento del problema es la fase crítica de la investigación, ya que en ella se reconoce una situación problemática, se delimita el fenómeno de estudio y se formulan las preguntas que guiarán el proceso investigativo.

En la actualidad, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) enfrentan un entorno cada vez más exigente, donde el uso de herramientas tecnológicas se ha vuelto un elemento clave para organizar mejor sus procesos internos y responder de forma más eficiente a las demandas del mercado. Diversos estudios señalan que la digitalización permite a las empresas mejorar la forma en que administran su información, reducir errores y contar con datos más claros para la toma de decisiones (OECD, 2024).

En el ámbito contable, esta situación adquiere especial relevancia, ya que el crecimiento de una empresa implica un mayor número de operaciones, un control más cuidadoso de los costos y una necesidad constante de información financiera confiable. Cuando los registros contables se realizan de manera manual o con herramientas poco sistematizadas, se generan atrasos, duplicidad de información y dificultades para conocer con precisión la situación económica del negocio. De acuerdo con la International Federation of Accountants (IFAC, 2023), la incorporación de tecnología en los procesos contables facilita el orden y la

oportunidad de la información financiera, lo cual resulta fundamental para una gestión adecuada en las PYMES.

La empresa Deleites, ubicada en Nandayure, Guanacaste, se desarrolla bajo este contexto. A pesar de su trayectoria y reconocimiento en la comunidad, durante el período fiscal 2025 la empresa continúa utilizando procedimientos contables tradicionales, lo que limita la organización y el análisis de su información financiera. Esta forma de trabajo dificulta el control de los costos de producción, el seguimiento del inventario y la elaboración de reportes financieros que apoyen la toma de decisiones administrativas.

La falta de un software contable adecuado provoca que los registros no siempre se realicen de manera oportuna, aumenta el riesgo de errores y complica la generación de información clara y actualizada. Estudios recientes indican que el uso de software contable en pequeñas empresas contribuye a mejorar la precisión de los registros y la disponibilidad de información financiera para la gestión interna (Bangerter, 2024; Zotorvie, 2025).

Ante esta situación, el problema central radica en que la empresa Deleites no cuenta con un sistema contable digital que le permita fortalecer su proceso contable y disponer de información financiera confiable y oportuna. Por ello, resulta necesario analizar cómo el uso de un software contable puede contribuir a mejorar el proceso contable de la empresa y apoyar la toma de decisiones durante el período fiscal 2025.

### ***1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales***

Según Hernández, Mendoza Torres y Paulina (2023), en el libro Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, los antecedentes de la investigación corresponden a “todas las indagaciones efectuadas con anticipación acerca del contenido que se va a investigar, las cuales permiten conocer qué se ha estudiado, desde qué enfoques y con qué resultados” (p. 62).

A continuación, se presenta el detalle de algunas de las investigaciones similares al tema, abordadas a nivel internacional y nacional:

#### *1.1.1.1 Antecedentes internacionales*

##### Primer antecedente

En el ámbito internacional, Gómez Núñez, M. A. y Herrera Salazar, J. P. (2023) desarrollaron una investigación para la Universidad de Cuenca, Ecuador, titulada: “Implementación de software contable y su incidencia en la gestión financiera de las pequeñas y medianas empresas”.

La investigación se desarrolló en respuesta a una problemática frecuente en las pequeñas y medianas empresas, caracterizada por el manejo manual o poco sistematizado de la información contable, lo cual generaba inconsistencias en los registros, retrasos en la elaboración de informes financieros y dificultades en la toma de decisiones oportunas. Esta situación evidenciaba la necesidad de modernizar los procesos contables mediante herramientas tecnológicas que permitieran optimizar la gestión administrativa.

Metodológicamente, el estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque cualitativo y diseño no experimental, empleando como técnicas la entrevista al personal administrativo y el análisis documental de los registros contables.

Los resultados evidenciaron que la ausencia de sistemas contables digitalizados provocaba errores recurrentes en la información financiera, así como demoras en el registro y procesamiento de datos, lo que afectaba negativamente la eficiencia organizacional. Asimismo, se identificó que las empresas que no contaban con software contable presentaban mayores dificultades para generar reportes confiables y tomar decisiones estratégicas basadas en información precisa.

Como conclusión, los autores señalaron que la implementación de software contable contribuye significativamente a mejorar la eficiencia administrativa, optimizar el control de los

recursos financieros y aumentar la confiabilidad de la información contable. En este sentido, este antecedente resulta relevante para la presente investigación, ya que evidencia la importancia de incorporar herramientas tecnológicas en los procesos contables como un factor clave para el fortalecimiento de la gestión financiera.

#### Segundo antecedente

De igual forma, Martínez López, R. y Torres Vélez, C. (2022) realizaron una tesis para la Universidad Central del Ecuador llamada: "Uso de sistemas contables digitales y su impacto en los procesos contables de las PYMES comerciales".

Este estudio se desarrolló en un contexto donde muchas PYMES presentaban limitaciones en el manejo de sus procesos contables, caracterizadas por el uso de métodos tradicionales, escasa automatización y deficiencias en el control de la información financiera. Esta problemática generaba dificultades en el registro oportuno de las operaciones, errores en la consolidación de datos y una limitada capacidad para analizar la información financiera de manera estratégica, afectando así la toma de decisiones empresariales.

Metodológicamente, la investigación fue de tipo descriptiva, con enfoque mixto y diseño no experimental, aplicada a pequeñas empresas del sector comercial, lo que permitió analizar tanto datos cuantitativos como percepciones de los actores involucrados en la gestión contable.

Los resultados demostraron que la falta de automatización contable incide negativamente en el control de costos, en la eficiencia de los procesos contables y en la elaboración oportuna de reportes financieros. Asimismo, se evidenció que las empresas que no utilizan sistemas contables digitales presentan mayores dificultades para mantener un adecuado control interno y garantizar la confiabilidad de su información financiera.

Los autores determinaron que la implementación de sistemas contables digitales facilita significativamente el control interno, optimiza los procesos contables y fortalece la toma de decisiones empresariales. En este sentido, este antecedente aporta a la presente investigación al evidenciar la necesidad de incorporar herramientas tecnológicas en la gestión contable de

las PYMES, como un elemento clave para mejorar su eficiencia y competitividad en el entorno empresarial.

### Tercer antecedente

Por su parte, Paredes Quintero, C. E. y Lema Ayala, F. J. (2024) desarrollaron una investigación para la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador, denominada: "Incidencia del uso de software contable en la organización de la información financiera de las PYMES".

El objetivo general del estudio fue analizar cómo la implementación de software contable influye en la organización y control de la información financiera en las pequeñas y medianas empresas.

La investigación se llevó a cabo en un contexto donde muchas PYMES enfrentaban dificultades en la gestión de su información financiera, debido a la utilización de registros manuales o sistemas poco estructurados, lo que ocasionaba desorden en los datos, pérdida de información y limitaciones para generar reportes confiables. Esta problemática evidenciaba la necesidad de implementar herramientas tecnológicas que permitieran mejorar la organización de la información y optimizar los procesos contables.

Metodológicamente, el estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque cualitativo y diseño no experimental, utilizando como técnicas la entrevista al personal administrativo y la revisión documental de los registros contables, lo que permitió analizar en profundidad la situación de las empresas en estudio.

Los resultados evidenciaron que las empresas que utilizaban software contable presentaban un mayor nivel de organización en sus registros financieros, mayor precisión en la información y una notable facilidad para generar reportes financieros de forma oportuna. Asimismo, se identificó que el uso de herramientas digitales contribuía a reducir errores y mejorar el control de las operaciones contables.

Los autores indicaron que la implementación de software contable contribuye significativamente a mejorar la calidad de la información financiera y a fortalecer la gestión

administrativa de las PYMES. En ese sentido, este antecedente aporta a la presente investigación al demostrar que la incorporación de sistemas contables digitales es un elemento clave para optimizar la organización financiera y apoyar la toma de decisiones en las organizaciones.

#### Cuarto antecedente

Adicionalmente, Salazar Méndez, J. R. y Fuentes Cabrera, M. A. (2022) realizaron una tesis para la Universidad Nacional Autónoma de México titulada: "Digitalización de los procesos contables y su efecto en la eficiencia administrativa de las pequeñas empresas". El objetivo del estudio fue evaluar el efecto de la digitalización contable en la eficiencia de los procesos administrativos y financieros en pequeñas empresas del sector comercial.

El estudio surge a partir de la realidad observada en muchas pequeñas empresas que aún operan con sistemas contables tradicionales, donde predominan los registros manuales. Esta situación generaba múltiples inconvenientes, entre ellos retrasos en el procesamiento de la información, duplicidad de datos y una alta dependencia del factor humano, lo cual incrementaba el riesgo de errores y afectaba la confiabilidad de los reportes financieros.

Para abordar esta problemática, los autores adoptaron un enfoque mixto con alcance descriptivo y diseño no experimental, trabajando con pequeñas empresas del sector comercial. Este enfoque permitió no solo analizar datos cuantificables, sino también comprender las percepciones de los responsables de los procesos contables.

Entre los principales hallazgos, se evidenció que los métodos manuales dificultaban la agilidad operativa y generaban inconsistencias en la información, mientras que la incorporación de herramientas digitales favorecía una gestión más eficiente. En particular, el uso de software contable permitió optimizar los tiempos de registro, mejorar la disponibilidad de información financiera y reducir significativamente los errores en los procesos.

Finalmente, los autores concluyen que la digitalización de los procesos contables representa un elemento determinante para fortalecer la eficiencia administrativa. En relación

con la presente investigación, este antecedente resulta relevante, ya que refuerza la idea de que la adopción de herramientas tecnológicas no solo mejora la gestión contable, sino que también contribuye a una toma de decisiones más oportuna y fundamentada.

#### *1.1.1.2 Antecedentes nacionales*

##### Primer antecedente

En el contexto costarricense, Rodríguez Araya, S. M. (2024) realizó un trabajo final de graduación para la Universidad Hispanoamericana denominado: “Implementación de software contable y su influencia en la gestión financiera de una PYME comercial en Costa Rica”. El objetivo general fue analizar los beneficios derivados de la implementación de un software contable en la gestión financiera de la empresa objeto de estudio.

La investigación parte de una realidad frecuente en las pequeñas y medianas empresas del país, donde la gestión contable suele desarrollarse mediante procesos poco sistematizados, lo que genera dificultades en la organización de la información, inconsistencias en los registros y limitaciones para obtener reportes financieros confiables en tiempos oportunos. Dichas condiciones afectan directamente la capacidad de los responsables administrativos para tomar decisiones acertadas.

Para comprender esta situación, se empleó un enfoque cualitativo con diseño descriptivo y no experimental, apoyándose en entrevistas al personal administrativo y en la revisión de documentos contables de la empresa analizada. Esta aproximación permitió observar de manera detallada los cambios generados tras la implementación del sistema contable.

A partir del análisis realizado, se identificó una mejora sustancial en el control y orden de los registros contables, así como en la facilidad para elaborar reportes financieros más claros y oportunos. Además, se evidenció que la digitalización contribuye a reducir errores y a organizar de forma más eficiente la información financiera.

En ese sentido, el estudio concluye que el uso de software contable no solo optimiza los procesos administrativos, sino que también fortalece la gestión financiera al proporcionar información más confiable. Este hallazgo resulta especialmente pertinente para la presente investigación, ya que evidencia, en el contexto nacional, los beneficios concretos de la digitalización contable en el entorno empresarial.

#### Segundo antecedente

Por su parte, Mora Chacón, K. L. (2023) desarrolló una tesina para la Universidad Hispanoamericana titulada: “Beneficios del uso de software contable en los procesos administrativos de una pequeña empresa costarricense”. La autora se propuso analizar los beneficios derivados del uso de herramientas contables digitales dentro de los procesos administrativos, centrandó su atención en cómo estas tecnologías pueden transformar la gestión interna de las organizaciones.

Para ello, se empleó un enfoque cualitativo con alcance descriptivo y diseño no experimental, utilizando entrevistas al personal involucrado en los procesos administrativos, así como el análisis de documentación contable, lo que permitió obtener una visión detallada del funcionamiento de la empresa antes y después de la digitalización.

Los hallazgos obtenidos revelaron que, en una etapa previa, la organización presentaba deficiencias importantes en el manejo de los registros contables y en el control financiero, lo que dificultaba el seguimiento adecuado de las operaciones. No obstante, tras la implementación del software contable, se observó una mejora significativa en la precisión de la información, así como una mayor eficiencia en los procesos administrativos.

En consecuencia, se concluye que el uso de herramientas contables digitales no solo contribuye a optimizar la gestión de la información financiera, sino que también fortalece la eficiencia operativa de la empresa. Este antecedente resulta pertinente para la presente investigación, ya que evidencia, en el contexto nacional, el impacto positivo de la digitalización contable en la mejora de los procesos administrativos y financieros.

### Tercer antecedente

Asimismo, Castro Villalobos, J. A. (2022), en su trabajo final de graduación titulado: “Análisis del uso de sistemas contables digitales en las PYMES del sector comercial”, desarrollado en la Universidad San Marcos, abordó la realidad de las pequeñas y medianas empresas que aún operan mediante procesos contables tradicionales, los cuales presentan limitaciones en cuanto a organización, control y confiabilidad de la información financiera.

A partir de este contexto, el autor se planteó como objetivo analizar el uso de software contable y su aporte a la mejora del proceso contable, considerando especialmente su incidencia en la eficiencia de las operaciones financieras.

En cuanto al enfoque metodológico, la investigación se caracterizó por ser de tipo aplicada, con un enfoque cualitativo y diseño descriptivo, lo que permitió examinar de manera detallada el comportamiento de las prácticas contables dentro de las empresas analizadas.

Los resultados obtenidos pusieron en evidencia que los procesos contables manuales presentaban debilidades significativas, tales como desorganización en los registros, dificultades en el control de la información y mayor riesgo de errores. En contraste, la incorporación de sistemas contables digitales generó mejoras importantes, especialmente en la precisión de los datos, la rapidez en el procesamiento de la información y la elaboración de reportes financieros más confiables.

En ese sentido, el autor concluye que la adopción de software contable contribuye de manera significativa a una gestión financiera más ordenada, eficiente y confiable. Este antecedente resulta relevante para la presente investigación, ya que refuerza la importancia de la digitalización contable como un elemento clave para optimizar los procesos financieros en el sector empresarial.

### Cuarto antecedente

Adicionalmente, Calderón Rojas, D. A. y Pérez Vargas, M. E. (2023) realizaron un trabajo de graduación para la Universidad de Costa Rica titulado: “Uso de sistemas de información contable y su influencia en la toma de decisiones en pequeñas empresas”.

El estudio parte del reconocimiento de que muchas pequeñas empresas enfrentan limitaciones en su gestión administrativa debido a la carencia de sistemas de información contable adecuados, lo que se traduce en dificultades para acceder a datos oportunos, confiables y estructurados. Esta situación repercute directamente en la toma de decisiones, ya que los responsables administrativos no disponen de información suficiente para evaluar el desempeño financiero de la empresa de manera precisa y oportuna.

En función de este contexto, los autores se propusieron analizar cómo los sistemas contables digitales pueden apoyar la toma de decisiones administrativas, considerando la relación entre la calidad de la información generada y la eficiencia en los procesos de gestión. Para ello, desarrollaron una investigación de tipo descriptiva, con enfoque cualitativo y diseño no experimental, lo que permitió examinar en profundidad las prácticas contables y su incidencia en la gestión empresarial.

Los hallazgos obtenidos evidenciaron que la ausencia de información oportuna y organizada constituía una de las principales limitantes en la gestión de las pequeñas empresas, afectando aspectos como la planificación financiera, el control de recursos y la evaluación de resultados. No obstante, también se identificó que la implementación de sistemas de información contable permitió mejorar significativamente la disponibilidad, precisión y accesibilidad de la información financiera, facilitando así un proceso de toma de decisiones más ágil y fundamentado.

En consecuencia, los autores concluyen que la incorporación de sistemas contables digitales no solo fortalece la calidad de la información financiera, sino que también se convierte en un elemento estratégico para optimizar la gestión administrativa. Este antecedente resulta particularmente relevante para la presente investigación, ya que

evidencia, dentro del contexto nacional, la importancia de contar con herramientas tecnológicas que respalden la toma de decisiones en pequeñas empresas.

#### Quinto antecedente

También Vargas Solís, M. A. (2024) desarrolló un trabajo final de graduación para la Universidad Hispanoamericana titulado: “Análisis del uso de software contable en el proceso contable de una PYME del sector comercial en Costa Rica”. El objetivo general fue analizar cómo el uso de un software contable incide en la mejora del proceso contable de la empresa objeto de estudio.

El estudio se enmarcó en una problemática recurrente en las PYMES del sector comercial, caracterizada por la utilización de métodos tradicionales que limitan la organización, el control y la confiabilidad de la información financiera. En ese contexto, la autora plantea la necesidad de evaluar el impacto del uso de software contable como una alternativa para modernizar y optimizar dichos procesos.

Con este propósito, la investigación adoptó un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental, apoyándose en entrevistas al personal administrativo y en la revisión documental de los registros contables de la empresa analizada. Este enfoque permitió comparar de manera directa la situación de la organización antes y después de la implementación del sistema digital.

En relación con los resultados, se evidenció que, previo a la digitalización, la empresa presentaba debilidades significativas en la organización de la información financiera, lo que dificultaba el control de las operaciones y la generación de reportes confiables. Sin embargo, tras la implementación del software contable, se observó una mejora sustancial en la precisión de los registros, un mayor control de las transacciones y una optimización en la elaboración de reportes financieros orientados a la toma de decisiones.

En consecuencia, la autora concluye que el uso de software contable constituye una herramienta fundamental para fortalecer el proceso contable, mejorar la calidad de la

información financiera y apoyar la gestión administrativa. Este antecedente resulta particularmente relevante para la presente investigación, ya que evidencia, dentro del contexto nacional, el impacto positivo que tiene la digitalización contable en el desempeño organizacional de las PYMES.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

De acuerdo con lo explicado por Elizondo Cortés y González Videgaray (2021), la delimitación del problema implica establecer con claridad los límites que permiten convertir una idea general en un planteamiento investigable, concretando el punto de partida del estudio.

En ese sentido, la delimitación se refiere al proceso de definir el alcance del problema mediante la especificación de aspectos como el espacio geográfico, el periodo temporal, la población y los elementos conceptuales involucrados, lo que facilita el enfoque del estudio y evita la dispersión del análisis (Hassan, 2024).

El presente estudio se enfoca en el análisis del uso de un software contable y su relación con la mejora del proceso de contabilidad de la empresa Deleites, una pequeña y mediana empresa ubicada en el cantón de Nandayure, provincia de Guanacaste, Costa Rica. La investigación se desarrollará tomando en cuenta la realidad operativa de la empresa y la forma en que actualmente se llevan a cabo sus procesos contables.

Desde el punto de vista temporal, la investigación se limita al período fiscal 2025, ya que corresponde al año en el cual la empresa proyecta un aumento en sus operaciones y enfrenta la necesidad de contar con información contable más ordenada y confiable. El análisis se realizará únicamente con base en los registros y procedimientos contables aplicados durante dicho período.

En cuanto a la delimitación temática, el estudio se concentra exclusivamente en los procesos contables de la empresa, tales como el registro de las operaciones, el control de costos, la organización de la información financiera y la elaboración de reportes contables. El uso del software contable se analizará como una herramienta de apoyo para mejorar estos

procesos. No se incluyen aspectos relacionados con mercadeo, recursos humanos ni estrategias comerciales, salvo aquellos que tengan relación directa con el proceso contable.

Respecto a la delimitación poblacional, la investigación considera como participantes a la propietaria de la empresa, a la persona encargada de los procesos contables y a un colaborador relacionado con las ventas y las operaciones. Estas personas fueron seleccionadas debido a su participación directa en las actividades contables y administrativas de la empresa y al tamaño reducido de la organización.

La investigación se desarrolla en una sola empresa y en un período específico, por lo que los resultados obtenidos permitirán comprender la situación particular de Deleites en relación con su proceso contable y el uso de herramientas digitales, sin pretender que los hallazgos se apliquen a otras empresas con características diferentes.

### **1.1.3 Justificación**

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2022), en su libro denominado *Metodología de la investigación*, la justificación de una investigación debe explicar la relevancia del estudio, los beneficios que puede generar y a quiénes pueden favorecer sus resultados.

La presente investigación se justifica por la necesidad de analizar el uso de un software contable como una herramienta para mejorar el proceso de contabilidad en la empresa Deleites, una PYME ubicada en Nandayure, Guanacaste, que durante el período fiscal 2025 enfrenta nuevos retos asociados al crecimiento de sus operaciones.

Desde el ámbito contable, el estudio adquiere relevancia debido a que la empresa actualmente desarrolla sus registros y controles mediante procedimientos tradicionales, lo cual dificulta mantener la información financiera organizada y actualizada. Esta situación puede afectar el control de los costos, la revisión de las operaciones y la elaboración de reportes

contables. Analizar el uso de un software contable permite valorar de qué manera la digitalización puede apoyar una mejor organización de los registros y una mayor confiabilidad de la información financiera.

En cuanto al área administrativa, la investigación resulta útil porque un proceso contable más ordenado facilita la toma de decisiones relacionadas con la gestión de los recursos y la planificación de las actividades de la empresa. Para Deleites, contar con información financiera clara y oportuna es un elemento importante, especialmente en un contexto donde se proyecta un crecimiento en las operaciones y un aumento en los compromisos financieros.

Desde la perspectiva académica, este trabajo permite aplicar los conceptos teóricos relacionados con los sistemas contables y la digitalización a una situación real, propia de una PYME ubicada en una zona rural. Los resultados obtenidos pueden servir como apoyo para otros estudios similares y como material de consulta para estudiantes y profesionales en el área de Contaduría Pública interesados en la gestión contable de pequeñas empresas.

Además, la investigación ofrece un aporte práctico para la empresa, ya que los resultados podrán servir como base para mejorar sus procedimientos contables y evaluar la incorporación de herramientas tecnológicas acordes con sus necesidades. Esto contribuye a fortalecer la calidad de la información financiera y a facilitar una gestión contable más ordenada y funcional.

## **1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo con Hernández, Mendoza y Paulina (2023, p. 115) en su libro denominado Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, “la formulación de la pregunta de investigación permite delimitar el problema en un enunciado concreto que guíe el rumbo del estudio, expresando de manera clara lo que se pretende indagar o responder”.

En este sentido, la presente investigación se orienta a responder la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo impacta el uso de un software contable en la mejora del proceso de contabilidad de la empresa Deleites ubicada en Nandayure, Guanacaste para el período fiscal 2025?

## **1.3 OBJETIVOS**

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2022) en su libro denominado Metodología de la investigación, los objetivos de una investigación expresan con precisión qué se pretende lograr con el estudio y orientan todo el proceso investigativo, ya que delimitan el alcance del análisis y guían la selección del enfoque metodológico, las técnicas de recolección de información y el análisis de los resultados. Los autores señalan que los objetivos deben redactarse de manera clara, concreta y coherente con el problema de investigación planteado, evitando ambigüedades o formulaciones demasiado amplias (p. 109).

### ***1.3.1 Objetivo general***

Analizar la viabilidad del uso de un software contable en la mejora del proceso de contabilidad de la empresa Deleites ubicada en Nandayure, Guanacaste para el período fiscal 2025.

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- Estudiar el estado actual de los procesos contables que utiliza la empresa Deleites ubicada en Nandayure, para el periodo fiscal 2025.
- Reconocer los procedimientos de gestión relacionados con la producción, almacenamiento y comercialización de los productos de la empresa Deleites ubicada en Nandayure, para el periodo fiscal 2025.

- Identificar la aplicación de procedimientos y principios de control utilizados en los procesos administrativos, contables y financieros por empresa Deleites ubicada en Nandayure, para el periodo fiscal 2025.
- Proponer las actividades requeridas para la Implementación de un sistema o software contable que permita la mejora administrativa, financiera y contable para los procesos que realiza la empresa Deleites ubicada en Nandayure, para el periodo fiscal 2025.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El presente capítulo tiene como finalidad desarrollar el sustento teórico y conceptual que respalda la presente investigación, mediante la revisión, análisis e integración de aportes provenientes de la literatura académica relacionada con el proceso contable, la digitalización y el uso de software contable en pequeñas y medianas empresas (PYMES).

En ese sentido, el marco teórico se convierte en un elemento fundamental, ya que permite comprender el problema de investigación desde una base científica, explicando los conceptos, teorías y enfoques que sustentan el análisis del uso de herramientas tecnológicas como apoyo al proceso contable en la empresa Deleites.

A lo largo de este capítulo se abordan los principales fundamentos teóricos asociados con la contabilidad financiera, el proceso contable y los sistemas de información contable, así como el papel que desempeña el software contable en la organización de la información financiera y en la mejora de la gestión administrativa. Asimismo, se analizan aspectos como la calidad de la información financiera, el control interno y la toma de decisiones, los cuales están directamente vinculados con las variables de estudio.

De igual forma, se desarrolla un marco conceptual que permite definir con precisión los términos clave utilizados en la investigación, tales como proceso contable, digitalización contable, software contable e información financiera, con el fin de establecer un lenguaje claro y coherente que facilite la comprensión del estudio.

Adicionalmente, se incluye un marco contextual en el que se describe el entorno en el cual se desarrolla la investigación, específicamente las características de la empresa Deleites, su funcionamiento como PYME de carácter familiar y las condiciones operativas que influyen en su proceso contable.

En conjunto, este capítulo no solo permite fundamentar teóricamente la investigación, sino también establecer la relación entre los conceptos analizados y la realidad del objeto de

estudio, lo cual resulta esencial para interpretar los resultados obtenidos y sustentar las conclusiones y propuestas planteadas en los capítulos posteriores.

## **2.1 MARCO TEÓRICO**

El marco teórico es una parte fundamental de toda investigación, ya que permite explicar el tema que se estudia a partir de ideas, enfoques y aportes de otros autores. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2022) en su libro denominado Metodología de la investigación, el marco teórico sirve para reunir y analizar la información existente relacionada con el problema de investigación, de manera que el estudio tenga un respaldo académico claro.

Este apartado no se limita únicamente a definir conceptos, sino que busca explicar cómo distintas teorías y enfoques ayudan a comprender el fenómeno que se investiga. A través del marco teórico se identifican aportes relevantes de la contabilidad y se relacionan con la realidad del objeto de estudio, lo que facilita una mejor comprensión del problema planteado.

En la presente investigación, el marco teórico se construye a partir de la contabilidad financiera, el proceso contable, el uso de software contable y las Normas Internacionales de Información Financiera para las PYMES. Estos elementos permiten analizar cómo la digitalización del proceso contable puede contribuir a mejorar la organización de la información financiera en la empresa Deleites, considerando su contexto y características como pequeña empresa.

### ***2.1.1 Fundamentos teóricos del proceso contable en las pequeñas y medianas empresas***

El proceso contable es uno de los pilares sobre los cuales se apoya la gestión financiera de las empresas, ya que permite ordenar y registrar las operaciones económicas que se

realizan día a día. En las pequeñas y medianas empresas (PYMES), este proceso resulta especialmente importante, debido a que constituye la principal fuente de información para conocer la situación financiera del negocio y apoyar la toma de decisiones administrativas.

Desde la contabilidad financiera, el proceso contable se entiende como una serie de pasos que inicia con el registro de las transacciones y culmina con la elaboración de los estados financieros. De acuerdo con Horngren, Sundem y Elliott (2021), cuando este proceso se desarrolla de manera adecuada, la información financiera refleja con mayor claridad la realidad económica de la empresa; por el contrario, un proceso contable desordenado puede generar información incompleta o poco confiable.

En el caso de las PYMES, el proceso contable suele desarrollarse en condiciones distintas a las de las grandes empresas. Muchas pequeñas organizaciones operan con recursos limitados, personal reducido y, en algunos casos, con escaso apoyo tecnológico. Esta situación provoca que los registros contables se realicen de forma manual o con herramientas básicas, lo que dificulta el control de las operaciones y la generación de información financiera oportuna (García & Morales, 2023).

La teoría contable moderna plantea que el proceso contable no debe verse únicamente como una obligación legal o tributaria, sino como una herramienta de apoyo a la gestión. Desde esta perspectiva, el proceso contable permite identificar ingresos, costos y gastos, así como evaluar la rentabilidad y la liquidez de la empresa. Kieso, Weygandt y Warfield (2022) señalan que un proceso contable bien estructurado facilita el análisis financiero y contribuye a una mejor planificación de las actividades empresariales.

En las pequeñas empresas ubicadas en contextos rurales, el proceso contable adquiere un valor adicional, ya que suele ser el principal medio para controlar el uso de los recursos y evaluar la viabilidad del negocio. Un proceso contable ordenado permite a la empresa conocer con mayor claridad su desempeño financiero y responder de forma más informada a los cambios del entorno económico.

En este sentido, la teoría contable coincide en que fortalecer el proceso contable en las PYMES contribuye a mejorar la calidad de la información financiera y a apoyar la toma de decisiones. Este enfoque resulta relevante para el análisis del uso de software contable, ya que la digitalización puede facilitar la organización de los registros y mejorar la eficiencia del proceso contable en empresas como Deleites.

### ***2.1.2 Teoría de la contabilidad financiera aplicada a las pequeñas y medianas empresas***

La contabilidad financiera proporciona el marco que permite registrar, ordenar y presentar la información económica de una empresa de manera sistemática. En las pequeñas y medianas empresas, esta disciplina cumple un papel fundamental, ya que constituye la base para conocer los resultados del negocio y apoyar las decisiones relacionadas con su continuidad y crecimiento.

Desde la teoría contable, la contabilidad financiera se orienta a reflejar la situación económica y financiera de la empresa a través de los estados financieros. Según Kieso, Weygandt y Warfield (2022), la finalidad principal de la contabilidad financiera es suministrar información útil y confiable a los usuarios, de modo que puedan evaluar el desempeño de la empresa y su capacidad para generar beneficios económicos.

En el caso de las PYMES, la aplicación de la contabilidad financiera presenta particularidades importantes. A diferencia de las grandes organizaciones, muchas pequeñas empresas no cuentan con estructuras formales ni con procesos contables altamente desarrollados. Esto provoca que, en la práctica, la contabilidad financiera se utilice principalmente para cumplir con obligaciones legales y tributarias, dejando de lado su función como herramienta de análisis y gestión (García & Morales, 2023).

La teoría contable contemporánea señala que esta visión limitada reduce el valor de la información financiera, ya que impide que la empresa utilice los datos contables para evaluar su rentabilidad, controlar sus costos y planificar sus operaciones. Horngren, Datar y Rajan (2021) indican que cuando la información contable no se genera de manera oportuna y ordenada, se dificulta la toma de decisiones y se incrementa el riesgo de cometer errores administrativos.

En este contexto, la contabilidad financiera aplicada a las PYMES debe orientarse hacia la simplificación de los procesos sin perder calidad en la información. La teoría reconoce que no todas las empresas requieren sistemas complejos, pero sí necesitan procedimientos claros que permitan registrar adecuadamente las transacciones y generar estados financieros que reflejen su realidad económica.

Para empresas pequeñas ubicadas en zonas rurales, como Deleites, la contabilidad financiera representa una herramienta clave para controlar los recursos disponibles y evaluar el impacto de sus decisiones operativas. Contar con información financiera clara permite identificar si las ventas cubren los costos, si los gastos se mantienen bajo control y si la empresa cuenta con liquidez suficiente para sostener sus operaciones.

Desde esta perspectiva, la teoría de la contabilidad financiera respalda la necesidad de fortalecer los procesos contables en las PYMES, incorporando herramientas que faciliten el registro y análisis de la información. Este enfoque teórico sirve de base para analizar el uso de software contable como un apoyo para mejorar la organización del proceso contable y la calidad de la información financiera en la empresa objeto de estudio.

### **2.1.3 Sistemas de información contable y digitalización del proceso contable**

Los sistemas de información contable surgen como una respuesta a la necesidad de organizar y procesar de forma más eficiente la información financiera de las empresas. Desde la teoría contable, estos sistemas se entienden como el conjunto de procedimientos, herramientas y recursos que permiten recopilar, registrar, procesar y presentar la información contable de manera ordenada y útil para la gestión empresarial.

En las pequeñas y medianas empresas, los sistemas de información contable cumplen un papel especialmente relevante, ya que permiten simplificar el proceso contable y reducir la carga operativa asociada a los registros manuales. De acuerdo con Romney y Steinbart (2021), un sistema de información contable adecuado facilita el control de las operaciones, mejora la organización de los datos financieros y contribuye a generar información más confiable para la toma de decisiones.

La digitalización del proceso contable implica el uso de herramientas tecnológicas para automatizar tareas como el registro de transacciones, la clasificación de la información y la elaboración de reportes financieros. En la práctica, esta digitalización permite reducir errores, agilizar los procesos y disponer de información actualizada en menor tiempo. Para las PYMES, este aspecto resulta clave, ya que muchas de ellas enfrentan limitaciones de tiempo y recursos que dificultan el manejo manual de la contabilidad (García & Morales, 2023).

Desde una perspectiva teórica, la digitalización no solo transforma la forma en que se registran las operaciones, sino también la manera en que la empresa utiliza la información contable. Horngren, Datar y Rajan (2021) señalan que cuando la información financiera se genera de forma oportuna y estructurada, la empresa puede analizar mejor su desempeño, identificar desviaciones y tomar decisiones con mayor fundamento.

En el contexto de las PYMES, la adopción de sistemas de información contable digitales suele darse de manera gradual. Muchas empresas inician con herramientas básicas y, conforme crecen sus operaciones, incorporan sistemas más completos que permiten integrar diferentes áreas del proceso contable. Esta evolución responde a la necesidad de mantener el control de las operaciones y asegurar que la información financiera refleje de manera adecuada la realidad del negocio.

Para empresas pequeñas ubicadas en zonas rurales, la digitalización del proceso contable representa una oportunidad para mejorar la gestión interna sin necesidad de estructuras complejas. El uso de sistemas de información contable digitales permite centralizar la información, facilitar el seguimiento de las operaciones y apoyar el cumplimiento de las obligaciones contables y financieras.

Desde el enfoque del presente estudio, los sistemas de información contable y la digitalización del proceso contable constituyen un elemento clave para analizar cómo el uso de software contable puede contribuir a mejorar la organización de los registros y la calidad de la información financiera en la empresa Deleites. Este marco teórico permite comprender la importancia de la tecnología como apoyo al proceso contable y sienta las bases para el análisis de su aplicación en una PYME real.

#### ***2.1.4 El software contable como herramienta de apoyo a la gestión contable***

El software contable se ha convertido en una herramienta de uso cada vez más común en las empresas, ya que permite automatizar y organizar los procesos relacionados con el registro y control de la información financiera. En términos generales, el software contable facilita la ejecución del proceso contable al integrar en un solo sistema tareas que antes se realizaban de manera manual, como el registro de operaciones, la clasificación de cuentas y la elaboración de reportes.

En las pequeñas y medianas empresas, el uso de software contable representa una alternativa para mejorar la gestión contable sin necesidad de estructuras complejas. De acuerdo con Romney y Steinbart (2021), estas herramientas permiten reducir errores en los registros, mejorar el control de las operaciones y disponer de información financiera de forma más ordenada y oportuna.

Desde la perspectiva de la gestión contable, el software contable no solo cumple una función operativa, sino que también apoya la toma de decisiones. Cuando la información se encuentra sistematizada, la empresa puede conocer con mayor claridad sus ingresos, costos y gastos, lo que facilita el análisis del desempeño financiero. Horngren, Datar y Rajan (2021) señalan que la disponibilidad de información contable confiable contribuye a una mejor planificación y control de las actividades empresariales.

En muchas PYMES, el proceso contable se desarrolla con un alto grado de dependencia del conocimiento empírico de los encargados, lo que puede generar inconsistencias en los registros. El uso de software contable permite estandarizar los procedimientos, ya que establece estructuras y reglas que guían el registro de las operaciones. Esto contribuye a una mayor uniformidad en la información financiera y reduce la dependencia de criterios individuales.

Para las empresas ubicadas en zonas rurales, como Deleites, el software contable puede representar una herramienta clave para fortalecer la gestión interna. La automatización de los registros facilita el seguimiento de las operaciones diarias y permite contar con reportes que apoyen la toma de decisiones administrativas y financieras. Además, el uso de estas herramientas contribuye a mejorar el control de la información y a optimizar el tiempo destinado a tareas contables.

Desde el enfoque del presente estudio, el software contable se analiza como un recurso que puede apoyar la mejora del proceso contable en la empresa Deleites. Su incorporación

permite evaluar de qué manera la digitalización contribuye a una gestión contable más ordenada y funcional, acorde con las necesidades de una pequeña empresa.

### ***2.1.5 La calidad de la información financiera y la toma de decisiones***

La información financiera constituye uno de los principales insumos para la toma de decisiones dentro de las empresas, ya que permite conocer la situación económica y evaluar el desempeño de las operaciones. En las pequeñas y medianas empresas, la calidad de esta información resulta especialmente relevante, debido a que muchas decisiones administrativas se toman directamente a partir de los datos contables disponibles.

Desde la teoría contable, la calidad de la información financiera se relaciona con características como la claridad, la confiabilidad y la oportunidad de los datos. Kieso, Weygandt y Warfield (2022) señalan que la información financiera debe reflejar de manera razonable la realidad económica de la empresa, de modo que los usuarios puedan interpretarla y utilizarla como base para la toma de decisiones. Cuando la información presenta errores, retrasos o inconsistencias, se reduce su utilidad y se incrementa el riesgo de decisiones inadecuadas.

En el contexto de las PYMES, la información financiera suele verse afectada por procesos contables poco sistematizados y por el uso de registros manuales. Esta situación dificulta obtener datos actualizados sobre ingresos, costos y gastos, lo que limita la capacidad de la empresa para evaluar su rentabilidad y controlar sus recursos. Horngren, Datar y Rajan (2021) indican que la falta de información financiera oportuna puede generar decisiones basadas en supuestos y no en datos reales, afectando la gestión del negocio.

La incorporación de software contable contribuye a mejorar la calidad de la información financiera, al permitir que los registros se realicen de forma ordenada y sistemática. Al contar con información centralizada y actualizada, la empresa puede analizar con mayor facilidad su situación financiera y detectar variaciones relevantes en sus resultados. Este aspecto resulta

clave para apoyar decisiones relacionadas con la planificación de las operaciones, el control de los costos y la asignación de recursos.

En empresas pequeñas, como Deleites, la calidad de la información financiera influye directamente en la capacidad para responder a los cambios del entorno y sostener el crecimiento del negocio. Disponer de información clara y confiable permite identificar oportunidades de mejora, evaluar el impacto de las decisiones tomadas y reducir la incertidumbre en la gestión diaria.

Desde la perspectiva del presente estudio, la relación entre la calidad de la información financiera y la toma de decisiones resulta central para analizar el uso del software contable. Comprender cómo la digitalización del proceso contable mejora la información disponible permite valorar su aporte a una gestión más ordenada y consciente dentro de la empresa objeto de estudio.

### ***2.1.6 El control interno dentro del proceso contable en las pequeñas y medianas empresas***

El control interno forma parte fundamental del proceso contable, ya que permite establecer procedimientos que ayuden a resguardar los recursos de la empresa y a garantizar que la información financiera sea confiable. En las pequeñas y medianas empresas, el control interno suele desarrollarse de manera informal, debido al tamaño de la organización y a la concentración de funciones en pocas personas.

Desde el enfoque contable, el control interno se relaciona con el conjunto de prácticas que buscan asegurar que las operaciones se registren correctamente y que los registros contables reflejen la realidad del negocio. Hernández y Mendoza (2023) señalan que un control interno adecuado contribuye a prevenir errores, detectar inconsistencias en los registros y mejorar la calidad de la información financiera utilizada para la toma de decisiones.

En muchas PYMES, el proceso contable y el control interno se ven afectados por la falta de procedimientos documentados y por la ausencia de herramientas que faciliten el seguimiento de las operaciones. Esta situación incrementa el riesgo de errores en los registros, omisiones de información y dificultades para verificar la correcta aplicación de los procedimientos contables. La teoría contable reconoce que estas debilidades pueden afectar la confiabilidad de los estados financieros y limitar el análisis del desempeño de la empresa (Horngren, Datar & Rajan, 2021).

El uso de software contable puede fortalecer el control interno en las pequeñas empresas, ya que permite establecer reglas claras para el registro de las operaciones y facilita el seguimiento de la información financiera. Al contar con registros sistematizados, la empresa puede revisar con mayor facilidad las transacciones realizadas y detectar posibles diferencias o errores en el proceso contable.

Para empresas pequeñas ubicadas en zonas rurales, como Deleites, el control interno no necesariamente implica sistemas complejos, sino la aplicación de prácticas sencillas que permitan ordenar el proceso contable y proteger la información financiera. Un control interno básico, apoyado en herramientas digitales, puede contribuir a mejorar la organización de los registros y a fortalecer la gestión contable.

Desde el enfoque del presente estudio, la relación entre control interno y proceso contable resulta clave para analizar cómo el uso de un software contable puede apoyar la mejora de los procedimientos contables. Este marco teórico permite comprender que el control interno no es un elemento aislado, sino un componente que se integra al proceso contable y que influye directamente en la calidad de la información financiera de las PYMES.

### **2.1.7 Limitaciones del proceso contable en las pequeñas y medianas empresas**

En las pequeñas y medianas empresas, el proceso contable suele desarrollarse bajo condiciones distintas a las de las grandes organizaciones. En muchos casos, la contabilidad se lleva de manera básica y con un enfoque principalmente orientado al cumplimiento de obligaciones legales y tributarias, dejando en segundo plano su utilidad como herramienta de gestión.

Una de las principales limitaciones del proceso contable en las PYMES es la falta de sistematización de los registros. Cuando las operaciones se registran de forma manual o con herramientas poco estructuradas, se dificulta mantener la información ordenada y actualizada. Esta situación puede generar atrasos en los registros, errores en la clasificación de las transacciones y dificultades para elaborar reportes financieros claros (García & Morales, 2023).

Otra limitación frecuente está relacionada con la concentración de funciones en una sola persona. En muchas pequeñas empresas, el mismo encargado asume tareas administrativas, operativas y contables, lo que reduce el tiempo disponible para revisar y analizar la información financiera. De acuerdo con Kieso, Weygandt y Warfield (2022), esta situación incrementa el riesgo de inconsistencias en el proceso contable y limita el uso de la información para la toma de decisiones.

Además, la ausencia de herramientas tecnológicas adecuadas puede afectar la calidad del proceso contable. Sin un sistema que facilite el registro y control de las operaciones, la información financiera suele generarse de manera fragmentada, lo que dificulta evaluar el desempeño del negocio y planificar las actividades futuras.

Estas limitaciones no implican necesariamente una mala gestión, sino que reflejan la realidad operativa de muchas PYMES. Desde la teoría contable, se reconoce que fortalecer el proceso contable mediante herramientas como el software contable puede contribuir a superar

estas dificultades, al facilitar la organización de los registros y mejorar la disponibilidad de información financiera para la gestión empresarial.

### ***2.1.8 El proceso contable en las PYMES de carácter familiar***

Las pequeñas y medianas empresas de carácter familiar presentan características particulares en la forma en que se organiza y desarrolla el proceso contable. En este tipo de empresas, las decisiones administrativas y financieras suelen concentrarse en uno o pocos miembros de la familia, lo que influye directamente en la manera en que se registran y controlan las operaciones contables.

En muchos casos, el proceso contable en las PYMES familiares se gestiona de forma práctica, apoyándose en la experiencia acumulada más que en procedimientos formalmente establecidos. Esta situación puede facilitar la operación diaria, pero también puede generar limitaciones en el orden y la sistematización de la información financiera. De acuerdo con García y Morales (2023), la falta de procedimientos contables claros en empresas familiares puede afectar la consistencia de los registros y dificultar el análisis financiero.

Otra característica común en este tipo de empresas es la combinación de funciones. Es frecuente que una misma persona asuma tareas administrativas, operativas y contables, lo que reduce el tiempo disponible para revisar y analizar la información financiera con detalle. Según Kieso, Weygandt y Warfield (2022), esta concentración de funciones incrementa el riesgo de errores en el proceso contable y limita el uso de la información como herramienta para la toma de decisiones.

El proceso contable en las PYMES familiares también puede verse influenciado por la cercanía entre los miembros de la organización, lo que en ocasiones conduce a registros informales o a la ausencia de controles básicos. Aunque esta dinámica responde a la confianza

existente entre los involucrados, desde el punto de vista contable puede afectar la confiabilidad de la información financiera y dificultar la evaluación objetiva del desempeño del negocio.

Desde la teoría contable, se reconoce que fortalecer el proceso contable en las PYMES de carácter familiar no implica necesariamente adoptar sistemas complejos, sino establecer procedimientos sencillos y consistentes que permitan ordenar los registros. En este sentido, el uso de software contable puede apoyar la organización de la información financiera y facilitar el control de las operaciones, contribuyendo a una gestión contable más clara y funcional.

Este enfoque resulta especialmente relevante para el análisis del caso de la empresa Deleites, ya que permite comprender cómo las particularidades de una PYME familiar influyen en su proceso contable y en la necesidad de contar con herramientas que apoyen la mejora de dicho proceso.

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual permite delimitar y explicar los principales conceptos que sustentan una investigación, con el fin de establecer un lenguaje común y facilitar la comprensión del tema de estudio. De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2022) en su libro denominado Metodología de la investigación, el marco conceptual se orienta a definir y relacionar los conceptos clave que intervienen en el fenómeno analizado, sirviendo como base para la interpretación de la información y el desarrollo del estudio.

En este apartado, los conceptos no se presentan de forma aislada, sino que se explican en función del contexto en el que se desarrolla la investigación. Esto permite comprender cómo dichos conceptos se relacionan con el problema planteado y con las variables analizadas, evitando una simple enumeración de definiciones.

Para la presente investigación, el marco conceptual se construye a partir de conceptos vinculados con el proceso contable, el uso de software contable, la información financiera y las Normas Internacionales de Información Financiera para las PYMES. Estos elementos permiten comprender de manera clara los fundamentos conceptuales que orientan el análisis del uso del software contable como apoyo al proceso contable en la empresa Deleites.

### ***2.2.1 Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Empresas***

Las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para las PYMES) surgen como una respuesta a la necesidad de contar con un marco normativo contable adaptado a las características y capacidades de las empresas de menor tamaño. Estas normas buscan simplificar la aplicación de los principios contables internacionales, sin perder la calidad y confiabilidad de la información financiera que se presenta.

De acuerdo con el International Accounting Standards Board (IASB, 2023), las NIIF para las PYMES están diseñadas para empresas que no tienen obligación pública de rendir cuentas y que elaboran estados financieros con fines generales para usuarios externos, como entidades financieras, proveedores o autoridades fiscales. En este sentido, la norma reconoce que las pequeñas empresas presentan realidades operativas distintas a las grandes organizaciones, por lo que requieren lineamientos contables más accesibles y acordes con su contexto.

Desde una perspectiva conceptual, las NIIF para las PYMES establecen criterios claros para el reconocimiento, medición y presentación de las transacciones económicas, permitiendo que la información financiera refleje de manera razonable la situación económica de la empresa. Su aplicación contribuye a reducir la discrecionalidad en los registros contables y a mejorar la comparabilidad de la información financiera entre períodos, aspectos relevantes para la toma de decisiones.

En el contexto de las pequeñas y medianas empresas, la aplicación de las NIIF para las PYMES adquiere especial importancia, ya que muchas de estas organizaciones desarrollan su contabilidad con un enfoque principalmente tributario. Esta práctica limita el uso de la información financiera como herramienta de gestión. La adopción de un marco normativo como las NIIF para las PYMES permite orientar el proceso contable hacia la generación de información más útil para la administración del negocio (Kieso, Weygandt & Warfield, 2022).

Las NIIF para las PYMES no solo definen criterios técnicos, sino que también promueven una forma más ordenada de llevar la contabilidad. Al establecer lineamientos sobre cómo registrar y presentar las operaciones, estas normas facilitan la organización del proceso contable y fortalecen la calidad de la información financiera. Esto resulta especialmente relevante para empresas pequeñas, donde los recursos humanos y tecnológicos suelen ser limitados.

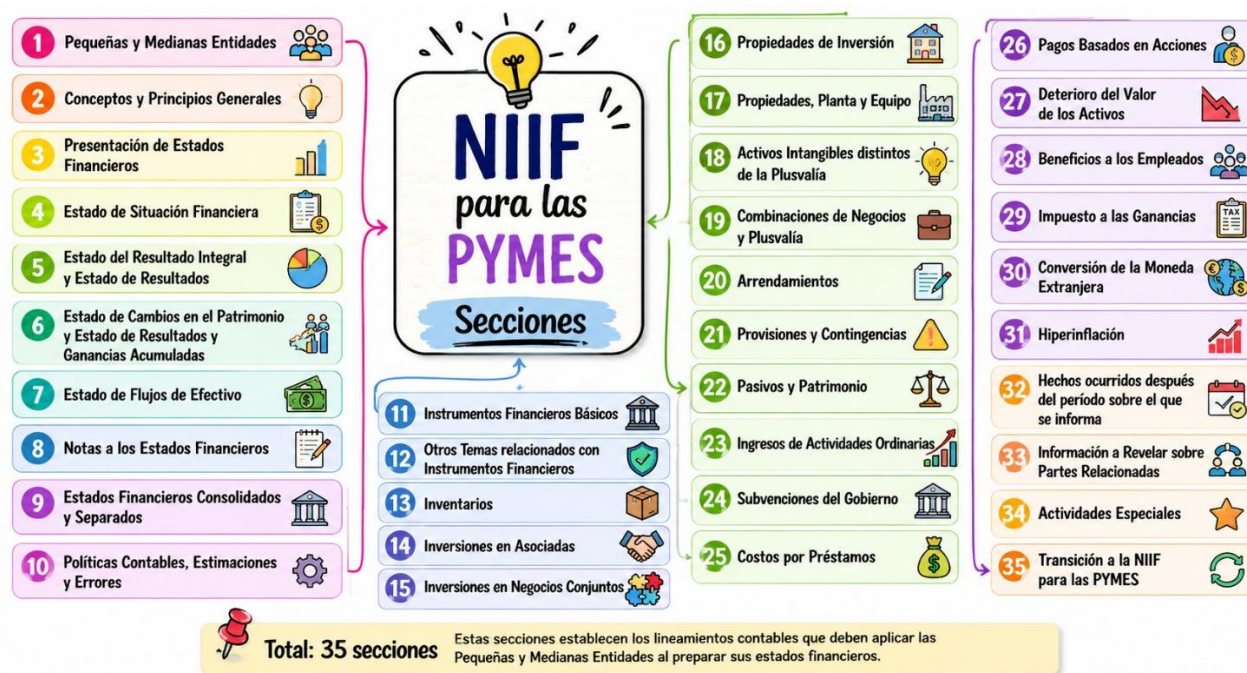
En empresas de carácter familiar, como es el caso de Deleites, la aplicación de las NIIF para las PYMES puede representar un apoyo importante para estructurar el proceso contable.

Contar con un marco normativo claro permite reducir la dependencia del criterio personal y favorece la consistencia en los registros contables, lo cual contribuye a una mejor comprensión de los resultados financieros del negocio.

Asimismo, las NIIF para las PYMES guardan una relación directa con el uso de herramientas tecnológicas, como el software contable. La digitalización del proceso contable facilita la aplicación de los lineamientos normativos, ya que permite estandarizar los registros y generar reportes financieros de forma más ordenada. De esta manera, el software contable se convierte en un aliado para la correcta aplicación de las NIIF para las PYMES y para la mejora del proceso contable en las pequeñas empresas.

A continuación se presenta un esquema de las NIIF para las PYME's, tema del cual se trata la presente investigación:

**Figura 1.**  
Esquema de las NIIF para las PYMES



**Fuente:** Elaboración propia en sistema CANVA.

### **2.2.2 Proceso contable**

El proceso contable se refiere al conjunto de actividades que permiten registrar y organizar las operaciones económicas realizadas por una empresa, con el fin de generar información financiera útil para la gestión y la toma de decisiones. Este proceso constituye la base sobre la cual se construye la información contable y financiera que utilizan las organizaciones para evaluar su desempeño.

Desde el enfoque conceptual, el proceso contable inicia con el registro de las transacciones y continúa con su clasificación y acumulación, hasta llegar a la elaboración de los estados financieros. Según Horngren, Sundem y Elliott (2021), un proceso contable adecuado permite que las operaciones se reflejen de manera ordenada y coherente, facilitando la interpretación de la información financiera.

En las pequeñas y medianas empresas, el proceso contable suele desarrollarse de forma sencilla y, en muchos casos, con un enfoque principalmente operativo. Esta situación puede generar limitaciones en la organización de los registros, especialmente cuando no se cuenta con herramientas tecnológicas que apoyen el proceso. La ausencia de un proceso contable claramente estructurado puede afectar la calidad de la información financiera y dificultar su uso para la toma de decisiones.

El proceso contable mantiene una relación directa con el uso de software contable, ya que estas herramientas permiten automatizar tareas como el registro de operaciones y la generación de reportes financieros. Cuando el proceso contable se apoya en sistemas digitales, se facilita la organización de la información y se reduce la posibilidad de errores en los registros, lo que resulta especialmente útil para las PYMES.

### **2.2.3 Software contable**

E El software contable se entiende como una herramienta tecnológica diseñada para apoyar el registro, organización y control de las operaciones contables de una empresa. Su principal función es facilitar el proceso contable, permitiendo que la información financiera se genere de manera más ordenada y accesible.

Desde una perspectiva conceptual, el software contable integra diferentes funciones del proceso contable en un solo sistema, tales como el registro de transacciones, la clasificación de cuentas y la elaboración de reportes financieros. Según Romney y Steinbart (2021), estas herramientas contribuyen a mejorar la eficiencia del proceso contable y a reducir errores asociados a los registros manuales.

En las pequeñas y medianas empresas, el uso de software contable representa una alternativa para fortalecer la gestión contable sin necesidad de estructuras complejas. Muchas PYMES realizan sus registros de forma manual o con herramientas básicas, lo que puede dificultar el control de las operaciones y la generación de información financiera oportuna. El software contable permite sistematizar estos registros y mantener la información organizada.

El uso de software contable también influye en la calidad de la información financiera, ya que facilita la aplicación de criterios contables consistentes. Cuando los registros se realizan de manera uniforme, la información financiera resulta más clara y comparable entre períodos, lo que apoya la toma de decisiones administrativas y financieras.

En empresas de carácter familiar, como Deleites, el software contable puede convertirse en un apoyo importante para ordenar el proceso contable y reducir la dependencia del criterio personal en el registro de las operaciones. Al contar con un sistema que guíe los registros, la empresa puede mejorar el control de su información financiera y facilitar el seguimiento de sus resultados.

### **2.2.4 Digitalización del proceso contable**

La digitalización del proceso contable hace referencia a la incorporación de herramientas tecnológicas para realizar de forma electrónica las actividades relacionadas con el registro y control de las operaciones contables. Este proceso implica pasar de registros manuales o dispersos a sistemas que permiten organizar la información financiera de manera más estructurada.

Desde una perspectiva conceptual, la digitalización no se limita únicamente al uso de un software contable, sino que involucra un cambio en la forma en que la empresa gestiona su información. Según Romney y Steinbart (2021), la digitalización del proceso contable facilita la automatización de tareas repetitivas y mejora la consistencia de los registros, lo que contribuye a una mayor confiabilidad de la información financiera.

En las pequeñas y medianas empresas, la digitalización del proceso contable suele implementarse de manera gradual, conforme crecen las necesidades de control y organización. Muchas PYMES inician con registros manuales y, con el tiempo, incorporan herramientas digitales para mejorar la gestión de la información contable. Este proceso permite reducir errores comunes, como registros duplicados u omisiones de información.

La digitalización también influye en la disponibilidad de la información financiera. Al contar con registros electrónicos, la empresa puede acceder a sus datos contables de forma más rápida, lo que facilita la elaboración de reportes y el análisis del desempeño financiero. Esta característica resulta especialmente relevante para las PYMES, donde la toma de decisiones suele realizarse de manera cotidiana y con base en información reciente.

En empresas de carácter familiar, la digitalización del proceso contable puede apoyar la organización interna y mejorar el control de las operaciones. Al centralizar la información en un sistema digital, se reduce la dependencia de registros informales y se fortalece la continuidad

del proceso contable, incluso cuando existen cambios en las personas encargadas de llevar la contabilidad.

En el caso de la empresa Deleites, la digitalización del proceso contable se analiza como un factor que puede contribuir a mejorar la organización de los registros y la calidad de la información financiera. Este concepto permite comprender cómo el uso de herramientas tecnológicas puede apoyar una gestión contable más ordenada y funcional durante el período fiscal 2025.

### **2.2.5 Información financiera**

La información financiera es el resultado del proceso contable y constituye uno de los principales insumos para la gestión y administración de las empresas. A través de esta información, la organización puede conocer su situación económica, el resultado de sus operaciones y la forma en que se utilizan los recursos disponibles.

Desde una perspectiva conceptual, la información financiera se caracteriza por reflejar de manera ordenada las operaciones realizadas por la empresa durante un período determinado. Según Horngren, Sundem y Elliott (2021), la utilidad de la información financiera depende de que esta sea clara, confiable y oportuna, de modo que permita a los usuarios interpretar correctamente la realidad económica del negocio.

En las pequeñas y medianas empresas, la información financiera suele generarse con un enfoque práctico, orientado principalmente al cumplimiento de obligaciones fiscales. Esta situación puede limitar su uso como herramienta de análisis y apoyo a la toma de decisiones. Cuando la información financiera no se elabora de forma sistemática, se dificulta evaluar el desempeño del negocio y detectar posibles problemas en la gestión.

La calidad de la información financiera está estrechamente relacionada con el proceso contable y con el uso de herramientas tecnológicas. La digitalización del proceso contable y el

uso de software contable permiten generar información más ordenada y consistente, facilitando la elaboración de reportes financieros que apoyen la gestión empresarial.

En empresas de carácter familiar, como Deleites, la información financiera cumple un papel fundamental para el control del negocio y la toma de decisiones cotidianas. Contar con información clara sobre ingresos, costos y gastos permite evaluar la rentabilidad y la sostenibilidad de la empresa, así como planificar sus actividades futuras.

### ***2.2.6 Toma de decisiones administrativas y financieras***

La toma de decisiones administrativas y financieras es una actividad constante dentro de las empresas, ya que de ella dependen aspectos como el uso de los recursos, la continuidad de las operaciones y el logro de los objetivos del negocio. Estas decisiones se apoyan, en gran medida, en la información que genera el proceso contable.

Desde una perspectiva conceptual, la toma de decisiones financieras implica analizar la información disponible para elegir la alternativa que resulte más conveniente para la empresa. Horngren, Datar y Rajan (2021) señalan que cuando la información financiera es clara y confiable, las decisiones se toman con mayor fundamento, reduciendo la incertidumbre y el riesgo asociado a la gestión empresarial.

En las pequeñas y medianas empresas, la toma de decisiones suele estar concentrada en el propietario o en un reducido grupo de personas, lo que hace que la información contable adquiera un papel aún más relevante. Sin embargo, cuando la información financiera no se encuentra organizada o actualizada, las decisiones tienden a basarse en la experiencia o la intuición, lo que puede afectar la eficiencia del negocio.

La disponibilidad de información financiera ordenada permite a la empresa tomar decisiones relacionadas con el control de gastos, la fijación de precios, la planificación de compras y la evaluación de la rentabilidad. En este sentido, el uso de software contable

contribuye a mejorar el acceso a la información y facilita el análisis de los datos financieros, apoyando una toma de decisiones más informada.

En empresas de carácter familiar, como Deleites, la toma de decisiones administrativas y financieras suele realizarse de manera cotidiana y con un enfoque práctico. Contar con información financiera clara permite evaluar la situación del negocio y realizar ajustes oportunos en las operaciones, contribuyendo a una gestión más ordenada y sostenible.

### **2.2.7 Estados financieros**

Los estados financieros son los principales informes que resultan del proceso contable y permiten presentar, de manera estructurada, la situación económica y financiera de una empresa en un período determinado. A través de estos estados, la empresa comunica información relevante sobre sus activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos.

Desde un enfoque conceptual, los estados financieros tienen como objetivo proporcionar información útil para la toma de decisiones de los distintos usuarios, tanto internos como externos. Según Kieso, Weygandt y Warfield (2022), estos informes permiten evaluar el desempeño financiero de la empresa y su capacidad para generar recursos en el futuro.

En las pequeñas y medianas empresas, los estados financieros suelen elaborarse con un enfoque principalmente fiscal, lo que puede limitar su uso como herramienta de gestión. Cuando los estados financieros no se analizan adecuadamente, la información que contienen pierde valor para la administración del negocio y se desaprovecha su potencial para apoyar la toma de decisiones.

La elaboración de estados financieros confiables depende directamente de la forma en que se desarrolla el proceso contable. Registros incompletos o desordenados afectan la calidad de los estados financieros y dificultan la interpretación de la información. En este sentido, el uso

de software contable contribuye a una elaboración más ordenada y sistemática de estos informes.

En empresas de carácter familiar, como Deleites, los estados financieros permiten visualizar de manera clara la situación del negocio y apoyar decisiones relacionadas con el control de gastos, la planificación de compras y la evaluación de resultados. Comprender este concepto resulta fundamental para analizar cómo la mejora del proceso contable incide en la calidad de la información financiera presentada.

### ***2.2.8 Políticas contables***

Las políticas contables son los lineamientos que orientan la forma en que una empresa reconoce, mide y presenta sus operaciones financieras. Estas políticas permiten establecer criterios uniformes para el registro contable, contribuyendo a la consistencia y comparabilidad de la información financiera a lo largo del tiempo.

Desde una perspectiva conceptual, las políticas contables ayudan a reducir la subjetividad en el registro de las operaciones, ya que definen cómo deben tratarse determinadas transacciones. Según Horngren, Sundem y Elliott (2021), la ausencia de políticas contables claras puede generar registros inconsistentes y afectar la confiabilidad de los estados financieros.

En las pequeñas y medianas empresas, es común que las políticas contables no se encuentren formalmente documentadas, sino que se apliquen de manera empírica. Esta práctica puede generar diferencias en el tratamiento contable de operaciones similares y dificultar el análisis financiero. La adopción de las NIIF para las PYMES promueve la definición de políticas contables acordes con la normativa vigente.

El uso de software contable puede apoyar la aplicación de políticas contables, ya que muchos sistemas incorporan estructuras que guían el registro de las transacciones conforme a criterios previamente definidos. Esto permite estandarizar los registros y mejorar la organización del proceso contable.

### **2.2.9 Registro contable**

El registro contable es una de las actividades básicas del proceso contable, ya que consiste en anotar de manera ordenada las operaciones económicas que realiza la empresa. A través del registro contable se deja evidencia de las transacciones, lo que permite dar seguimiento a los movimientos financieros y generar información útil para la gestión.

Desde una perspectiva conceptual, el registro contable implica reconocer las operaciones en el momento en que ocurren, utilizando criterios claros y consistentes. Horngren, Sundem y Elliott (2021) señalan que un registro contable adecuado es fundamental para garantizar la calidad de la información financiera, ya que constituye el punto de partida para la elaboración de los estados financieros.

En las pequeñas y medianas empresas, el registro contable suele realizarse de forma sencilla y, en muchos casos, con un enfoque práctico. Esta situación puede generar limitaciones cuando los registros no se realizan de manera oportuna o cuando se carece de un orden definido. La falta de registros adecuados dificulta el control de las operaciones y puede provocar errores en la información financiera.

El uso de software contable facilita el registro contable, ya que permite automatizar la captura de las transacciones y mantener un orden sistemático de la información. Al contar con un sistema que guía el registro de las operaciones, se reduce la posibilidad de omisiones y se mejora la consistencia de los datos contables.

En empresas de carácter familiar, como Deleites, el registro contable cumple un papel clave para mantener el control del negocio. Un registro ordenado permite conocer con mayor claridad los ingresos, los gastos y el resultado de las operaciones, lo que contribuye a una mejor gestión y a una toma de decisiones más informada durante el período fiscal 2025.

### ***2.2.10 Confiabilidad y razonabilidad de la información financiera***

La confiabilidad y la razonabilidad de la información financiera son cualidades esenciales para que esta pueda ser utilizada de manera efectiva en la toma de decisiones. Conceptualmente, la información financiera confiable es aquella que refleja de forma fiel las operaciones realizadas por la empresa y que puede ser verificada a partir de los registros contables.

Según Kieso, Weygandt y Warfield (2022), la razonabilidad de la información financiera se relaciona con la aplicación adecuada de criterios contables que permitan presentar una imagen fiel de la situación económica de la empresa. Esto implica que los registros contables se realicen de forma coherente y que la información presentada no contenga errores significativos.

En las pequeñas y medianas empresas, la confiabilidad de la información financiera puede verse afectada por registros incompletos, ausencia de controles básicos o falta de procedimientos definidos. Cuando la información no es confiable, las decisiones administrativas y financieras se basan en datos imprecisos, lo que incrementa el riesgo de una gestión inadecuada.

La aplicación de las NIIF para las PYMES contribuye a fortalecer la confiabilidad y razonabilidad de la información financiera, al establecer criterios claros para el reconocimiento y medición de las operaciones. Asimismo, el uso de software contable apoya este proceso al ordenar los registros y facilitar la revisión de la información generada.

En el caso de la empresa Deleites, analizar la confiabilidad y razonabilidad de la información financiera permite comprender la importancia de contar con un proceso contable organizado y apoyado en herramientas tecnológicas. Estos elementos contribuyen a que la información financiera refleje de manera más adecuada la realidad del negocio y sirvan de base para una gestión más ordenada durante el período fiscal 2025.

## 2.3 MARCO CONTEXTUAL

El marco contextual permite ubicar la investigación dentro de una realidad específica, describiendo el entorno en el que se desarrolla el estudio y las características generales de la empresa objeto de análisis. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2022) en su libro denominado Metodología de la investigación, el marco contextual ayuda a comprender las condiciones sociales, económicas y organizacionales que influyen en el fenómeno investigado, facilitando una mejor interpretación de los resultados.

En este apartado se describen las características del entorno en el que opera la empresa, así como su forma de organización y funcionamiento general, con el fin de situar el problema de investigación dentro de un contexto real. Esto permite comprender cómo se desarrollan los procesos analizados y cuáles son las condiciones que influyen en ellos.

La presente investigación se realiza en la empresa Deleites, un negocio familiar ubicado en el cantón de Nandayure, en la provincia de Guanacaste, Costa Rica. Se trata de una pequeña empresa dedicada a la elaboración y venta de productos de repostería, dirigida principalmente a clientes de la comunidad y zonas cercanas.

La empresa se da a conocer principalmente a través de redes sociales como Facebook e Instagram, donde comparte información sobre sus productos, promociones y mensajes dirigidos a su clientela. Esta forma de comunicación es común en pequeñas empresas familiares, ya que permite mantener contacto directo con los clientes sin contar con una página web formal o con una estructura publicitaria más amplia.

Desde el punto de vista patrimonial, la empresa está conformada por activos de carácter productivo y operativo, tales como equipo de cocina, utensilios, mobiliario y materia prima necesaria para la elaboración de productos de repostería. Asimismo, cuenta con ingresos derivados de la venta directa de sus productos, lo cual constituye su principal fuente de financiamiento para sostener sus operaciones. Al tratarse de una PYME, su estructura

patrimonial es sencilla, con un control básico de sus recursos y una limitada formalización de sus registros contables.

En cuanto a su misión, la empresa se orienta a la elaboración y comercialización de productos de repostería de calidad, buscando satisfacer las necesidades de sus clientes mediante productos frescos, personalizados y accesibles para la comunidad. Por su parte, su visión se enfoca en consolidarse como un negocio reconocido a nivel local, que logre fortalecer su crecimiento mediante la mejora continua de sus procesos productivos y administrativos.

En relación con sus valores, Deleites se caracteriza por mantener principios como la responsabilidad en la elaboración de sus productos, la cercanía con el cliente, el compromiso con la calidad y la dedicación en cada proceso realizado. Estos valores son propios de empresas familiares, donde la confianza, la atención personalizada y la orientación al servicio constituyen elementos fundamentales para su funcionamiento.

Deleites funciona bajo una dinámica propia de las PYMES familiares, en la que las actividades administrativas, productivas y contables suelen ser realizadas por pocas personas, generalmente miembros de la misma familia. Esta cercanía facilita la operación diaria del negocio, pero también puede generar dificultades para llevar los registros contables de forma más ordenada y sistemática, especialmente cuando no se utilizan herramientas tecnológicas especializadas.

El entorno en el que se desarrolla la empresa corresponde a una zona donde las pequeñas empresas cumplen un papel importante dentro de la economía local. En cantones como Nandayure, este tipo de negocios representa una fuente de ingresos para muchas familias y contribuye al abastecimiento de productos para la comunidad. En este contexto, llevar un control adecuado de los recursos y de la información financiera resulta fundamental para la continuidad del negocio.

En cuanto al proceso contable, la empresa maneja sus registros de manera básica, enfocándose principalmente en el control de las operaciones diarias y en el cumplimiento de

sus obligaciones. Esta forma de trabajo es habitual en pequeñas empresas, aunque puede limitar el uso de la información contable como apoyo para la toma de decisiones relacionadas con el crecimiento y la organización del negocio.

La investigación se enfoca en analizar el proceso contable de la empresa Deleites durante el período fiscal 2025, considerando el uso del software contable como una herramienta que puede ayudar a mejorar la organización de los registros y el manejo de la información financiera. El análisis toma en cuenta las características propias de una empresa familiar y su realidad operativa.

Desde el punto de vista normativo, la empresa se rige por la legislación costarricense vigente en materia comercial y tributaria, así como por las Normas Internacionales de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Empresas. La aplicación de estas normas permite ordenar el proceso contable y mejorar la claridad de la información financiera, facilitando una gestión más organizada.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo tiene como propósito describir de manera detallada el enfoque metodológico que orienta el desarrollo de la presente investigación, así como los procedimientos utilizados para la recolección, análisis e interpretación de la información. En ese sentido, el marco metodológico constituye el conjunto de decisiones que el investigador adopta con el fin de abordar el problema de estudio de manera estructurada, coherente y fundamentada científicamente.

A lo largo del presente capítulo se explican los elementos clave del diseño de la investigación, incluyendo el enfoque adoptado, el alcance del estudio, el tipo de diseño, las unidades de análisis, los instrumentos de recolección de la información y la estrategia de análisis de los datos. Cada uno de estos componentes permite definir cómo se llevará a cabo el estudio y de qué manera se dará respuesta a la pregunta de investigación planteada.

Asimismo, este capítulo busca justificar la elección del enfoque cualitativo como el más adecuado para comprender la realidad de la empresa Deleites, considerando sus características como pequeña empresa de carácter familiar y la naturaleza del problema investigado, el cual se centra en el análisis de procesos contables y en la percepción del uso de herramientas tecnológicas.

De igual manera, se pretende asegurar la validez y coherencia del estudio, describiendo de forma clara los pasos metodológicos que respaldan la obtención de resultados confiables. En este sentido, el marco metodológico no solo orienta el desarrollo de la investigación, sino que también garantiza que el proceso seguido sea lógico, ordenado y acorde con los objetivos propuestos.

### 3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación se refiere a la orientación general del estudio, es decir, la forma en que el investigador concibe la realidad y el modo en que pretende estudiarla.

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2022) en su libro denominado Metodología de la investigación, existen tres enfoques principales: cuantitativo, cualitativo y mixto, los cuales se diferencian por su forma de recolectar y analizar los datos.

En particular, según el enfoque tomado en cuenta para la presenta investigación:

El enfoque cualitativo busca comprender los fenómenos desde la perspectiva de los participantes, analizando sus experiencias, percepciones y significados dentro de su contexto natural (Hernández Sampieri et al., 2022).

Este enfoque resulta adecuado cuando el interés del estudio se centra en interpretar procesos.

#### **3.1.1 Enfoque cualitativo**

De acuerdo con Hernández, Mendoza y Mendoza Torres (2023) en su libro denominado Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, el enfoque cualitativo permite analizar los fenómenos en su contexto natural, tomando en cuenta las experiencias, percepciones y criterios de las personas involucradas. Este enfoque resulta adecuado cuando se busca comprender cómo se desarrollan los procesos en la práctica y cómo son interpretados por quienes participan directamente en ellos.

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, debido a que su interés principal no se centra en medir resultados financieros ni en realizar cálculos numéricos, sino en comprender cómo se utiliza el software contable y de qué manera este apoya el proceso contable en la empresa Deleites.

Desde esta perspectiva, el estudio busca analizar la forma en que se llevan los registros contables, cómo se organiza la información financiera y cómo percibe el personal el uso del software contable en las actividades diarias. El enfoque cualitativo permite conocer estas dinámicas a partir de la experiencia de las personas que participan en el proceso contable y administrativo de la empresa.

Este enfoque facilita una comprensión más cercana de la realidad estudiada, ya que el uso del software contable no depende únicamente de la herramienta en sí, sino también de la forma en que es utilizada, del conocimiento del personal y de las condiciones reales en las que opera la empresa. De esta manera, el enfoque cualitativo permite analizar el proceso contable desde una visión integral y contextualizada.

### **3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

El alcance de la investigación determina el nivel de profundidad con el que se estudia el fenómeno.

Según Hernández Sampieri et al. (2022):

“el alcance de una investigación define hasta dónde se pretende llegar en el estudio del fenómeno, pudiendo ser exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo” (p. 92).

Asimismo, Hernández y Mendoza (2023) señalan que:

“los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades y características de un fenómeno, mientras que los explicativos intentan identificar las causas y relaciones entre variables” (p. 98).

En esta investigación, el alcance es:

Descriptivo: porque permite detallar cómo se desarrolla el proceso contable en la empresa.

Explicativo: porque analiza cómo el software contable influye en dicho proceso.

### **3.2.1 Descriptivo y Explicativo**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2022), los estudios descriptivos permiten identificar y detallar las características de un fenómeno, mientras que los estudios explicativos buscan comprender las razones o factores que influyen en su comportamiento.

La presente investigación tiene un alcance descriptivo y explicativo. Es descriptiva porque permite identificar cómo se desarrolla el proceso contable en la empresa Deleites y cómo se utiliza el software contable en el registro y organización de la información financiera.

Asimismo, es explicativa porque busca analizar de qué manera el uso del software contable influye en la organización del proceso contable y en la generación de información financiera para la toma de decisiones. Este análisis permite comprender cómo la herramienta tecnológica contribuye —o no— a mejorar la gestión contable dentro de la empresa.

## **3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Hernández, Mendoza y Mendoza Torres (2023) en su libro titulado Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta señalan que los diseños no experimentales se caracterizan por observar los fenómenos tal como ocurren en su contexto real, sin manipular variables de manera intencional. Asimismo, indican que los diseños transversales recopilan la información en un único momento del tiempo.

En concordancia con lo anterior, la investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental y transversal. Es no experimental, ya que no se introducen cambios en el proceso contable ni en el uso del software contable, sino que se analiza la forma en que estos se

utilizan en la práctica. Es transversal, porque la recolección de la información se realiza en un solo momento, correspondiente al período fiscal 2025.

Además, la investigación adopta características de un estudio de caso, al centrarse en una única empresa como unidad de análisis. De acuerdo con Yin (2021), el estudio de caso permite analizar un fenómeno de manera detallada dentro de su contexto real, lo cual resulta adecuado para comprender el uso del software contable en una PYME de carácter familiar como Deleites.

### **3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO**

La unidad de análisis corresponde a los elementos o sujetos sobre los cuales se obtiene la información en la investigación.

Hernández Sampieri et al. (2022) la definen como:

“los elementos sobre los cuales se recaban datos, que pueden ser personas, grupos, organizaciones, documentos o eventos” (p. 274).

Además, Hernández y Mendoza (2023) indican que:

“la unidad de análisis debe estar claramente definida, ya que constituye la base sobre la cual se recolecta la información y se desarrollan los resultados” (p. 275).

En esta investigación:

La unidad de análisis está conformada por, la dueña, la ayudante y el contador de la empresa.

Esto responde a un censo, ya que se trabaja con la totalidad de la población (3 participantes), lo cual permite una comprensión completa del fenómeno estudiado.

#### **3.4.1 Población**

Hernández, Mendoza y Mendoza Torres (2023) definen la población como el conjunto total de personas, elementos o unidades que cumplen con determinadas características y sobre las cuales se desea obtener información para una investigación.

En la presente investigación, la población estará conformada por la totalidad del personal que labora en la empresa Deleites. La empresa cuenta con un total de tres colaboradores, quienes participan de manera directa o indirecta en las actividades administrativas, operativas y contables del negocio.

Estos colaboradores se encuentran involucrados en procesos relacionados con el registro de operaciones, el manejo de la información financiera, el control de ingresos y gastos, y el uso del software contable. Por esta razón, todos ellos poseen conocimiento y experiencia sobre el proceso contable que se desarrolla en la empresa, lo que los convierte en fuentes relevantes de información para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

En el caso de la presente investigación, al no existir restricciones de confidencialidad, se establece de manera explícita la identificación de los sujetos participantes, quienes forman parte directa de los procesos administrativos, operativos y contables de la empresa Deleites.

Los sujetos de estudio son los siguientes:

Dueña: Emprendedora, encargada de la administración general, toma de decisiones financieras y supervisión de los procesos contables y operativos.

Ayudante: Colaboradora encargada de apoyar en la producción, registro de ventas, control básico de inventarios y actividades operativas del negocio.

Contador: Profesional en contaduría pública encargado del registro contable, elaboración de informes financieros y cumplimiento de obligaciones tributarias.

Tal y como se indicó anteriormente, estos participantes fueron seleccionados debido a su involucramiento directo en el manejo de la información financiera y en el desarrollo del proceso contable, lo que los convierte en fuentes clave para la obtención de datos relevantes.

### **3.4.2 Tipo de muestra**

Debido a que la población de estudio está conformada únicamente por tres colaboradores, no se aplicará un procedimiento de muestreo, sino que se trabajará con la totalidad de la población. En este caso, la investigación adopta la modalidad de censo, ya que se recopilará información de todos los empleados de la empresa.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2022) en su libro denominado Metodología de la investigación, el censo se utiliza cuando el número de unidades de análisis es reducido y resulta posible obtener información de todos los sujetos que conforman la población, lo que permite una visión más completa del fenómeno estudiado.

La aplicación del censo permite recopilar información directa de todos los colaboradores, evitando sesgos derivados de la selección de una muestra y fortaleciendo la validez de los resultados obtenidos, al considerar la percepción global del personal sobre el uso del software y el proceso contables de la empresa.

### **3.4.3 Consideraciones éticas**

Hernández, Mendoza y Mendoza Torres (2023) en su libro titulado Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta señalan que las consideraciones éticas en la investigación buscan garantizar el respeto a los derechos de las personas participantes, así como el uso responsable de la información obtenida.

En el desarrollo de esta investigación se respetarán principios éticos fundamentales, tales como la participación voluntaria de los colaboradores, el consentimiento informado previo a la aplicación del instrumento y la confidencialidad de la información suministrada. A los participantes se les informará sobre el propósito académico del estudio y sobre el uso exclusivo de los datos para fines de investigación.

Asimismo, se garantizará el anonimato de los colaboradores, evitando la divulgación de nombres o cargos específicos en la presentación de los resultados. La información recolectada será analizada de manera agregada y utilizada únicamente para el desarrollo de la presente investigación.

### **3.5 INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2022) en su libro denominado Metodología de la investigación, señalan que los instrumentos de recolección de información son los medios a través de los cuales el investigador obtiene los datos necesarios para analizar el fenómeno de estudio, y que estos deben ser coherentes con el enfoque, el diseño y los objetivos de la investigación.

En concordancia con el enfoque cualitativo del presente estudio, se utilizará como instrumento una encuesta de opinión y percepción, orientada a conocer las valoraciones, experiencias y criterios del personal de la empresa Deleites respecto al uso del software contable y al desarrollo del proceso contable.

La elección de este instrumento se justifica debido a que la investigación no busca medir variables financieras ni realizar análisis estadísticos complejos, sino comprender cómo los colaboradores perciben el uso del software contable, su utilidad en las labores diarias y su aporte a la organización de la información financiera.

#### ***3.5.1 Encuesta de percepción***

La técnica principal de recolección de información será la encuesta de opinión y percepción, aplicada a la totalidad de los colaboradores de la empresa Deleites. Este tipo de encuesta resulta adecuada cuando se pretende conocer cómo las personas interpretan y valoran los procesos internos de la organización desde su experiencia cotidiana.

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2022), las encuestas de percepción permiten recopilar información estructurada sobre opiniones, actitudes y valoraciones de los participantes, aportando insumos relevantes para el análisis cualitativo del objeto de estudio.

El instrumento consistirá en un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco niveles, que permitirá identificar el grado de acuerdo o desacuerdo de los colaboradores respecto a diferentes afirmaciones relacionadas con:

El uso del software contable en las actividades diarias.

La facilidad para registrar y consultar la información financiera.

La organización del proceso contable a partir del uso del software.

La utilidad de la información generada para la toma de decisiones.

Las principales fortalezas y limitaciones del proceso contable actual.

Asimismo, el cuestionario incluirá algunas preguntas abiertas, con el fin de que los colaboradores puedan expresar libremente sus opiniones, aportar ejemplos y señalar oportunidades de mejora relacionadas con el uso del software y el proceso contables en general.

La aplicación de la encuesta se realizará de manera presencial o digital, según la disponibilidad del personal, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información y el anonimato de los participantes. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos y analizados de forma conjunta.

### 3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

**Tabla 1.**  
*Operacionalización de las categorías*

Objetivo específico	Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Estudiar el estado actual de los procesos contables que utiliza la empresa Deleites.	Proceso contable actual	Conjunto de actividades mediante las cuales se registran y organizan las operaciones contables de la empresa (Horngren et al., 2021).	Análisis de la percepción del personal sobre la forma en que actualmente se desarrollan los procesos contables en la empresa	Registro contable	Orden de los registros Claridad del proceso contable Oportunidad en los registros	Encuesta de opinión y percepción
Reconocer los procedimientos de gestión relacionados con la producción, almacenamiento y comercialización de los productos.	Procedimientos de gestión operativa	Prácticas utilizadas para planificar, ejecutar y controlar las actividades de producción, almacenamiento y comercialización.	Identificación de la forma en que el personal percibe los procedimientos de gestión vinculados a las operaciones de la empresa.	Gestión operativa	Control de la producción Manejo del almacenamiento Organización de la comercialización	Encuesta de opinión y percepción
Identificar la aplicación de procedimientos y principios de control utilizados en los procesos administrativos, contables y financieros.	Control interno	Conjunto de procedimientos orientados a resguardar los recursos y asegurar la confiabilidad de la información (Hernández et al. 2023).	Valoración de la percepción del personal sobre la existencia y aplicación de controles internos en la empresa.	Procedimientos de control	Existencia de controles Aplicación de principios de control Seguimiento de procesos	Encuesta de opinión y percepción

Objetivo específico	Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Proponer las actividades requeridas para la implementación de un sistema o software contable.	Implementación de software contable	Proceso mediante el cual se incorporan herramientas tecnológicas para mejorar el proceso contable.	Identificación de necesidades, expectativas y oportunidades de mejora percibidas por el personal respecto a la implementación de un software contable.	Mejora del proceso contable	Necesidad del software Beneficios esperados Capacitación requerida	Encuesta de opinión y percepción

*Fuente: Elaboración propia, 2026*

### **3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS**

El análisis de la información recolectada se realizará de manera organizada y coherente con el enfoque cualitativo de la investigación. Los datos obtenidos a través de la encuesta de opinión y percepción aplicada a los colaboradores de la empresa Deleites serán examinados con el propósito de comprender cómo se desarrollan actualmente los procesos contables, administrativos y operativos, así como las percepciones del personal respecto a la necesidad de implementar un software contable.

En una primera etapa, se llevará a cabo la revisión de los cuestionarios aplicados, verificando que todas las respuestas se encuentren completas y sean comprensibles. Posteriormente, la información será sistematizada de acuerdo con las categorías y dimensiones definidas en la tabla de operacionalización, lo que permitirá vincular directamente los resultados con cada uno de los objetivos específicos planteados en la investigación.

Las respuestas cerradas correspondientes a la escala tipo Likert serán analizadas de forma descriptiva, identificando tendencias generales en los niveles de acuerdo o desacuerdo del personal respecto a los procesos contables actuales, los procedimientos de gestión operativa, la aplicación de controles internos y la necesidad de contar con un software contable. Este análisis no tendrá un enfoque estadístico inferencial, sino interpretativo, orientado a comprender la percepción predominante de los colaboradores.

En relación con el primer objetivo específico, el análisis se centrará en describir el estado actual de los procesos contables de la empresa, considerando aspectos como el orden de los registros, la claridad del proceso y la oportunidad en el registro de la información. Para el segundo objetivo, se analizarán las percepciones del personal sobre los procedimientos de gestión relacionados con la producción, el almacenamiento y la comercialización de los productos.

---

El tercer objetivo se abordará mediante el análisis de las respuestas relacionadas con la existencia y aplicación de procedimientos y principios de control en los procesos administrativos, contables y financieros. Este análisis permitirá identificar fortalezas y debilidades en el control interno de la empresa, desde la perspectiva de los colaboradores.

El cuarto objetivo específico se desarrollará a partir de la identificación de necesidades, expectativas y oportunidades de mejora señaladas por el personal respecto a la implementación de un sistema o software contable. Con base en estos resultados, se elaborará una propuesta de actividades orientadas a la implementación de un software contable que contribuya a mejorar los procesos administrativos, financieros y contables de la empresa Deleites.

El análisis de la información se complementará con la revisión del marco teórico y conceptual, lo que permitirá interpretar los resultados a la luz de la teoría contable y de los conceptos desarrollados en los capítulos anteriores. Esta integración facilitará una comprensión más clara de la realidad estudiada y servirá de base para la elaboración de conclusiones y recomendaciones acordes con el contexto de la empresa.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los resultados de la investigación se refieren a la presentación sistemática de los datos obtenidos durante el proceso de recolección de información.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2022) en su libro denominado Metodología de la investigación.

*“Los resultados consisten en la exposición objetiva de los datos recolectados, organizados de manera que respondan a las preguntas de investigación y a los objetivos planteados, sin incluir interpretaciones profundas”* (p. 438).

De manera complementaria, Hernández y Mendoza (2023) en su libro titulado Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta indican que:

*“El apartado de resultados tiene como propósito mostrar los hallazgos del estudio de forma ordenada, clara y coherente, utilizando recursos como tablas, gráficos o descripciones, con el fin de facilitar su comprensión”* (p. 460).

En este sentido, los resultados constituyen la evidencia empírica del estudio, ya que representan la información obtenida directamente de la realidad analizada, y sirven como base para la posterior interpretación, discusión y formulación de conclusiones.

El presente capítulo tiene como finalidad exponer de manera organizada, objetiva y detallada los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, en concordancia con los objetivos específicos planteados en la investigación.

En este apartado se presentan los datos recopilados mediante la encuesta de opinión y percepción aplicada a los colaboradores de la empresa Deleites, así como la interpretación inicial de las respuestas obtenidas. La información es organizada de forma estructurada, utilizando tablas y gráficos que permiten visualizar con claridad las tendencias y valoraciones

del personal con respecto al proceso contable, los procedimientos operativos y el control interno de la empresa.

Asimismo, el desarrollo del capítulo busca describir el estado actual de los procesos contables y administrativos, identificar fortalezas y debilidades, y evidenciar las percepciones del personal en relación con la posible implementación de un software contable como herramienta de mejora. En este sentido, los resultados se presentan en función de cada objetivo específico, lo que facilita su análisis posterior en el capítulo de discusión.

Es importante destacar que en este capítulo no se realizan interpretaciones profundas ni comparaciones teóricas, ya que su propósito principal es la presentación clara de los datos obtenidos. No obstante, la información expuesta constituye la base fundamental para el análisis crítico que se desarrollará en el capítulo siguiente.

Este capítulo representa un vínculo clave entre el proceso de recolección de información y la interpretación de los resultados, asegurando que el análisis se realice sobre datos reales, verificables y directamente relacionados con el objeto de estudio.

#### **4.1 Estudiar el estado actual de los procesos contables que utiliza la empresa Deleites.**

A continuación se detallan los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, referentes al primer objetivo específico de la investigación:

**Tabla 2.**

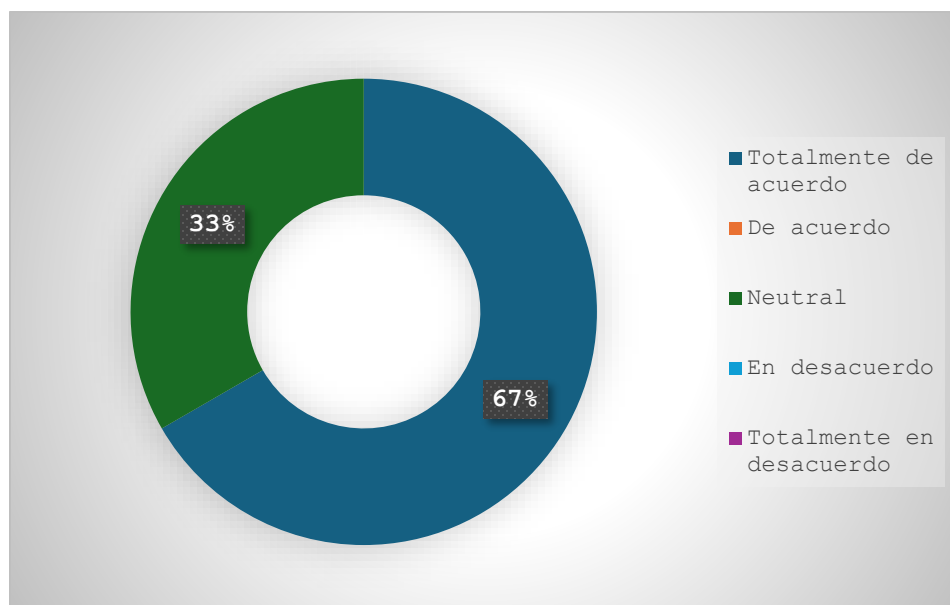
*1. El proceso contable que se utiliza actualmente en la empresa es claro para el personal.*

<b>Respuesta</b>	<b>Dueña</b>	<b>Ayudante</b>	<b>Contador</b>	<b>Absolutos</b>
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo				0
Neutral			X	1
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

**Fuente:** Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 1.**

1. El proceso contable que se utiliza actualmente en la empresa es claro para el personal.



**Fuente:** Elaboración propia. (2026)

**Tabla 3.**

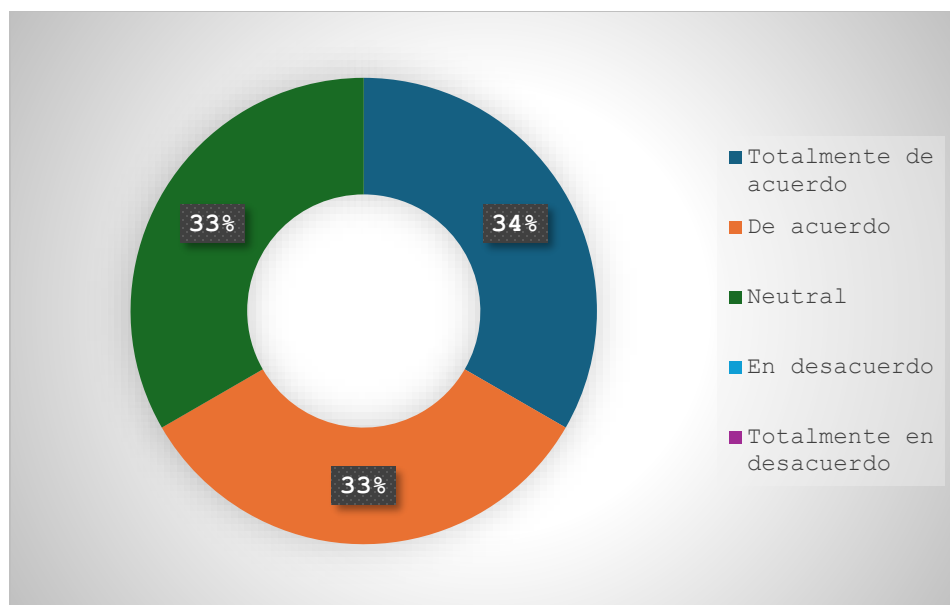
2. Los registros contables se realizan de manera ordenada y comprensible.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X			1
De acuerdo		X		1
Neutral			X	1
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

**Fuente:** Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 2.**

2. Los registros contables se realizan de manera ordenada y comprensible.



**Fuente:** Elaboración propia. (2026)

**Tabla 4.**

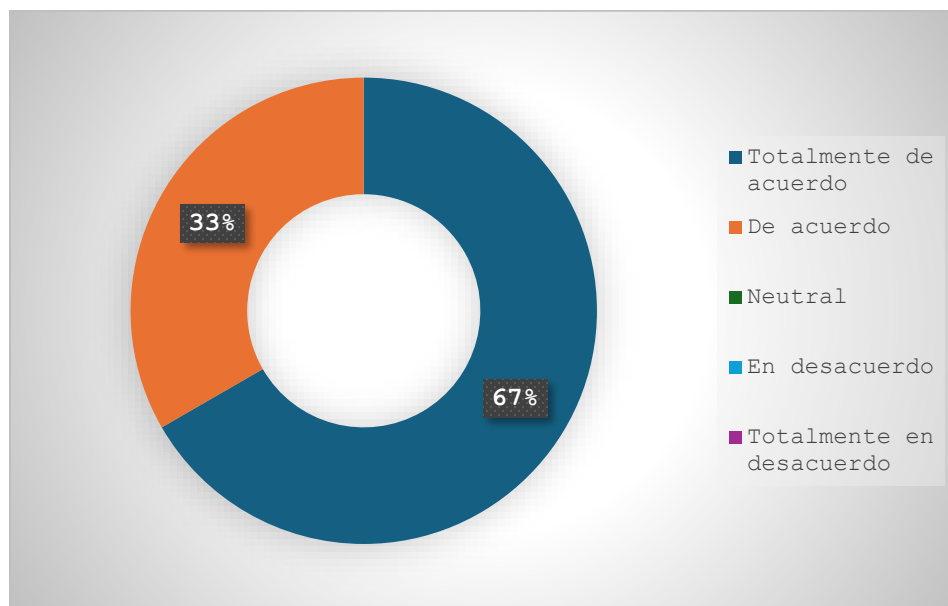
3. *Las operaciones diarias se registran en el momento en que ocurren.*

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo				0
Neutral			X	1
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

**Fuente:** Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 3.**

3. Las operaciones diarias se registran en el momento en que ocurren.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 5.**

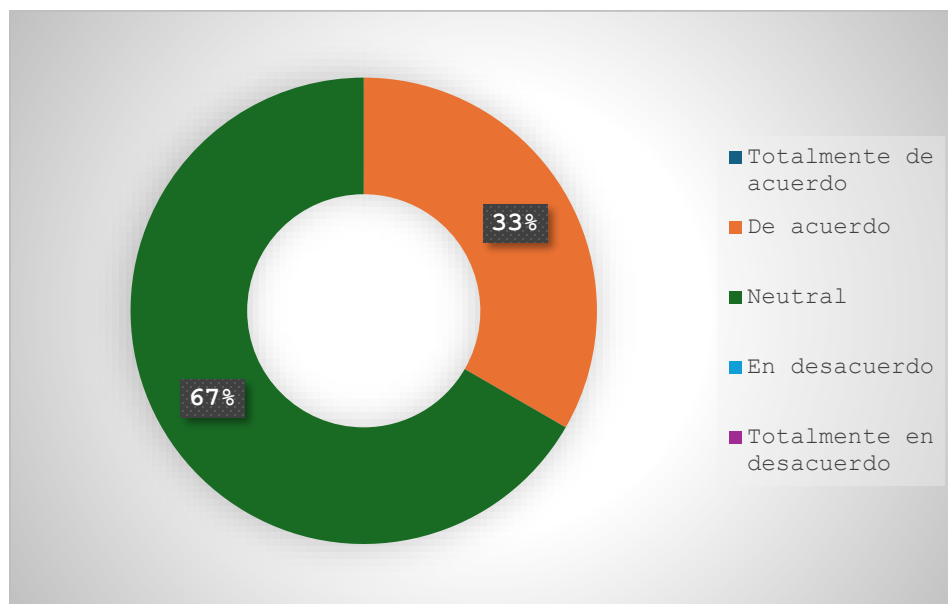
4. Existe claridad sobre los pasos que conforman el proceso contable.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo				0
De acuerdo	X			1
Neutral		X	X	2
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 4.**

4. Existe claridad sobre los pasos que conforman el proceso contable.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 6.**

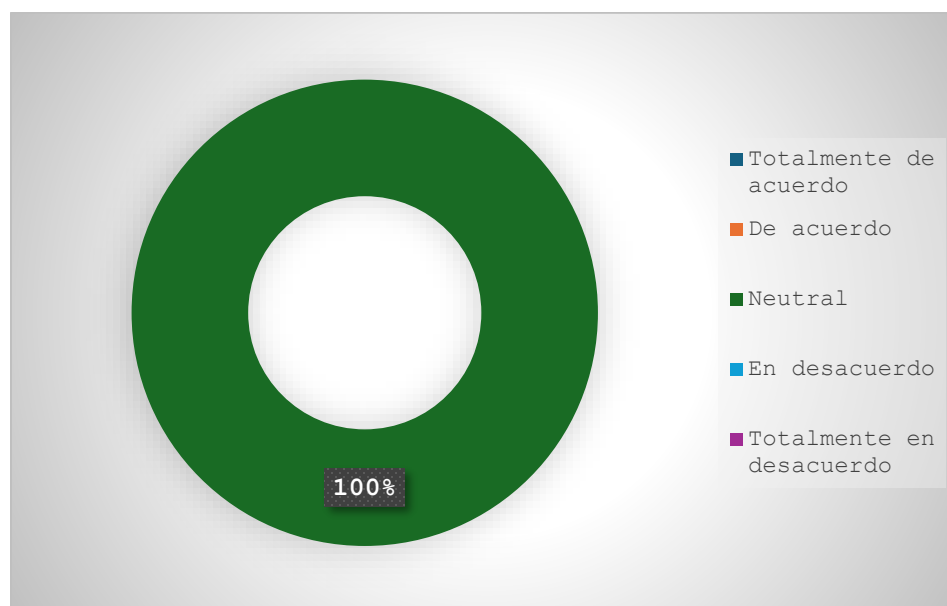
5. El proceso contable facilita el seguimiento de las operaciones de la empresa.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo				0
De acuerdo				0
Neutral	X	X	X	3
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 5.**

5. El proceso contable facilita el seguimiento de las operaciones de la empresa.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 7.**

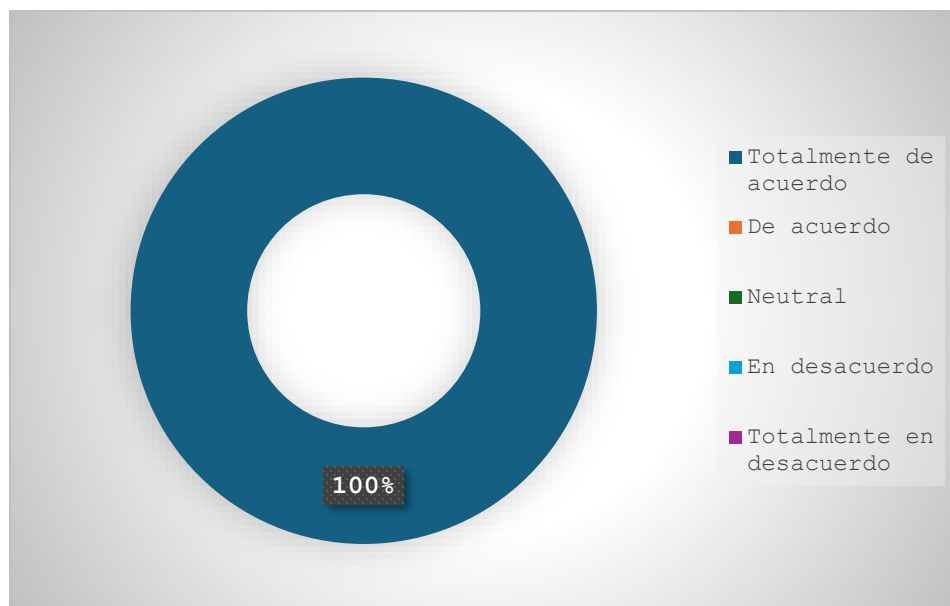
6. La información contable se encuentra organizada y de fácil acceso.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X	X	3
De acuerdo				0
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 6.**

6. La información contable se encuentra organizada y de fácil acceso.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 8.**

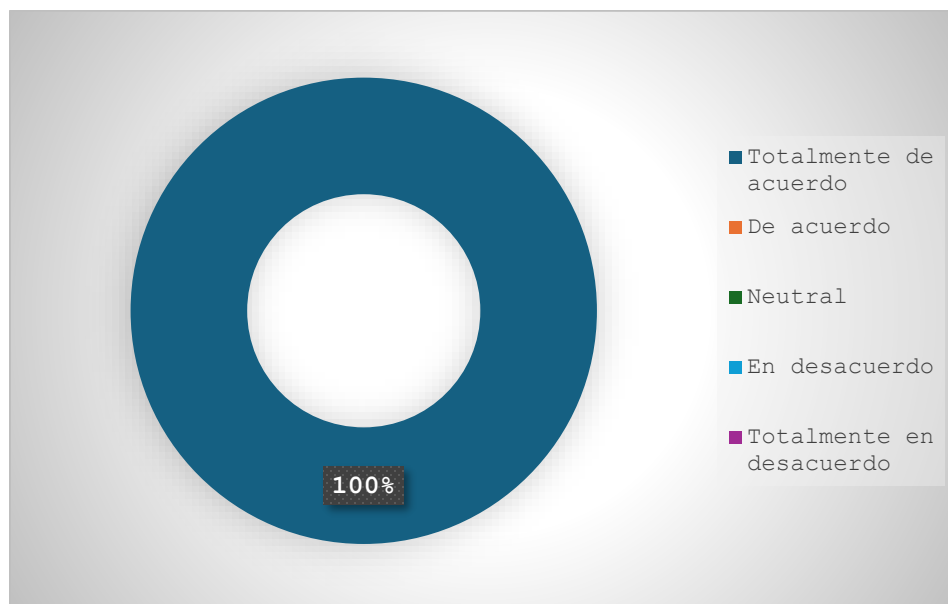
7. Los errores en los registros contables se detectan con facilidad.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X	X	3
De acuerdo				0
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 7.**

7. Los errores en los registros contables se detectan con facilidad.



**Fuente:** Elaboración propia. (2026)

**Tabla 9.**

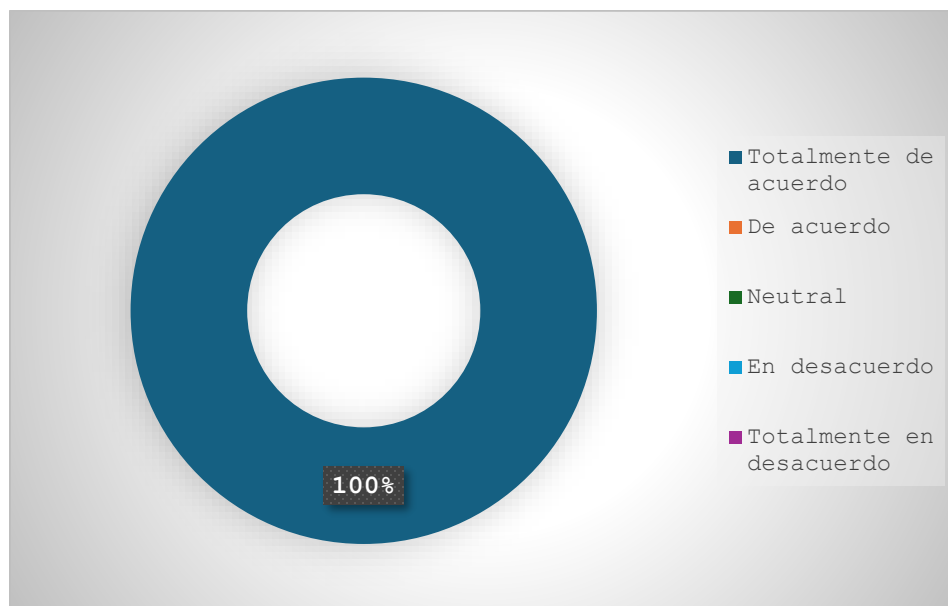
8. El proceso contable actual responde a las necesidades reales de la empresa.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X	X	3
De acuerdo				0
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

**Fuente:** Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 8.**

8. El proceso contable actual responde a las necesidades reales de la empresa.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 10.**

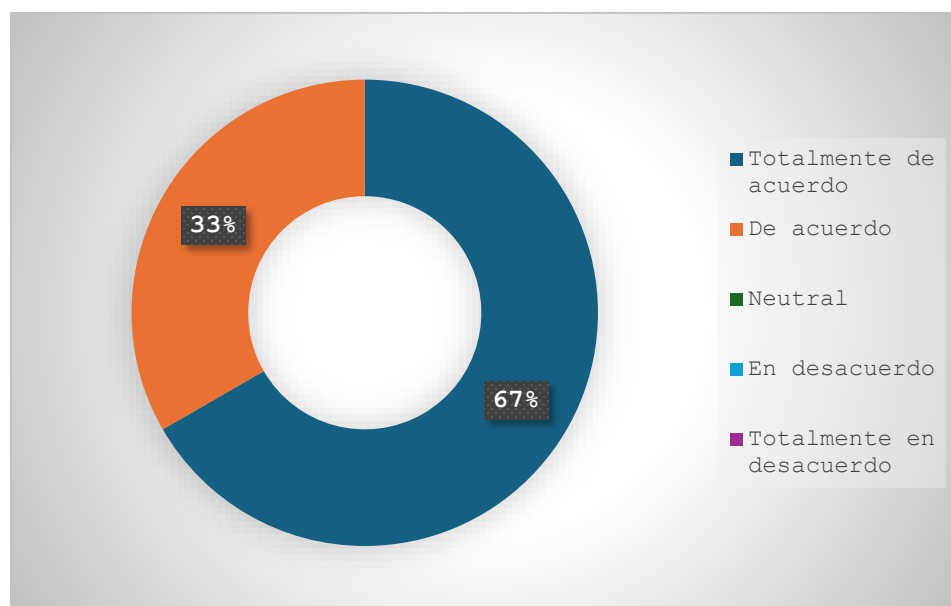
9. El personal considera que el proceso contable podría mejorarse.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 9.**

9. El personal considera que el proceso contable podría mejorarse.



**Fuente:** Elaboración propia. (2026)

## 4.2 Reconocer los procedimientos de gestión relacionados con la producción, almacenamiento y comercialización de los productos.

A continuación se detallan los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, referentes al segundo objetivo específico de la investigación:

**Tabla 11.**

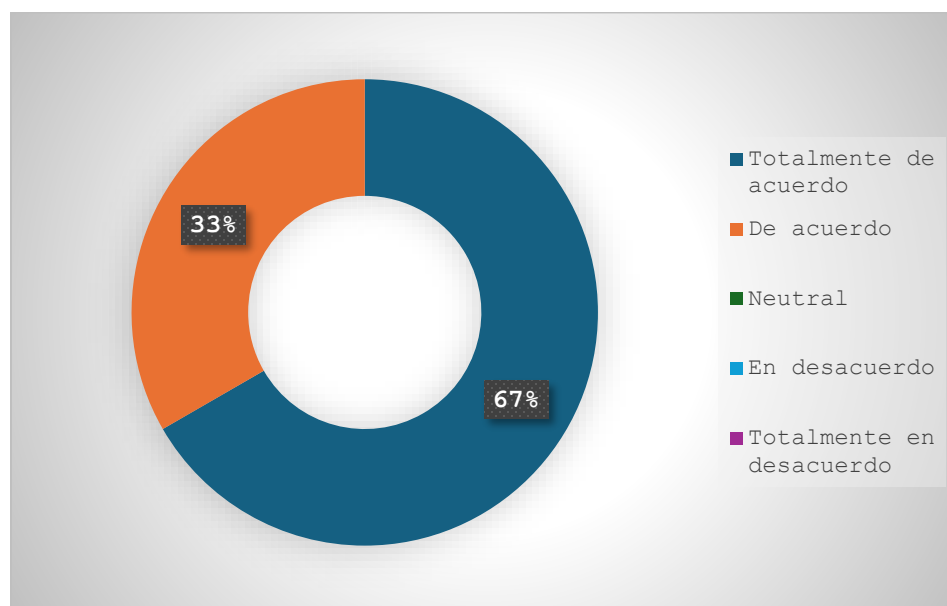
10. La empresa cuenta con procedimientos definidos para la producción de sus productos.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

**Fuente:** Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 10.**

10. La empresa cuenta con procedimientos definidos para la producción de sus productos.



**Fuente:** Elaboración propia. (2026)

**Tabla 12.**

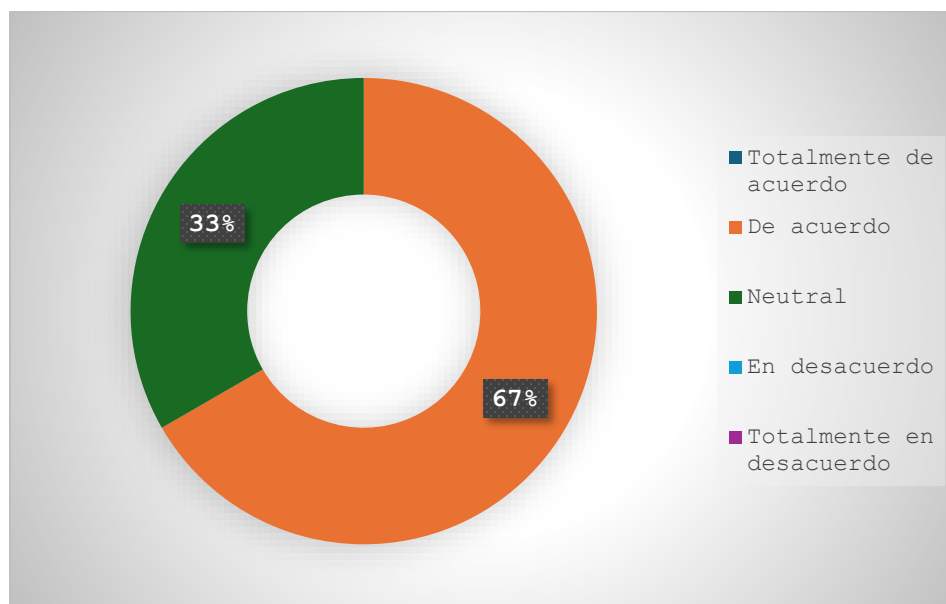
11. El proceso de producción se encuentra organizado y controlado.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo				0
De acuerdo	X	X		2
Neutral			X	1
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

**Fuente:** Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 11.**

11. El proceso de producción se encuentra organizado y controlado.



**Fuente:** Elaboración propia. (2026)

**Tabla 13.**

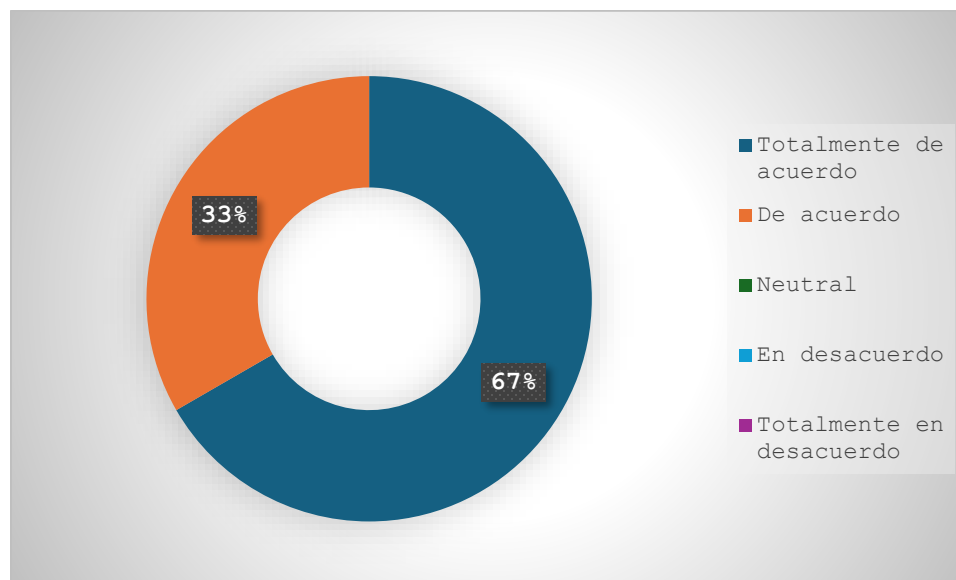
12. Existen prácticas claras para el almacenamiento de los productos.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

**Fuente:** Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 12.**

12. Existen prácticas claras para el almacenamiento de los productos.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 14.**

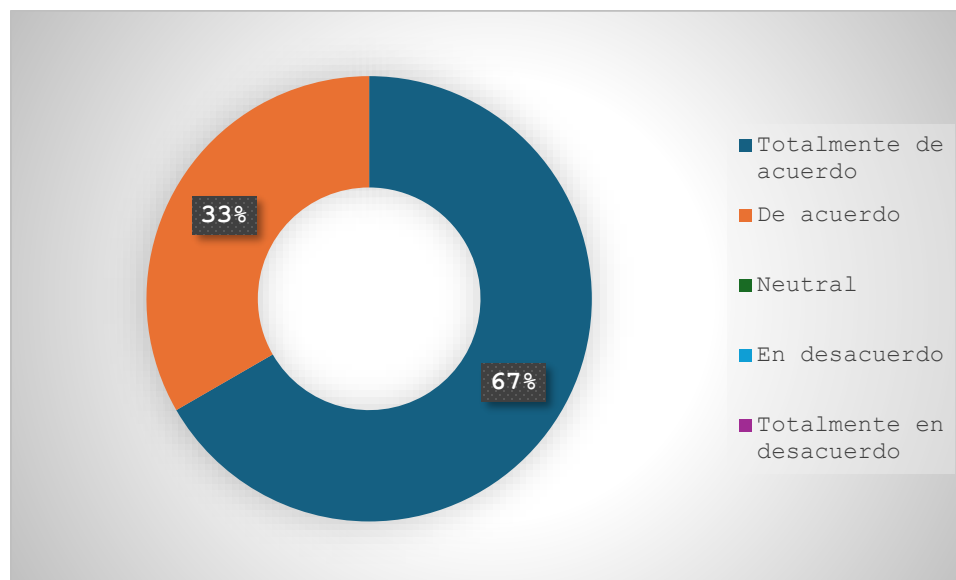
13. El almacenamiento permite identificar fácilmente los productos disponibles.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 13.**

13. El almacenamiento permite identificar fácilmente los productos disponibles.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 15.**

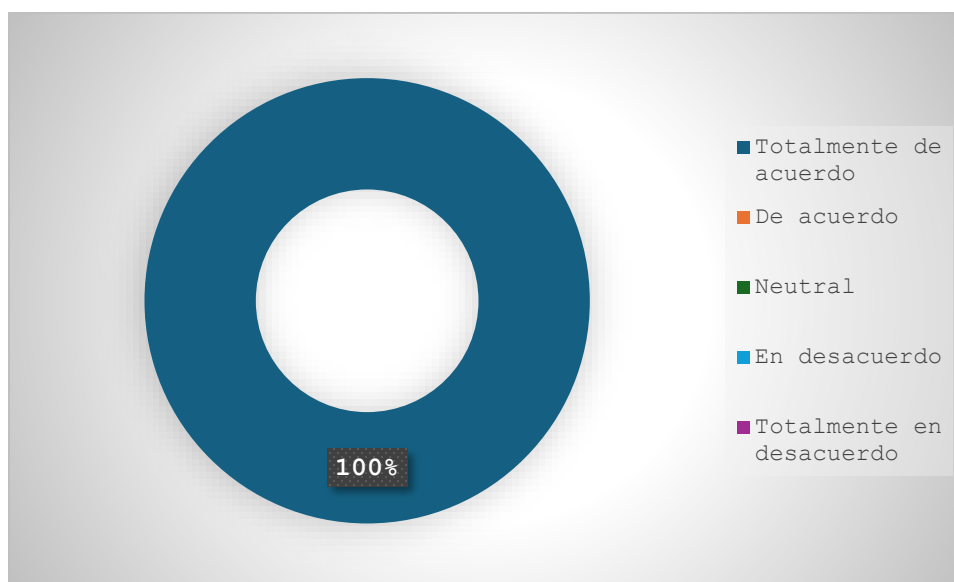
14. Se tiene control sobre las entradas y salidas de productos.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X	X	3
De acuerdo				0
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 14.**

14. Se tiene control sobre las entradas y salidas de productos.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 16.**

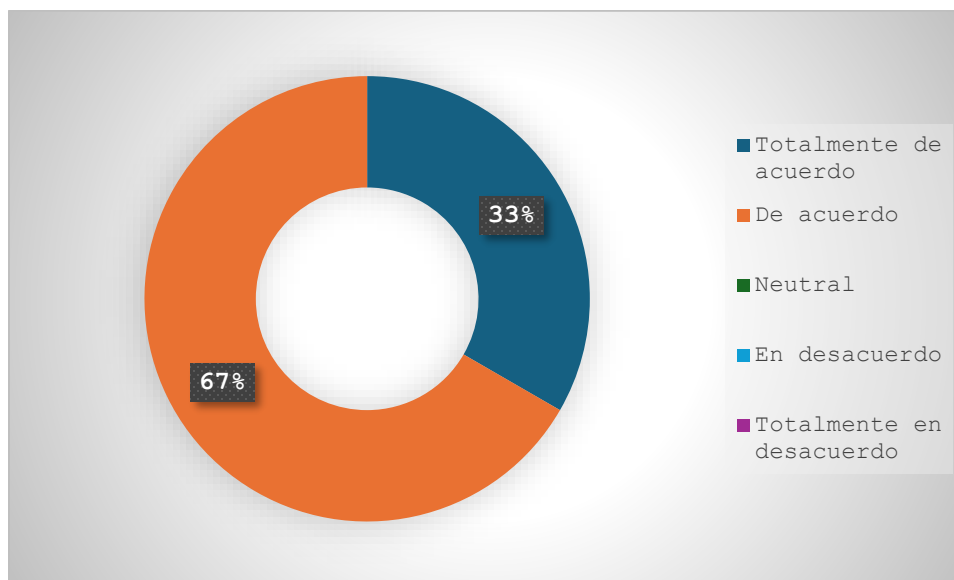
15. Los procedimientos de comercialización están claramente establecidos.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X			1
De acuerdo		X	X	2
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 15.**

15. Los procedimientos de comercialización están claramente establecidos.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 17.**

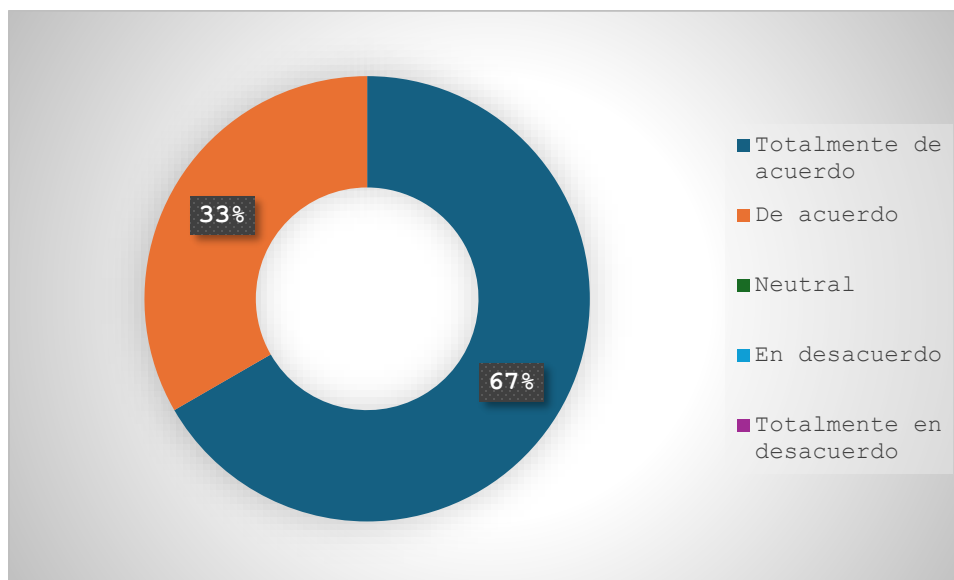
16. La información sobre ventas se comunica oportunamente al área administrativa o contable.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 16.**

16. La información sobre ventas se comunica oportunamente al área administrativa o contable.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 18.**

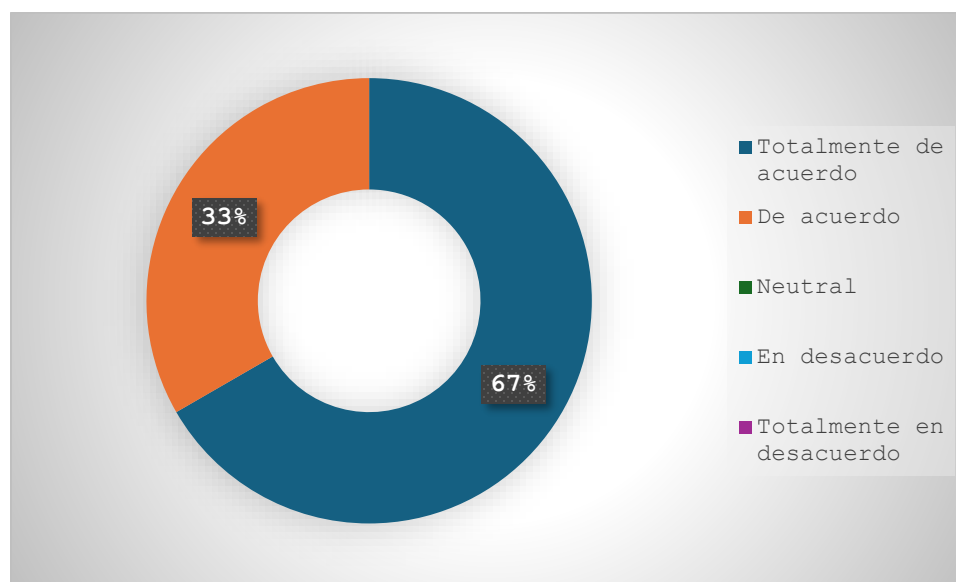
17. Los procedimientos operativos influyen en la calidad de la información contable

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 17.**

17. Los procedimientos operativos influyen en la calidad de la información contable



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 19.**

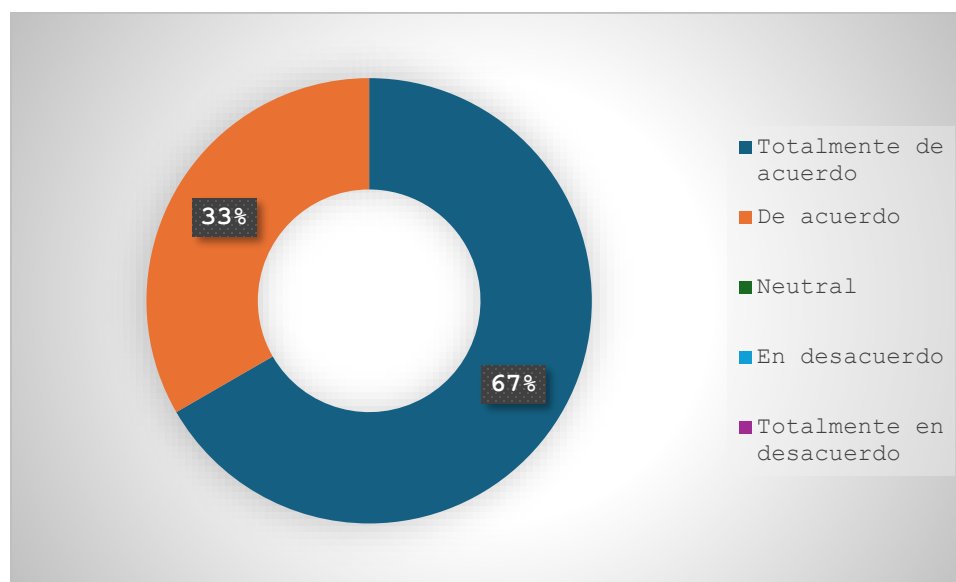
18. Los procesos de producción, almacenamiento y comercialización podrían mejorarse

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 18.**

18. Los procesos de producción, almacenamiento y comercialización podrían mejorarse



Fuente: Elaboración propia. (2026)

### 4.3 Identificar la aplicación de procedimientos y principios de control utilizados en los procesos administrativos, contables y financieros.

A continuación se detallan los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, referentes al tercer objetivo específico de la investigación:

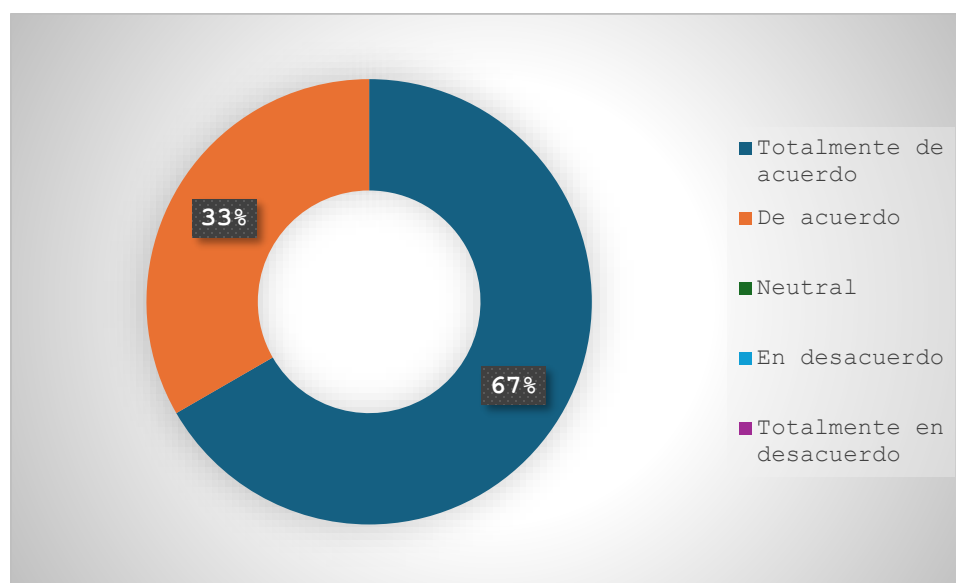
**Tabla 20.**

19. La empresa cuenta con controles internos para el manejo de sus operaciones.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

**Gráfico 19.**

19. La empresa cuenta con controles internos para el manejo de sus operaciones.



**Fuente:** Elaboración propia. (2026)

**Tabla 21.**

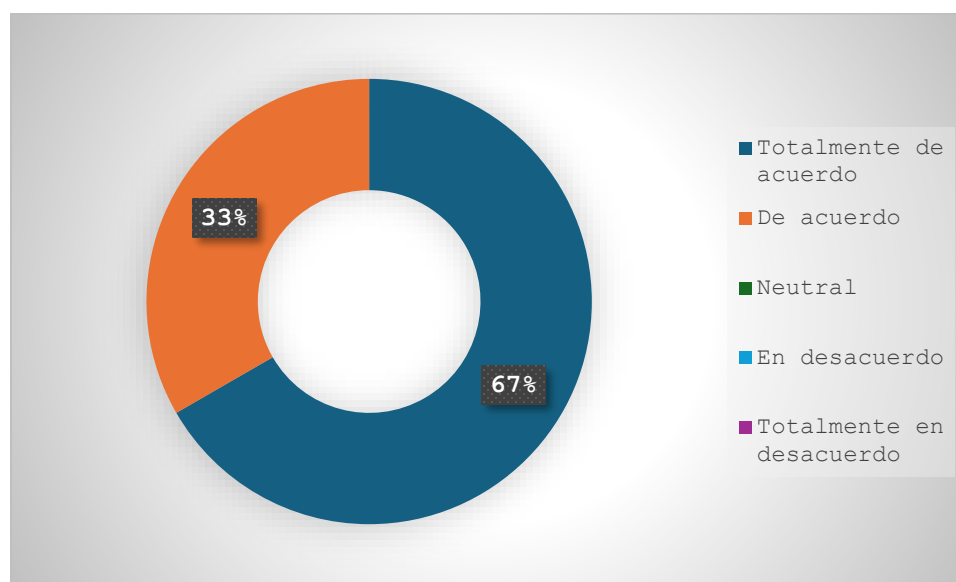
20. Existen controles que permiten prevenir errores en los registros contables.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

**Fuente:** Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 20.**

20. Existen controles que permiten prevenir errores en los registros contables.



**Fuente:** Elaboración propia. (2026)

**Tabla 22.**

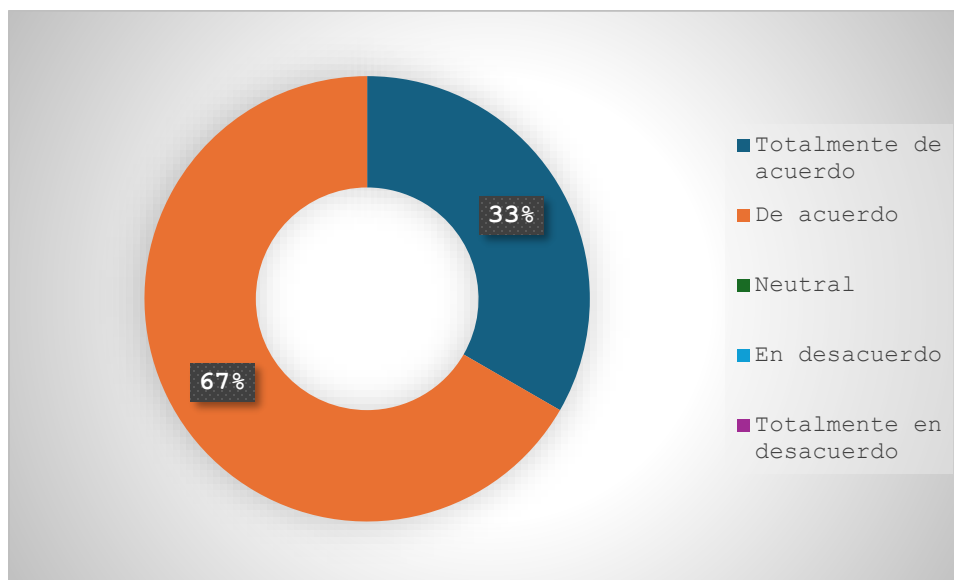
21. Los controles aplicados ayudan a proteger los recursos de la empresa

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X			1
De acuerdo		X	X	2
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

**Fuente:** Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 21.**

21. Los controles aplicados ayudan a proteger los recursos de la empresa



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 23.**

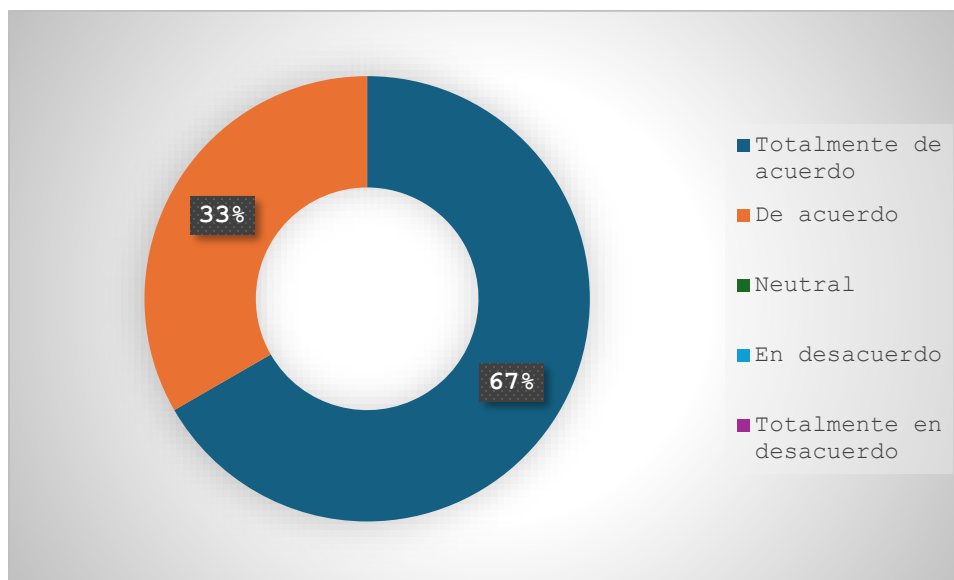
22. Se realizan revisiones de los registros contables de forma periódica.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 22.**

22. Se realizan revisiones de los registros contables de forma periódica.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 24.**

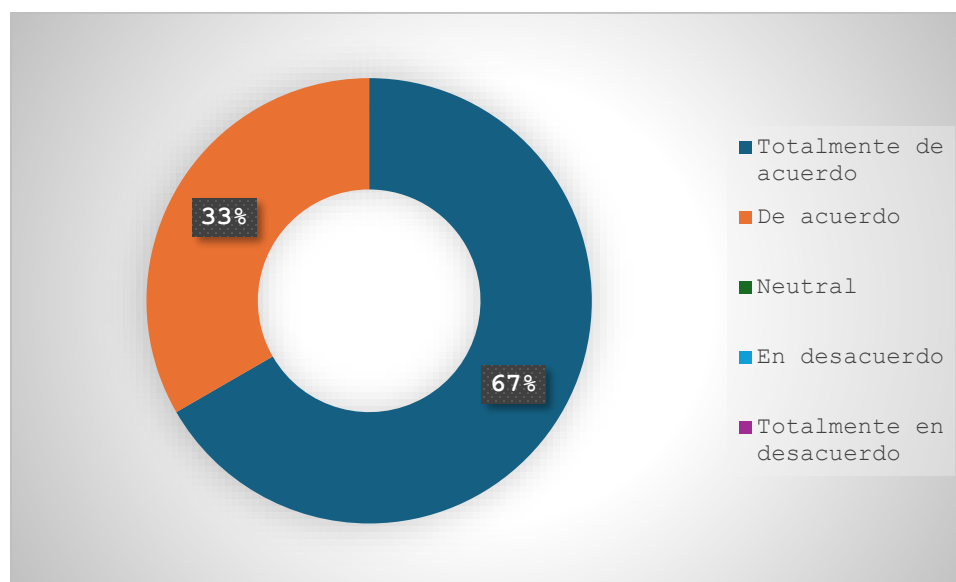
23. Las responsabilidades del personal están claramente definidas

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 23.**

23. Las responsabilidades del personal están claramente definidas



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 25.**

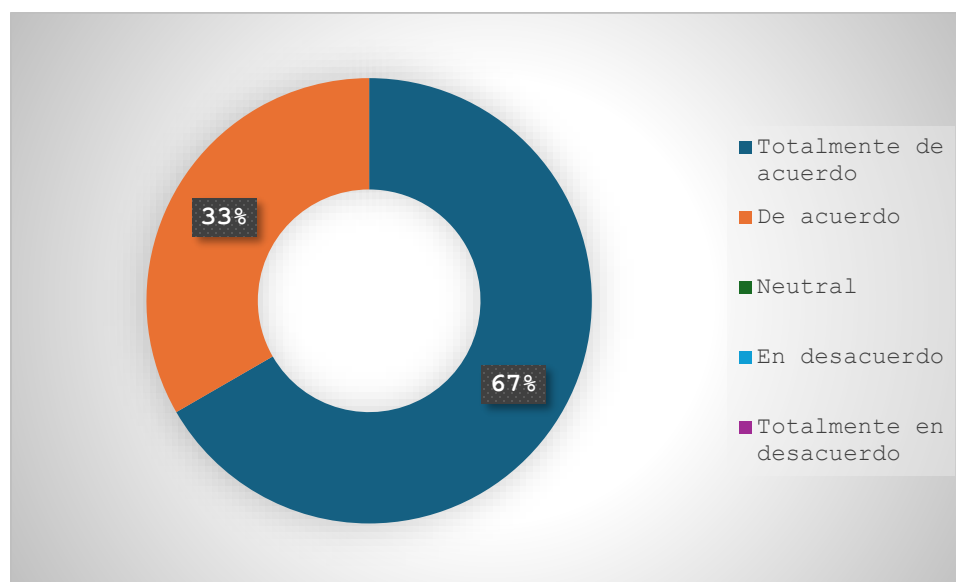
24. Los controles existentes permiten detectar inconsistencias en la información financiera

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 24.**

24. Los controles existentes permiten detectar inconsistencias en la información financiera



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 26.**

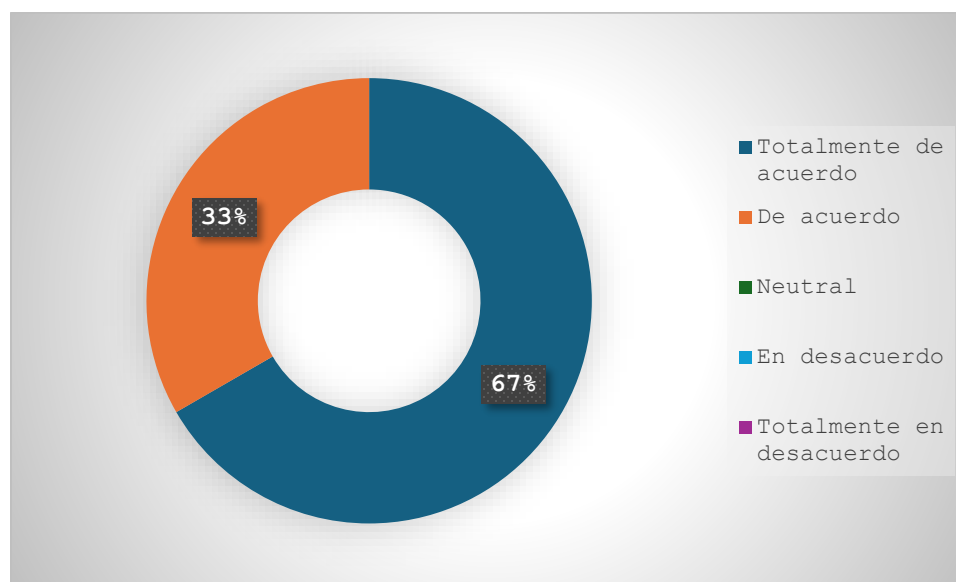
25. El personal aplica los controles establecidos en sus labores diarias.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 25.**

25. El personal aplica los controles establecidos en sus labores diarias.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 27.**

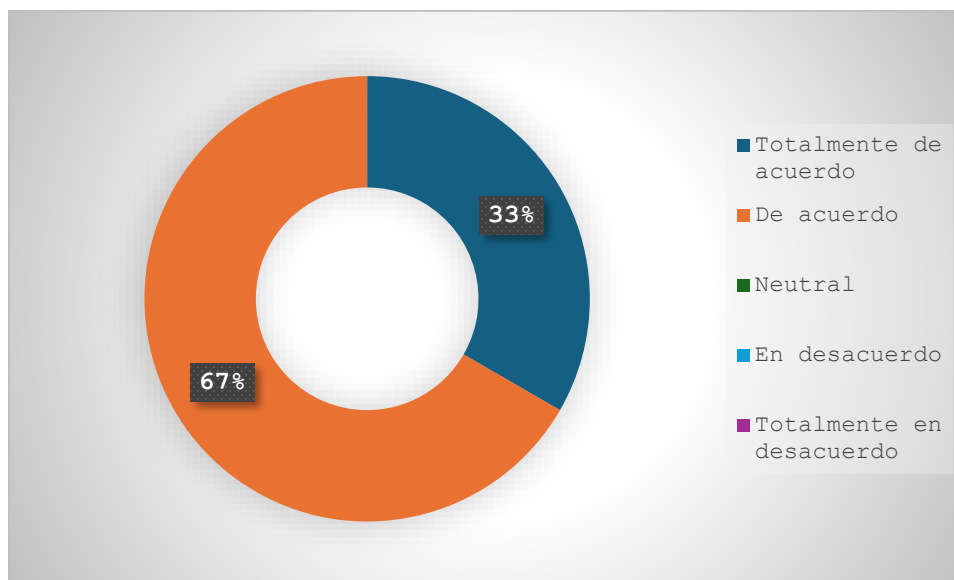
26. Los procedimientos de control contribuyen al orden administrativo de la empresa.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X			1
De acuerdo		X	X	2
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 26.**

26. Los procedimientos de control contribuyen al orden administrativo de la empresa.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 28.**

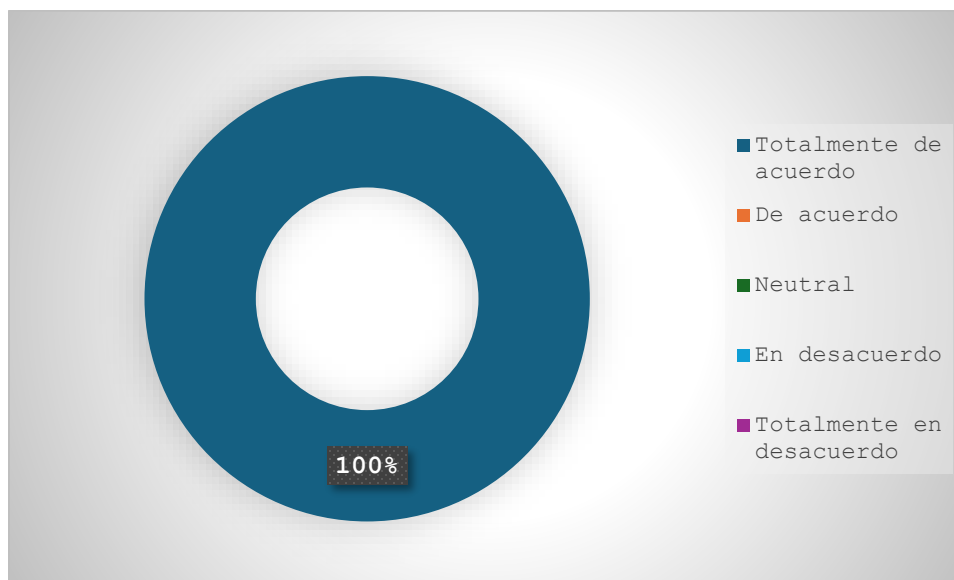
27. Los controles internos actuales podrían fortalecerse.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X	X	3
De acuerdo				0
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 27.**

27. Los controles internos actuales podrían fortalecerse



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 29.**

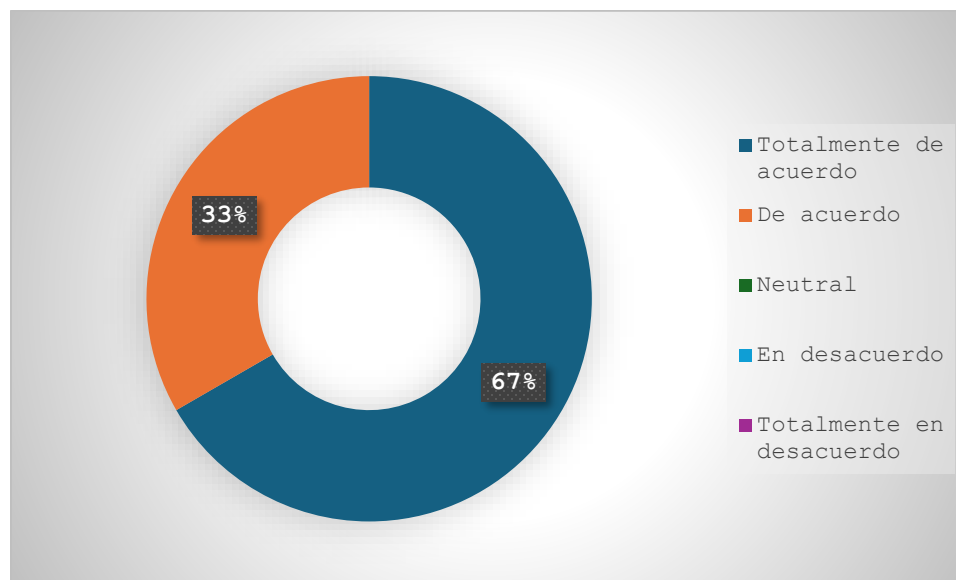
28. El uso de un software contable mejoraría la organización de la información financiera.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 28.**

28. El uso de un software contable mejoraría la organización de la información financiera.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 30.**

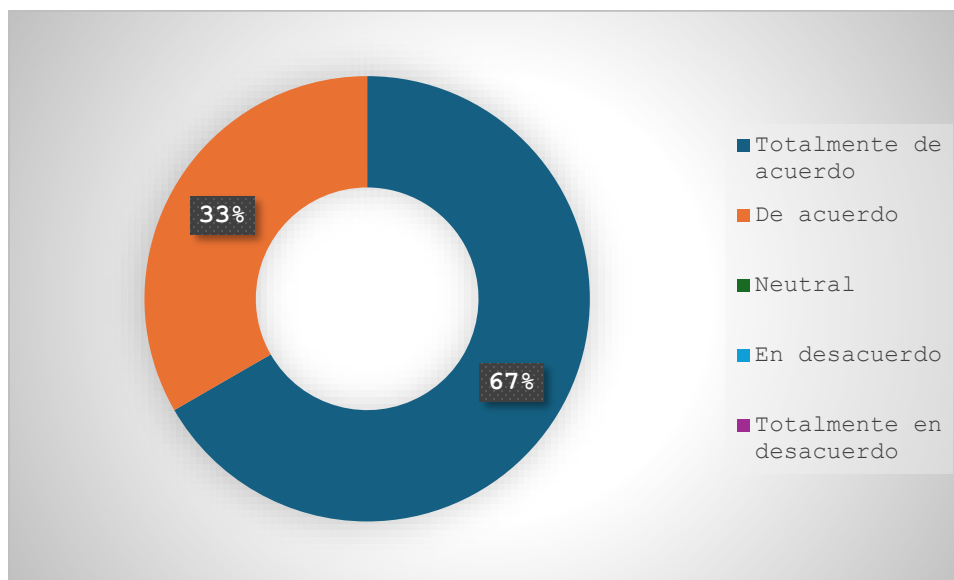
29. Un sistema contable permitiría reducir errores en los registros.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 29.**

29. Un sistema contable permitiría reducir errores en los registros



Fuente: Elaboración propia. (2026)

**Tabla 31.**

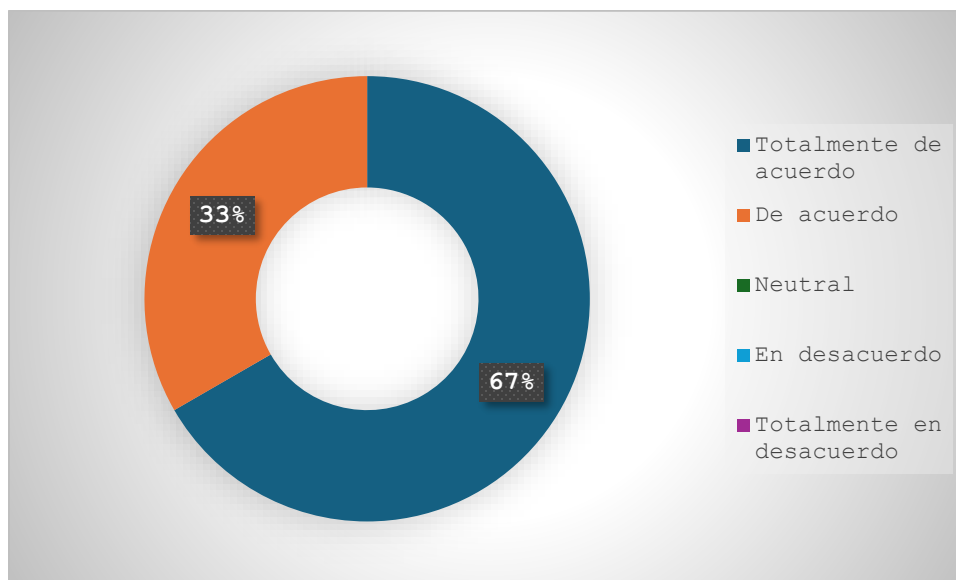
30. El personal estaría dispuesto a capacitarse en el uso de un sistema contable.

Respuesta	Dueña	Ayudante	Contador	Absolutos
Totalmente de acuerdo	X	X		2
De acuerdo			X	1
Neutral				0
En desacuerdo				0
Totalmente en desacuerdo				0
<b>Total</b>				<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia basado en la aplicación del instrumento. (2026)

**Gráfico 30.**

30. El personal estaría dispuesto a capacitarse en el uso de un sistema contable.



Fuente: Elaboración propia. (2026)

#### 4.4 Proponer las actividades requeridas para la implementación de un sistema o software contable.

Con respecto a los resultados de este objetivo, se debe indicar que los mismos están destacados en la propuesta de la investigación, la cual se desarrolla en el capítulo VII del presente documento.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

“La discusión implica interpretar los resultados obtenidos, explicar su significado y contrastarlos con estudios previos o con el marco de referencia de la investigación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2022).

El presente capítulo tiene como propósito desarrollar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación, a partir de la información recopilada en el capítulo anterior. En este apartado se busca dar sentido a los hallazgos, relacionándolos con los objetivos planteados, la pregunta de investigación y el marco teórico que sustenta el estudio.

A diferencia del capítulo de resultados, en el cual se presentan los datos de manera objetiva, el capítulo de discusión implica un proceso reflexivo en el que se analizan los aspectos más relevantes encontrados durante la investigación, identificando coincidencias, diferencias y posibles explicaciones de los fenómenos observados. En este sentido, se examina cómo los resultados se comparan con investigaciones previas, teorías existentes y aportes académicos relacionados con el tema.

Asimismo, el desarrollo de este capítulo permite interpretar la información desde un enfoque crítico, valorando el significado de los resultados dentro del contexto específico de la empresa Pastelería Deleites. Esto incluye el análisis del proceso contable actual, los procedimientos operativos y los controles internos, así como la percepción del personal respecto a la implementación de un software contable.

El capítulo se estructura en función de los objetivos específicos de la investigación, lo que facilita la comprensión del análisis y permite establecer una relación directa entre los datos obtenidos y las conclusiones que se derivan del estudio. De esta manera, la discusión no solo explica los hallazgos, sino que también contribuye a responder la pregunta de investigación, aportando una visión integral del fenómeno estudiado.

A continuación, se desarrolla la discusión de los resultados obtenidos, organizados según cada uno de los objetivos específicos planteados en la investigación:

## **5.1 Estudiar el estado actual de los procesos contables que utiliza la empresa Deleites.**

**Pregunta 1.** *El proceso contable que se utiliza actualmente en la empresa es claro para el personal.*

En esta pregunta, la dueña y la ayudante indicaron estar totalmente de acuerdo con que el proceso contable es claro, mientras que el contador se mantuvo en una posición neutral. Esta diferencia se puede analizar considerando el rol que cada persona desempeña dentro de la empresa.

La dueña participa directamente en la administración del negocio y conoce cómo se realizan los registros, por lo que es lógico que perciba el proceso como claro. La ayudante, al trabajar diariamente con la información, también puede considerarlo entendible dentro de la rutina habitual. El contador, en cambio, podría estar evaluando no solo la comprensión práctica, sino el nivel de formalidad y estructura del proceso.

Martínez López y Torres Vélez (2022) encontraron que en muchas PYMES los procesos contables son percibidos como claros por el personal operativo, aunque al analizarlos con mayor profundidad se evidencian debilidades en su organización. De manera similar, Gómez Núñez y Herrera Salazar (2023) señalaron que la ausencia de software contable digitalizado puede generar limitaciones que no siempre son visibles para quienes trabajan con el sistema de forma cotidiana.

**Pregunta 2.** *Los registros contables se realizan de manera ordenada y comprensible.*

En este caso, la dueña manifestó estar totalmente de acuerdo, la ayudante indicó estar de acuerdo y el contador eligió nuevamente la opción neutral. La percepción general es positiva, aunque no completamente uniforme.

La dueña puede considerar que los registros son ordenados porque conoce la forma en que se archivan y utilizan en la empresa. La ayudante, al participar en el manejo diario de la información, también percibe cierto nivel de organización. Sin embargo, el contador podría estar valorando el orden desde criterios técnicos más estrictos.

Ramírez Paredes y Soto Molina (2021) evidenciaron que en pequeñas empresas los procesos manuales pueden parecer organizados, pero presentar dificultades cuando se evalúan en términos de precisión y control financiero. De forma parecida, Mora Chacón (2023) identificó que antes de implementar un sistema contable digital, las empresas estudiadas consideraban que sus registros eran adecuados, aunque posteriormente se detectaron deficiencias en su estructura.

**Pregunta 3.** *Las operaciones diarias se registran en el momento en que ocurren.*

La dueña y la ayudante indicaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el contador adoptó una posición neutral.

Desde la perspectiva operativa, se percibe que los registros se realizan oportunamente. Para la dueña, el registro inmediato forma parte del control básico del negocio. La ayudante, al involucrarse en las actividades diarias, también puede percibir que las operaciones se anotan conforme suceden. El contador, no obstante, podría estar considerando aspectos relacionados con la sistematización y consistencia del registro.

Ramírez Paredes y Soto Molina (2021) observaron que en procesos manuales pueden presentarse atrasos o inconsistencias que no siempre son detectados por el personal operativo. Asimismo, Salazar Méndez y Fuentes Cabrera (2022) señalaron que la digitalización contable

reduce retrasos y mejora la oportunidad de la información financiera, lo que evidencia diferencias entre el registro práctico y el registro estructurado.

**Pregunta 4.** *Existe claridad sobre los pasos que conforman el proceso contable.*

De acuerdo con las respuestas obtenidas, la dueña indicó estar de acuerdo, mientras que la ayudante y el contador eligieron la opción neutral. Esto refleja que no todos perciben con la misma seguridad la claridad de los pasos del proceso contable.

La dueña puede considerar que los pasos están definidos porque conoce cómo se desarrolla el trabajo dentro del negocio. La neutralidad de la ayudante y del contador puede relacionarse con la ausencia de procedimientos formalmente documentados.

Martínez López y Torres Vélez (2022) destacaron que en muchas PYMES los procesos se desarrollan por experiencia y práctica, pero no siempre se encuentran estructurados por escrito. En el ámbito nacional, Rodríguez Araya (2024) identificó que la incorporación de software contable permitió delimitar con mayor precisión las etapas del proceso, evidenciando que antes de la digitalización existían vacíos en la definición de los procedimientos.

**Pregunta 5.** *El proceso contable facilita el seguimiento de las operaciones de la empresa.*

Las respuestas evidencian que, la dueña, la ayudante y el contador seleccionaron la opción neutral. Este resultado muestra que no existe una posición claramente positiva o negativa respecto a si el proceso contable permite dar seguimiento adecuado a las operaciones del negocio.

Desde la visión de la dueña, esta neutralidad puede indicar que el proceso cumple con lo básico, pero no necesariamente ofrece herramientas que permitan analizar con mayor detalle cada movimiento financiero. En el caso de la ayudante, la percepción puede estar relacionada con la práctica diaria: se registran las operaciones, pero el seguimiento depende más de la

experiencia que de un sistema estructurado. Por su parte, el contador podría estar valorando la ausencia de reportes automáticos o controles más técnicos que faciliten un monitoreo constante.

Gómez Núñez y Herrera Salazar (2023) señalan que cuando las pequeñas empresas no utilizan software contable, el seguimiento de las operaciones suele hacerse de manera manual, lo que limita la generación inmediata de reportes financieros. Asimismo, Calderón Rojas y Pérez Vargas (2023) indican que los sistemas de información contable fortalecen la capacidad de análisis y control, aspecto que puede explicar por qué ninguno de los participantes expresó una postura completamente afirmativa en este punto.

**Pregunta 6.** *La información contable se encuentra organizada y de fácil acceso.*

Según la información recopilada, los tres participantes indicaron estar totalmente de acuerdo. Existe, por tanto, una percepción uniforme de que la información contable se mantiene ordenada y disponible dentro de la empresa.

Para la dueña, esta percepción puede estar asociada al conocimiento directo de dónde se encuentran los registros y cómo se utilizan. La ayudante, al manejar documentación de manera constante, también puede considerar que la información es accesible cuando se necesita. En el caso del contador, su acuerdo total puede reflejar que, aunque no exista un sistema digital, la documentación se encuentra disponible y permite cumplir con sus funciones.

Ramírez Paredes y Soto Molina (2021) explican que en muchas PYMES la organización manual puede depender en gran medida del orden interno y de la experiencia del personal. De igual manera, Vargas Solís (2024) encontró que la implementación de software contable mejora la estructura y disponibilidad de la información financiera, lo que muestra que la percepción de organización puede fortalecerse cuando existe una herramienta que sistematice los registros.

**Pregunta 7.** *Los errores en los registros contables se detectan con facilidad.*

La distribución de respuestas indica que, la dueña, la ayudante y el contador indicaron estar totalmente de acuerdo. Esto refleja una percepción uniforme de que dentro de la empresa existe capacidad para identificar errores cuando se presentan en los registros contables.

Desde la perspectiva de la dueña, esta respuesta puede estar relacionada con la revisión constante que realiza sobre los movimientos del negocio. La ayudante, al participar en el registro diario de operaciones, también puede percibir que cualquier inconsistencia es visible con relativa rapidez. En el caso del contador, su formación técnica podría permitirle detectar errores mediante la revisión de documentos y comprobantes, lo que explica su acuerdo total.

No obstante, Ramírez Paredes y Soto Molina (2021) señalan que en procesos contables manuales la detección de errores suele depender de la experiencia del personal y no de alertas automáticas. Asimismo, Salazar Méndez y Fuentes Cabrera (2022) identificaron que la digitalización contable facilita la identificación inmediata de inconsistencias, lo que permite entender que, aunque actualmente se perciba facilidad para detectar errores, el uso de herramientas tecnológicas puede reforzar este aspecto.

**Pregunta 8.** *El proceso contable actual responde a las necesidades reales de la empresa.*

A partir de los datos obtenidos, se observa que los tres participantes indicaron estar totalmente de acuerdo. Este resultado muestra que existe una percepción clara de que el proceso contable actual es funcional y se ajusta a la dinámica del negocio.

Para la dueña, esta valoración puede estar relacionada con el hecho de que el sistema le permite llevar control de ingresos, gastos y movimientos básicos. La ayudante, al interactuar con la información en el trabajo diario, puede considerar que el proceso cumple con lo necesario para la operación. El contador, aunque tiene una visión más técnica, puede reconocer que el sistema es suficiente para el tamaño y nivel de complejidad de la empresa.

Martínez López y Torres Vélez (2022) señalan que muchas PYMES consideran que sus procesos contables responden a sus necesidades mientras logren mantener control sobre su información financiera. De igual manera, Vargas Solís (2024) encontró que, tras la implementación de software contable, las empresas ampliaron su capacidad de análisis y control, lo que muestra que la percepción de funcionalidad puede variar cuando se incorporan herramientas más estructuradas.

**Pregunta 9.** *El personal considera que el proceso contable podría mejorarse.*

En esta pregunta, la dueña y la ayudante indicaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el contador respondió estar de acuerdo. Existe, por tanto, una percepción general de que el proceso actual puede fortalecerse.

Desde la perspectiva de la dueña, reconocer la posibilidad de mejora puede estar relacionado con la intención de organizar de mejor manera la información y facilitar el crecimiento del negocio. La ayudante, al participar en las actividades diarias, también puede identificar aspectos prácticos que podrían simplificarse o estructurarse mejor. En el caso del contador, aunque su respuesta fue ligeramente menos enfática, el hecho de estar de acuerdo indica que observa oportunidades de ajuste en el sistema actual.

Los antecedentes internacionales y nacionales coinciden en este punto. Gómez Núñez y Herrera Salazar (2023) y Mora Chacón (2023) identificaron que muchas pequeñas empresas reconocen debilidades en sus procesos contables antes de implementar herramientas digitales. Asimismo, Castro Villalobos (2022) señaló que las empresas que operaban con procesos manuales percibían la necesidad de modernizar sus sistemas para mejorar el control y la organización financiera. Esto permite comprender que la percepción de mejora manifestada por los participantes se alinea con lo evidenciado en investigaciones previas sobre pequeñas empresas comerciales.

Con respecto a los resultados generales obtenidos del primer objetivo específico, éstos evidencian que el proceso contable de la empresa Deleites es percibido como claro, funcional y adecuado para las necesidades actuales del negocio. Sin embargo, también se identifican ciertas debilidades relacionadas con la formalización de los procedimientos y el seguimiento estructurado de las operaciones.

Al comparar estos hallazgos con los antecedentes expuestos en el primer capítulo, se observa coincidencia con lo planteado por Gómez Núñez y Herrera Salazar (2023), quienes señalaron que en muchas pequeñas empresas los procesos contables, aunque funcionales, presentan limitaciones asociadas al manejo manual de la información y la ausencia de sistematización. De igual manera, Mora Chacón (2023) determinó que las PYMES suelen percibir sus procesos como adecuados, aun cuando existen deficiencias estructurales que solo se evidencian al introducir herramientas digitales.

Por otro lado, se destaca que, desde el marco teórico, Kieso, Weygandt y Warfield (2022) establecen que un proceso contable debe ser estructurado, sistemático y orientado a generar información financiera confiable. Asimismo, Hernández Sampieri et al. (2022) destacan que la claridad en los procesos no debe basarse únicamente en la percepción, sino en la existencia de procedimientos definidos y documentados.

En ese contexto, se puede determinar que el proceso contable de la empresa Deleites cumple parcialmente con lo esperado, ya que cumple en términos operativos (funciona y permite registrar información).

Por otra parte, no cumple totalmente en términos técnicos (falta formalización, sistematización y control estructurado).

Desde un criterio técnico-contable, la ausencia de procedimientos formalmente establecidos y de un sistema contable digital limita la capacidad de la empresa para garantizar la confiabilidad, oportunidad y trazabilidad de la información financiera, lo cual puede afectar la toma de decisiones a futuro.

## 5.2 Reconocer los procedimientos de gestión relacionados con la producción, almacenamiento y comercialización de los productos.

**Pregunta 10.** *La empresa cuenta con procedimientos definidos para la producción de sus productos.*

En esta pregunta, la dueña y la ayudante indicaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el contador respondió estar de acuerdo. Esto muestra una percepción positiva general respecto a la existencia de procedimientos en el área de producción.

Desde la perspectiva de la dueña, esta respuesta puede estar relacionada con el conocimiento directo de cómo se elaboran los productos y con la experiencia acumulada en el negocio. La ayudante, al participar en la producción, también puede percibir que existen pasos claros que se siguen en la preparación. En el caso del contador, aunque reconoce que existen procedimientos, su respuesta menos enfática podría indicar que dichos procesos no están formalmente documentados o estructurados por escrito.

Martínez López y Torres Vélez (2022) señalan que en muchas PYMES los procedimientos operativos existen en la práctica, pero no siempre están sistematizados o respaldados por herramientas formales. De manera similar, Rodríguez Araya (2024) encontró que la formalización y digitalización de procesos permite mayor claridad y control sobre las actividades productivas y financieras.

**Pregunta 11.** *El proceso de producción se encuentra organizado y controlado.*

Los resultados muestran que, la dueña y la ayudante indicaron estar de acuerdo, mientras que el contador seleccionó la opción neutral. Esto refleja que existe una percepción positiva desde el área operativa, aunque no completamente uniforme.

Para la dueña, el proceso puede considerarse organizado porque conoce el flujo de trabajo y supervisa su ejecución. La ayudante, al participar directamente en la producción,

también puede percibir que las tareas siguen un orden establecido. En el caso del contador, la neutralidad podría estar relacionada con la ausencia de controles formales o registros estructurados que respalden esa organización desde un punto de vista más técnico.

Castro Villalobos (2022) señala que en pequeñas empresas los procesos suelen funcionar de manera práctica, pero pueden presentar debilidades cuando no están apoyados en sistemas de control estructurados. Asimismo, Calderón Rojas y Pérez Vargas (2023) indican que los sistemas de información contribuyen a fortalecer el control y la trazabilidad de los procesos internos.

**Pregunta 12.** *Existen prácticas claras para el almacenamiento de los productos.*

De acuerdo con las respuestas obtenidas, la dueña y la ayudante indicaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el contador respondió estar de acuerdo. Esto refleja una percepción positiva sobre la forma en que se manejan los productos dentro del área de almacenamiento.

Desde la visión de la dueña, esta respuesta puede estar relacionada con el conocimiento del espacio físico y la forma en que se organizan los insumos y productos terminados. La ayudante, al trabajar directamente con el almacenamiento, también puede considerar que existen criterios claros para ubicar y conservar los productos. En el caso del contador, aunque reconoce que existen prácticas definidas, su respuesta puede indicar que no necesariamente están formalizadas mediante registros sistemáticos o controles documentados.

Martínez López y Torres Vélez (2022) señalan que en muchas PYMES los procesos de almacenamiento funcionan de manera empírica, basados en la experiencia del personal. De igual forma, Rodríguez Araya (2024) encontró que la digitalización y formalización de procesos permite fortalecer el control sobre inventarios y existencias, especialmente cuando se integran herramientas contables que respaldan la información operativa.

**Pregunta 13.** *El almacenamiento permite identificar fácilmente los productos disponibles.*

Según la información recopilada, la dueña y la ayudante indicaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el contador respondió estar de acuerdo. Existe, por tanto, una percepción general de que los productos pueden identificarse sin dificultad dentro del espacio de almacenamiento.

Para la dueña, esta facilidad puede relacionarse con el conocimiento directo del inventario y la organización física del negocio. La ayudante, al trabajar diariamente con los productos, también puede considerar que la identificación es sencilla dentro de la dinámica operativa. En el caso del contador, su respuesta puede reflejar que, aunque el almacenamiento funciona, no necesariamente existe un sistema digital que permita visualizar las existencias en tiempo real.

Gómez Núñez y Herrera Salazar (2023) indican que la ausencia de sistemas contables digitalizados limita la capacidad de contar con información inmediata sobre inventarios. Asimismo, Vargas Solís (2024) encontró que la implementación de software contable mejora la trazabilidad y disponibilidad de datos relacionados con existencias, lo que muestra que la identificación manual puede ser funcional, pero susceptible de fortalecerse mediante herramientas tecnológicas.

**Pregunta 14.** *Se tiene control sobre las entradas y salidas de productos.*

Las respuestas evidencian unanimidad, ya que la dueña, la ayudante y el contador indicaron estar totalmente de acuerdo. Esto refleja que existe una percepción clara de control en el manejo de los movimientos de productos dentro de la empresa.

Desde la perspectiva de la dueña, este control puede relacionarse con la supervisión directa que realiza sobre las compras, ventas y movimientos de inventario. La ayudante, al participar activamente en la producción y comercialización, también puede percibir que los

ingresos y salidas están bajo seguimiento constante. En el caso del contador, su acuerdo total puede estar vinculado a que la información necesaria para registrar estas operaciones se encuentra disponible cuando se requiere.

Castro Villalobos (2022) señala que en pequeñas empresas el control de inventarios puede mantenerse de forma manual cuando existe supervisión constante por parte de los responsables del negocio. No obstante, Calderón Rojas y Pérez Vargas (2023) indican que los sistemas de información contable permiten llevar un control más detallado y trazable de entradas y salidas, fortaleciendo la confiabilidad de los registros.

**Pregunta 15.** *Los procedimientos de comercialización están claramente establecidos.*

De acuerdo con los datos obtenidos, la dueña indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que la ayudante y el contador seleccionaron la opción de acuerdo. Esto muestra una percepción positiva general respecto a la forma en que se realizan las ventas y la relación con los clientes.

Para la dueña, esta claridad puede estar asociada a la experiencia acumulada en la atención al cliente y en la gestión del negocio. La ayudante, al involucrarse en la comercialización diaria, puede considerar que existen pasos definidos para realizar las ventas. En el caso del contador, su respuesta puede indicar que los procedimientos funcionan en la práctica, aunque no necesariamente estén formalizados en manuales o documentos escritos.

Gómez Núñez y Herrera Salazar (2023) encontraron que en muchas PYMES los procesos comerciales se desarrollan con base en la experiencia, pero pueden fortalecerse cuando se integran herramientas contables que permiten registrar de manera más estructurada las ventas y los ingresos. De igual manera, Rodríguez Araya (2024) señala que la formalización de procesos contribuye a mejorar la organización financiera y administrativa.

**Pregunta 16.** *La información sobre ventas se comunica oportunamente al área administrativa o contable.*

Los datos reflejan que la dueña y la ayudante indicaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el contador respondió estar de acuerdo. Esto evidencia una percepción positiva respecto a la comunicación interna relacionada con las ventas.

Desde el punto de vista de la dueña, esta respuesta puede estar vinculada al hecho de que mantiene contacto directo con las operaciones y conoce el flujo de información dentro del negocio. La ayudante, al participar en las actividades de venta, también puede considerar que la información se transmite en el momento adecuado. En el caso del contador, aunque reconoce que la comunicación es adecuada, su respuesta menos enfática puede estar asociada a que el proceso depende de la dinámica interna y no de un sistema automatizado que garantice inmediatez.

Salazar Méndez y Fuentes Cabrera (2022) señalan que en empresas con procesos manuales la comunicación suele depender del orden y disciplina del personal, lo que puede generar variaciones en la oportunidad de la información. Asimismo, Vargas Solís (2024) encontró que el uso de software contable mejora la rapidez con que los datos de ventas se reflejan en los registros financieros, fortaleciendo la integración entre áreas.

**Pregunta 17.** *Los procedimientos operativos influyen en la calidad de la información contable.*

Las respuestas obtenidas muestran que la dueña y la ayudante están totalmente de acuerdo, mientras que el contador indicó estar de acuerdo. Existe, por tanto, una percepción general de que las actividades operativas impactan directamente en la calidad de la información financiera.

Para la dueña, esta relación puede ser evidente al observar cómo las actividades diarias de producción y venta se reflejan en los registros contables. La ayudante, al ejecutar tareas

operativas, puede percibir que cualquier error en el proceso afecta la información final. El contador, aunque comparte esta visión, podría considerar que la calidad de la información también depende de controles y revisiones técnicas posteriores.

Calderón Rojas y Pérez Vargas (2023) indican que la calidad de la información contable está estrechamente vinculada a la forma en que se desarrollan los procesos internos de la empresa. De igual manera, Martínez López y Torres Vélez (2022) destacan que la integración entre procesos operativos y sistemas contables fortalece la confiabilidad de los datos financieros.

**Pregunta 18.** *Los procesos de producción, almacenamiento y comercialización podrían mejorarse.*

Las respuestas obtenidas muestran que la dueña y la ayudante indicaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el contador respondió estar de acuerdo. Esto refleja una percepción general de que, aunque los procesos actuales funcionan, existe espacio para fortalecerlos.

Desde la perspectiva de la dueña, reconocer la posibilidad de mejora puede estar relacionado con la intención de organizar mejor las actividades y facilitar el crecimiento del negocio. La ayudante, al participar directamente en la producción y comercialización, también puede identificar aspectos prácticos que podrían simplificarse o estructurarse con mayor claridad. En el caso del contador, aunque su respuesta es ligeramente menos enfática, el hecho de estar de acuerdo indica que observa oportunidades de ajuste desde el punto de vista administrativo y financiero.

Los antecedentes internacionales y nacionales coinciden en este aspecto. Gómez Núñez y Herrera Salazar (2023) identificaron que muchas pequeñas empresas reconocen limitaciones en sus procesos operativos antes de incorporar herramientas digitales. De igual manera, Rodríguez Araya (2024) y Vargas Solís (2024) encontraron que la formalización y

---

digitalización de procesos permite mejorar la organización interna y fortalecer el control financiero.

En relación con los resultados generales del segundo objetivo específico, éstos evidencian que los procesos operativos de la empresa se encuentran organizados desde la práctica, con un control adecuado de inventarios y una comunicación efectiva entre áreas. No obstante, se reconoce que dichos procesos no se encuentran formalmente documentados.

Al contrastar estos resultados con los antecedentes expuestos en el primer capítulo, Martínez López y Torres Vélez (2022) indican que en muchas PYMES los procesos operativos funcionan de manera empírica, apoyados en la experiencia, lo que limita su eficiencia cuando la empresa crece. Asimismo, Rodríguez Araya (2024) concluye que la formalización de los procesos contribuye significativamente a mejorar la gestión administrativa y financiera.

Adicionalmente, desde el marco teórico, Chiavenato (2021) establece que los procesos organizacionales deben estar definidos, estandarizados y documentados para garantizar su eficiencia. Además, Romney y Steinbart (2021) indican que los sistemas de información permiten integrar los procesos operativos con la información contable, mejorando su control.

Bajo este análisis, se concluye que los procesos operativos de la empresa cumplen parcialmente con lo esperado, debido a que existe organización práctica y control básico, sin embargo no existe formalización ni integración con sistemas estructurados.

Desde un criterio técnico, esta situación representa un riesgo, ya que los procesos dependen del conocimiento empírico del personal, lo cual puede generar inconsistencias, errores o dificultades en la continuidad operativa del negocio.

### **5.3 Identificar la aplicación de procedimientos y principios de control utilizados en los procesos administrativos, contables y financieros.**

**Pregunta 19.** *La empresa cuenta con controles internos para el manejo de sus operaciones.*

Los resultados indican que la dueña y la ayudante seleccionaron totalmente de acuerdo, mientras que el contador respondió de acuerdo. Esto muestra una percepción positiva general sobre la existencia de controles internos dentro de la empresa.

Desde la perspectiva de la dueña, esta respuesta puede estar vinculada a la supervisión directa que realiza sobre las actividades del negocio y a las prácticas que se han establecido con el tiempo. La ayudante, al seguir instrucciones y procedimientos definidos en la rutina diaria, también puede percibir que existen mecanismos de control. En el caso del contador, aunque reconoce la presencia de controles, su respuesta menos enfática podría reflejar que estos no están formalizados bajo un sistema estructurado o documentado.

Castro Villalobos (2022) señala que en muchas PYMES los controles internos existen en la práctica, pero no siempre están respaldados por herramientas formales que permitan mayor trazabilidad. De igual manera, Calderón Rojas y Pérez Vargas (2023) destacan que los sistemas de información contable fortalecen el control interno al generar registros más organizados y verificables.

**Pregunta 20.** *Existen controles que permiten prevenir errores en los registros contables.*

La distribución de respuestas muestra que la dueña y la ayudante indicaron totalmente de acuerdo, mientras que el contador seleccionó de acuerdo. Existe, por tanto, una percepción favorable respecto a la capacidad de la empresa para prevenir errores contables.

Para la dueña, esta prevención puede relacionarse con la revisión constante de la información y la supervisión de las actividades financieras. La ayudante, al participar en los registros y procesos diarios, también puede considerar que se aplican medidas que reducen equivocaciones. En el caso del contador, aunque reconoce la existencia de controles, su respuesta puede indicar que estos dependen principalmente del orden interno y no de mecanismos automatizados.

Ramírez Paredes y Soto Molina (2021) explican que en empresas que trabajan con procesos manuales la prevención de errores se basa en la experiencia y revisión humana. Asimismo, Salazar Méndez y Fuentes Cabrera (2022) encontraron que la digitalización contable reduce significativamente la probabilidad de errores, lo que permite comprender que la percepción positiva actual podría fortalecerse mediante herramientas tecnológicas más estructuradas.

**Pregunta 21.** *Los controles aplicados ayudan a proteger los recursos de la empresa.*

Según la información recopilada, la dueña indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que la ayudante y el contador respondieron estar de acuerdo. Esto refleja una percepción positiva respecto a la función protectora de los controles internos.

Desde la visión de la dueña, esta respuesta puede relacionarse con la confianza en los procedimientos que se aplican para evitar pérdidas o mal manejo de recursos. La ayudante, al ejecutar tareas operativas bajo ciertas normas, también puede considerar que existen mecanismos que resguardan los insumos y productos. En el caso del contador, su respuesta puede indicar que reconoce la existencia de controles, aunque desde una perspectiva técnica podrían fortalecerse o formalizarse aún más.

Castro Villalobos (2022) señala que en pequeñas empresas los controles internos suelen enfocarse en la supervisión directa y en la confianza entre los miembros del equipo.

Asimismo, Calderón Rojas y Pérez Vargas (2023) destacan que los sistemas contables digitales permiten proteger mejor los recursos al generar registros verificables y trazables, lo que fortalece la seguridad financiera.

**Pregunta 22.** *Se realizan revisiones de los registros contables de forma periódica.*

Las respuestas evidencian que la dueña y la ayudante indicaron totalmente de acuerdo, mientras que el contador seleccionó la opción de acuerdo. Esto muestra que existe una percepción favorable respecto a la revisión constante de la información contable.

Para la dueña, estas revisiones pueden formar parte del control cotidiano del negocio. La ayudante, al participar en la preparación o entrega de información, también puede percibir que los registros son revisados con regularidad. En el caso del contador, aunque reconoce que se realizan revisiones, su postura puede estar relacionada con la ausencia de un calendario formal o de auditorías estructuradas que respalden estas prácticas.

Ramírez Paredes y Soto Molina (2021) explican que en empresas con procesos manuales las revisiones suelen depender de la disciplina interna más que de sistemas automatizados. De igual manera, Vargas Solís (2024) encontró que la implementación de software contable permite programar revisiones y generar reportes periódicos de manera más ordenada, fortaleciendo el control financiero.

**Pregunta 23.** *Las responsabilidades del personal están claramente definidas.*

Los datos muestran que la dueña y la ayudante indicaron totalmente de acuerdo, mientras que el contador respondió de acuerdo. Esto refleja una percepción positiva respecto a la definición de funciones dentro de la empresa.

Desde la perspectiva de la dueña, esta claridad puede estar asociada al conocimiento directo de quién realiza cada actividad y a la organización interna del negocio. La ayudante, al

desempeñar tareas específicas en la producción y administración, también puede considerar que sus funciones están bien delimitadas. En el caso del contador, aunque reconoce la existencia de responsabilidades definidas, su respuesta puede indicar que estas no se encuentran formalizadas mediante manuales o documentos escritos.

Castro Villalobos (2022) señala que en muchas PYMES las responsabilidades se asignan de manera práctica, basadas en la experiencia y confianza entre los miembros del equipo. De igual forma, Rodríguez Araya (2024) encontró que la formalización de procesos y funciones, especialmente cuando se incorporan herramientas contables digitales, contribuye a una mayor claridad organizativa y administrativa.

**Pregunta 24.** *Los controles existentes permiten detectar inconsistencias en la información financiera.*

La distribución de respuestas indica que la dueña y la ayudante seleccionaron totalmente de acuerdo, mientras que el contador respondió de acuerdo. Esto evidencia que, desde la percepción general, los controles aplicados permiten identificar posibles errores o diferencias en la información financiera.

Para la dueña, esta capacidad puede relacionarse con la revisión constante de ingresos y gastos. La ayudante, al participar en los procesos operativos, también puede percibir que cualquier inconsistencia es visible durante la ejecución diaria de tareas. En el caso del contador, aunque reconoce que existen controles que permiten detectar diferencias, su respuesta puede reflejar que estos mecanismos podrían fortalecerse con herramientas más estructuradas.

Ramírez Paredes y Soto Molina (2021) explican que en procesos manuales la detección de inconsistencias depende en gran medida de la revisión humana. Asimismo, Salazar Méndez y Fuentes Cabrera (2022) destacan que los sistemas contables digitales incorporan

validaciones automáticas que facilitan la identificación de errores, lo que fortalece la confiabilidad de la información financiera.

**Pregunta 25.** *El personal aplica los controles establecidos en sus labores diarias.*

La información obtenida muestra que la dueña y la ayudante indicaron totalmente de acuerdo, mientras que el contador respondió de acuerdo. Esto refleja una percepción favorable respecto a la aplicación práctica de los controles internos dentro de la rutina diaria.

Desde la visión de la dueña, esta respuesta puede estar vinculada a la confianza en el equipo de trabajo y en el cumplimiento de las tareas asignadas. La ayudante, al desempeñar funciones operativas, puede considerar que sigue los lineamientos establecidos en cada actividad. En el caso del contador, aunque reconoce que los controles se aplican, su respuesta puede indicar que estos no están respaldados por un sistema formal que permita verificar su cumplimiento de manera automática.

Castro Villalobos (2022) señala que en pequeñas empresas la aplicación de controles depende en gran medida de la disciplina y compromiso del personal. De igual manera, Calderón Rojas y Pérez Vargas (2023) indican que los sistemas contables digitales permiten registrar y verificar la ejecución de controles con mayor trazabilidad, fortaleciendo la gestión administrativa.

**Pregunta 26.** *Los procedimientos de control contribuyen al orden administrativo de la empresa.*

Las respuestas reflejan que la dueña indicó totalmente de acuerdo, mientras que la ayudante y el contador seleccionaron la opción de acuerdo. Existe, por tanto, una percepción positiva sobre la relación entre los controles internos y el orden organizativo.

Para la dueña, este orden puede relacionarse con la estructura que se mantiene en las actividades financieras y operativas. La ayudante, al seguir procedimientos definidos, también puede percibir que los controles ayudan a mantener organización en el trabajo diario. El contador, desde su enfoque técnico, puede considerar que los controles contribuyen al orden, aunque podrían formalizarse mediante herramientas más estructuradas.

Rodríguez Araya (2024) señala que la formalización y digitalización de procesos contables favorece el orden administrativo al sistematizar la información. Asimismo, Vargas Solís (2024) encontró que el uso de software contable mejora la organización interna y facilita la gestión financiera, reforzando la relación entre control y estructura administrativa.

**Pregunta 27.** *Los controles internos actuales podrían fortalecerse.*

Los resultados muestran unanimidad, ya que la dueña, la ayudante y el contador indicaron estar totalmente de acuerdo. Esto evidencia que, aunque existen controles dentro de la empresa, todos reconocen que pueden mejorarse o reforzarse.

Desde la perspectiva de la dueña, esta respuesta puede estar asociada al interés de mantener un mejor orden y prepararse para el crecimiento del negocio. La ayudante, al participar en los procesos operativos, también puede identificar áreas donde los controles podrían aplicarse con mayor claridad. En el caso del contador, su acuerdo total puede reflejar una visión técnica que reconoce la necesidad de contar con mecanismos más estructurados o apoyados en herramientas formales.

Los antecedentes analizados coinciden con esta percepción. Gómez Núñez y Herrera Salazar (2023) señalan que muchas pequeñas empresas identifican debilidades en sus controles antes de incorporar sistemas contables digitales. De igual manera, Mora Chacón (2023) encontró que la digitalización permite fortalecer la organización y precisión de los registros, contribuyendo a un mejor control financiero.

**Pregunta 28.** *El uso de un software contable mejoraría la organización de la información financiera.*

La distribución de respuestas indica que la dueña y la ayudante seleccionaron totalmente de acuerdo, mientras que el contador respondió de acuerdo. Existe, por tanto, una percepción favorable respecto al impacto que tendría la implementación de un software contable en la organización financiera.

Para la dueña, esta mejora puede relacionarse con la posibilidad de contar con información más clara y estructurada. La ayudante, al manejar datos diariamente, también puede percibir que una herramienta digital facilitaría el orden y acceso a los registros. En el caso del contador, aunque su respuesta es ligeramente menos enfática, el hecho de estar de acuerdo muestra que reconoce el valor técnico de un sistema contable formal.

Este resultado se alinea directamente con los antecedentes internacionales y nacionales. Ramírez Paredes y Soto Molina (2021) identificaron que el uso de software contable mejora la calidad y precisión de la información financiera. Asimismo, Vargas Solís (2024) concluyó que la implementación de herramientas digitales fortalece la organización de los registros y facilita la toma de decisiones en pequeñas empresas.

**Pregunta 29.** *Un sistema contable permitiría reducir errores en los registros.*

Los datos obtenidos muestran que la dueña y la ayudante indicaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el contador respondió estar de acuerdo. Esto refleja una percepción positiva sobre el impacto que tendría un sistema contable en la disminución de errores dentro de la empresa.

Desde la perspectiva de la dueña, esta respuesta puede estar relacionada con la experiencia de haber trabajado con registros manuales, donde la posibilidad de equivocaciones depende de la revisión humana. La ayudante, al participar directamente en el registro de información, también puede reconocer que una herramienta digital facilitaría la precisión en los

datos. En el caso del contador, aunque su respuesta es ligeramente menos enfática, el hecho de estar de acuerdo evidencia que identifica beneficios técnicos en la automatización de procesos.

Ramírez Paredes y Soto Molina (2021) señalan que los sistemas contables digitales incorporan validaciones automáticas que disminuyen errores en los registros financieros. De igual manera, Salazar Méndez y Fuentes Cabrera (2022) encontraron que la digitalización contable reduce duplicidades y atrasos, fortaleciendo la confiabilidad de la información.

**Pregunta 30.** *El personal estaría dispuesto a capacitarse en el uso de un sistema contable.*

Las respuestas reflejan que la dueña y la ayudante indicaron totalmente de acuerdo, mientras que el contador seleccionó la opción de acuerdo. Esto muestra una actitud favorable hacia la capacitación y el aprendizaje de nuevas herramientas contables.

Para la dueña, esta disposición puede estar asociada al interés de modernizar el negocio y mejorar la gestión administrativa. La ayudante, al involucrarse en las actividades diarias, puede considerar que una capacitación facilitaría su trabajo y el manejo de la información. El contador, aunque su respuesta es menos enfática, también demuestra apertura hacia la incorporación de un sistema que complemente su labor profesional.

Vargas Solís (2024) señala que la implementación de software contable en PYMES requiere procesos de capacitación que permitan una correcta adopción de la herramienta. Asimismo, Rodríguez Araya (2024) encontró que la disposición del personal es un factor clave para que la digitalización contable genere mejoras reales en la organización financiera.

Los resultados vinculados al tercer objetivo específico muestran que la empresa cuenta con controles internos básicos, los cuales permiten prevenir errores y proteger los recursos. Sin embargo, existe unanimidad en que estos controles pueden fortalecerse.

En relación con los antecedentes expuestos en el primer capítulo, Castro Villalobos (2022) y Calderón Rojas y Pérez Vargas (2023) coinciden en que los controles internos en las PYMES suelen ser informales y dependientes de la supervisión directa, lo que limita su efectividad. Asimismo, Salazar Méndez y Fuentes Cabrera (2022) evidencian que la digitalización contable fortalece significativamente los mecanismos de control.

Por otra parte, desde el marco teórico, Hernández y Mendoza (2023) señalan que el control interno debe ser un sistema estructurado orientado a garantizar la confiabilidad de la información. Del mismo modo, Romney y Steinbart (2021) establecen que los sistemas contables digitales mejoran el control, reducen errores y facilitan la auditoría de la información.

Además, los resultados evidencian una clara disposición del personal hacia la implementación de un software contable, reconociendo sus beneficios en organización de la información, reducción de errores y mejora en la toma de decisiones.

Con base en este análisis, se determina que el sistema actual de control interno cumple parcialmente, por ser funcional pero no estructurado y con respecto a la necesidad de implementar software contable, cumple totalmente con lo esperado, ya que existe coherencia entre resultados, antecedentes y el marco teórico.

Desde un criterio técnico-contable, la implementación de un software contable no solo es recomendable, sino necesaria, ya que permitiría estandarizar los registros, automatizar procesos, mejorar la calidad de la información financiera y fortalecer el control interno.

Por su parte la no implementación de este tipo de herramientas podría mantener a la empresa en un nivel operativo básico, limitando su crecimiento y su capacidad de análisis financiero.

En general, el análisis comparativo entre los resultados obtenidos, los antecedentes investigativos y el marco teórico permite concluir que la empresa Deleites presenta un nivel de desarrollo contable y administrativo funcional, pero con importantes oportunidades de mejora.

Los procesos actuales cumplen parcialmente con los criterios teóricos, los controles internos requieren fortalecimiento estructural y la implementación de software contable cumple totalmente como solución esperada.

Este análisis no solo valida los hallazgos del estudio, sino que también justifica la propuesta planteada en el capítulo VII de la presente investigación, evidenciando la importancia de modernizar los procesos contables en pequeñas empresas.

#### **5.4 Proponer las actividades requeridas para la implementación de un sistema o software contable.**

Con respecto a los resultados de este objetivo, se debe indicar que los mismos están destacados en la propuesta de la investigación, la cual se desarrolla en el Capítulo VII del presente documento.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El presente capítulo tiene como finalidad sintetizar los principales hallazgos de la investigación, a partir del análisis desarrollado en los capítulos anteriores, así como formular recomendaciones orientadas a mejorar la situación estudiada y reconocer las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo del estudio.

En este apartado se integran los resultados obtenidos con la discusión realizada, permitiendo establecer una relación directa entre los objetivos planteados, la pregunta de investigación y las evidencias encontradas. Las conclusiones constituyen un elemento clave, ya que permiten responder de manera clara y fundamentada al problema de investigación, destacando los aportes más relevantes del estudio.

Asimismo, se presentan las recomendaciones, las cuales tienen un enfoque práctico, orientadas a proponer acciones concretas que contribuyan a fortalecer los procesos contables, administrativos y de control interno de la empresa analizada. Estas recomendaciones derivan directamente de los hallazgos identificados, por lo que su aplicación busca mejorar la gestión organizacional y apoyar la toma de decisiones.

Adicionalmente, se incluyen las limitaciones de la investigación, con el propósito de reconocer aquellos factores que pudieron afectar el alcance del estudio, tales como el tamaño de la población, la disponibilidad de información o las condiciones en las que se desarrolló la investigación. Este reconocimiento permite contextualizar los resultados y fortalecer la transparencia del proceso investigativo.

En términos generales, lo que se busca en este capítulo es sintetizar los principales resultados del estudio, responder a los objetivos y a la pregunta de investigación, proponer

acciones de mejora basadas en los hallazgos y reconocer las limitaciones del proceso investigativo.

## **6.1 CONCLUSIONES**

Las conclusiones constituyen la parte del estudio donde el investigador presenta los principales hallazgos obtenidos a partir del análisis de los datos, vinculándolos con los objetivos planteados en la investigación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2022, en su libro denominado Metodología de la investigación)

Con respecto a las conclusiones de la presente investigación, las mismas se presentan a continuación, ordenadas para cada uno de los objetivos específicos:

### ***6.1.1 Estudiar el estado actual de los procesos contables que utiliza la empresa Deleites.***

Se concluye que el proceso contable actual es percibido como claro por la mayoría del personal operativo, aunque el contador mantiene una posición más prudente, lo que evidencia una diferencia entre la visión práctica y la visión técnica del sistema.

Además, se concluye que los registros contables son considerados ordenados y comprensibles; sin embargo, la neutralidad observada en algunas respuestas refleja que el proceso podría estructurarse de manera más formal.

Asimismo, se concluye que las operaciones diarias se registran oportunamente según la percepción de la dueña y la ayudante, lo que indica que el negocio mantiene un control básico sobre sus movimientos financieros.

Se concluye que los pasos del proceso contable no son percibidos de forma completamente uniforme, lo que sugiere que algunos procedimientos podrían no estar debidamente documentados.

Ergo, se concluye que el seguimiento de las operaciones no genera una percepción claramente positiva, ya que los tres participantes se mantuvieron neutrales, lo que evidencia que el control existe, pero no necesariamente mediante herramientas estructuradas.

Se concluye que la información contable se encuentra organizada y accesible para el personal, aspecto que representa una fortaleza dentro del funcionamiento actual del negocio.

También se concluye que existe una percepción general de que los errores pueden detectarse con facilidad, aunque este control depende principalmente de la revisión humana.

Además se concluye que el proceso responde a las necesidades actuales de la empresa, el personal reconoce de forma clara que puede mejorarse, lo que demuestra apertura al fortalecimiento del sistema contable.

### ***6.1.2 Reconocer los procedimientos de gestión relacionados con la producción, almacenamiento y comercialización de los productos.***

Se concluye que la empresa cuenta con procedimientos definidos para la producción, aunque estos se desarrollan principalmente con base en la experiencia y práctica diaria.

También se concluye que el proceso de producción es percibido como organizado desde el área operativa, pero no existe total seguridad de que esté respaldado por controles formales o documentación estructurada.

Asimismo, se concluye que las prácticas de almacenamiento son consideradas claras por la mayoría del personal, lo que indica que existe un orden funcional en el manejo de productos.

Se concluye que la identificación de productos disponibles se percibe como sencilla dentro del espacio físico del negocio, lo que facilita la operación diaria.

Además se concluye que el control de entradas y salidas de productos representa una fortaleza importante, al existir unanimidad en la percepción de control sobre estos movimientos.

Se concluye que los procedimientos de comercialización son considerados adecuados, aunque no necesariamente formalizados mediante manuales o protocolos escritos.

También se concluye que la comunicación de ventas hacia el área administrativa funciona de manera fluida, lo que contribuye a la integración entre áreas.

Además se concluye que el personal reconoce que los procesos operativos influyen directamente en la calidad de la información contable, demostrando comprensión de la relación entre operación y registro financiero.

Se concluye de manera general, existe conciencia de que los procesos de producción, almacenamiento y comercialización pueden fortalecerse, lo que refleja disposición al mejoramiento organizacional.

### ***6.1.3 Identificar la aplicación de procedimientos y principios de control utilizados en los procesos administrativos, contables y financieros.***

Se concluye que la empresa cuenta con controles internos básicos para el manejo de sus operaciones, los cuales son reconocidos por todo el personal.

También se concluye que existen mecanismos que permiten prevenir errores en los registros contables, aunque estos dependen principalmente de la revisión humana.

De igual forma, se concluye que los controles aplicados contribuyen a la protección de los recursos de la empresa, especialmente a través de la supervisión directa.

Se concluye que las revisiones periódicas de los registros contables forman parte de la dinámica del negocio, aunque no se encuentran formalizadas bajo un sistema estructurado.

Además se concluye que las responsabilidades del personal están definidas de manera práctica, lo que facilita la ejecución de tareas dentro de la empresa.

Se concluye que los controles actuales permiten detectar inconsistencias en la información financiera, aunque podrían fortalecerse mediante herramientas más técnicas.

También se concluye que existe consenso total en que los controles internos pueden mejorarse, lo que evidencia apertura al cambio.

Se concluye que la implementación de un software contable podría contribuir significativamente a la organización de la información financiera y a la reducción de errores.

También se concluye que el personal muestra disposición para capacitarse en el uso de un sistema contable, lo que facilita una eventual modernización administrativa.

## 6.2 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se derivan de los hallazgos y conclusiones del estudio, y tienen como propósito proponer acciones concretas que contribuyan a mejorar la situación analizada” (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2022, en su libro denominado Metodología de la investigación).

Con base en las conclusiones obtenidas de la investigación, a continuación se determinan las recomendaciones, en el mismo orden en que se plantearon los objetivos específicos:

### ***6.2.1 Estudiar el estado actual de los procesos contables que utiliza la empresa***

#### ***Deleites.***

- Se recomienda formalizar por escrito los pasos que conforman el proceso contable, de manera que todo el personal tenga claridad uniforme sobre las actividades que se realizan.
- Se recomienda establecer un manual interno que describa el registro de las operaciones diarias, incluyendo responsables, procedimientos y tiempos de ejecución.
- Se recomienda implementar un control más estructurado para el seguimiento de las operaciones, que permita visualizar con mayor facilidad ingresos, gastos y movimientos financieros.
- Se recomienda evaluar la incorporación de herramientas digitales básicas que faciliten el orden y la sistematización de los registros contables.
- Se recomienda diseñar un procedimiento simple para la revisión periódica de los registros, con el fin de reforzar la detección temprana de errores.
- Se recomienda realizar reuniones internas breves para revisar los procesos contables e identificar oportunidades de mejora continua.

- Se recomienda promover espacios de retroalimentación donde el personal pueda expresar dudas o dificultades relacionadas con el proceso contable.
- Se recomienda establecer indicadores simples de control contable (tiempos de registro, errores detectados, consistencia de información) para evaluar el desempeño del proceso.
- Se recomienda clasificar y estandarizar los documentos contables (facturas, registros, comprobantes) para facilitar su localización y uso.
- Se recomienda implementar una bitácora contable que permita dar seguimiento diario a las operaciones registradas.
- Se recomienda fortalecer la disciplina en el registro oportuno de las transacciones para evitar acumulación de información pendiente.
- Se recomienda definir claramente los responsables directos del registro y verificación de la información contable.
- Se recomienda revisar periódicamente la coherencia entre registros manuales y resultados financieros obtenidos, para detectar inconsistencias.

### ***6.2.2 Reconocer los procedimientos de gestión relacionados con la producción, almacenamiento y comercialización de los productos.***

- Se recomienda documentar los procedimientos de producción, almacenamiento y comercialización para que no dependan únicamente de la experiencia del personal.
- Se recomienda establecer controles más claros en el área de inventarios, especialmente en el registro de entradas y salidas de productos.
- Se recomienda crear formatos sencillos para el control de inventario físico que permitan contrastar existencias con registros contables.
- Se recomienda fortalecer la comunicación entre el área operativa y administrativa, asegurando que la información de ventas se registre el mismo día.

- Se recomienda revisar periódicamente los procesos operativos con el fin de identificar actividades que puedan simplificarse o mejorarse.
- Se recomienda evaluar la implementación de herramientas que permitan controlar inventarios y ventas en tiempo real.
- Se recomienda estandarizar los tiempos y procedimientos de producción para mejorar el control operativo y su vinculación con los costos.
- Se recomienda implementar controles básicos de rotación de inventarios para evitar pérdidas o deterioro de productos.
- Se recomienda desarrollar registros diarios de producción que permitan relacionar la operación con los ingresos generados.
- Se recomienda establecer un sistema básico de codificación o clasificación de productos para facilitar su control y seguimiento.
- Se recomienda definir procedimientos claros para el manejo de desperdicios o mermas dentro del proceso productivo.
- Se recomienda integrar la información de producción, almacenamiento y ventas con los registros contables para lograr mayor coherencia en la información financiera.

### ***6.2.3 Identificar la aplicación de procedimientos y principios de control utilizados en los procesos administrativos, contables y financieros.***

- Se recomienda revisar los controles internos actuales y definir cuáles pueden fortalecerse o formalizarse mediante procedimientos escritos.
- Se recomienda establecer un cronograma fijo para la revisión de registros contables, evitando que dependan únicamente de la disponibilidad del momento.
- Se recomienda analizar diferentes opciones de software contable que se ajusten al tamaño y necesidades de la empresa.

- 
- Se recomienda planificar un proceso de capacitación gradual para el personal en caso de implementar un sistema contable digital.
  - Se recomienda diseñar políticas básicas de control interno que respalden la protección de recursos y la confiabilidad de la información financiera.
  - Se recomienda implementar el software contable de forma progresiva, iniciando con módulos básicos como registro de ventas e inventarios.
  - Se recomienda dar seguimiento posterior a la implementación del sistema para evaluar su impacto en la organización administrativa y financiera.
  - Se recomienda establecer mecanismos de doble verificación en registros críticos para reducir el riesgo de errores.
  - Se recomienda definir niveles de acceso y responsabilidad en el manejo de la información contable para mejorar el control interno.
  - Se recomienda implementar controles periódicos de conciliación entre inventarios físicos y registros contables.
  - Se recomienda documentar los procedimientos de control interno para asegurar su continuidad en el tiempo.
  - Se recomienda evaluar periódicamente la confiabilidad de la información financiera generada por el sistema contable.
  - Se recomienda integrar reportes financieros generados por el software contable como herramienta de apoyo para la toma de decisiones.

## CAPÍTULO VII: PROPUESTA

El presente capítulo tiene como finalidad presentar una propuesta de mejora fundamentada en los hallazgos obtenidos a lo largo de la investigación, la cual se orienta a fortalecer los procesos contables, administrativos y de control interno de la empresa Deleites.

Esta propuesta surge como respuesta directa a las debilidades identificadas en los capítulos anteriores, especialmente en relación con la organización del proceso contable, la formalización de los procedimientos y la incorporación de herramientas tecnológicas.

En ese sentido, la propuesta constituye una aplicación práctica del conocimiento generado durante el desarrollo del estudio, ya que no solo se limita a describir la situación actual, sino que plantea soluciones concretas y viables que pueden ser implementadas dentro de la empresa. Esto permite trascender del análisis teórico a la mejora real de la gestión organizacional.

A lo largo de este capítulo se detallan los principales componentes de la propuesta, incluyendo su nombre, los objetivos que persigue, la población a la que está dirigida, las fases de implementación, el cronograma de actividades, los recursos necesarios y los mecanismos de seguimiento. Asimismo, se establece una secuencia lógica de acciones que permite desarrollar la propuesta de forma progresiva, adaptándose a las condiciones reales de una pequeña empresa.

De igual manera, la propuesta se enfoca en la implementación de un sistema contable digital como eje central de mejora, acompañado del fortalecimiento de los procesos internos existentes. Esto incluye la organización del proceso contable, la definición de procedimientos operativos y el establecimiento de controles internos más estructurados, lo cual contribuirá a mejorar la calidad de la información financiera y apoyar la toma de decisiones.

Desde una perspectiva metodológica, el desarrollo de una propuesta dentro de una investigación implica la formulación de alternativas de solución basadas en evidencia empírica. En este sentido, Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2022) en su libro denominado Metodología de la investigación, señalan que:

*“La propuesta en una investigación representa una alternativa de acción fundamentada en los resultados obtenidos, orientada a mejorar la situación analizada y a generar un aporte práctico al problema estudiado”* (p. 498).

Asimismo, Hernández y Mendoza (2023) indican que:

*“Las propuestas deben ser coherentes con los hallazgos del estudio, viables en su aplicación y orientadas a producir mejoras concretas en el contexto investigado”* (p. 510).

En términos generales, lo que se busca en este capítulo es plantear una solución viable a la problemática identificada, integrar los resultados y conclusiones en una propuesta práctica, mejorar la organización contable y administrativa de la empresa, fortalecer el control interno y la calidad de la información financiera y contribuir a una mejor toma de decisiones.

En consecuencia, este capítulo representa la culminación aplicada de la investigación, ya que permite traducir el análisis realizado en un conjunto de acciones concretas orientadas a mejorar la gestión de la empresa, aportando valor tanto a nivel académico como empresarial.

## **7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA**

La propuesta ha sido definida como “Implementación de un sistema contable digital y fortalecimiento de los procesos administrativos en la empresa Deleites”.

## **7.2 INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ**

La propuesta está dirigida a la empresa Deleites, ubicada en Nandayure, específicamente a la dueña, la ayudante administrativa y el contador, quienes participan directamente en los procesos operativos, administrativos y contables del negocio.

## **7.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA**

### ***7.3.1 Objetivo general***

Proponer la implementación de un sistema contable digital acompañado del fortalecimiento de los procesos internos, con el fin de mejorar la organización administrativa, el control financiero y la calidad de la información contable de la empresa.

### ***7.3.2 Objetivos específicos***

- Formalizar los pasos del proceso contable actual mediante lineamientos claros y definidos.
- Fortalecer los controles internos relacionados con inventarios, ventas y registros financieros.
- Implementar un software contable acorde con el tamaño y necesidades de la empresa.
- Capacitar al personal para asegurar una correcta utilización del sistema y sostenibilidad del cambio.

## 7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

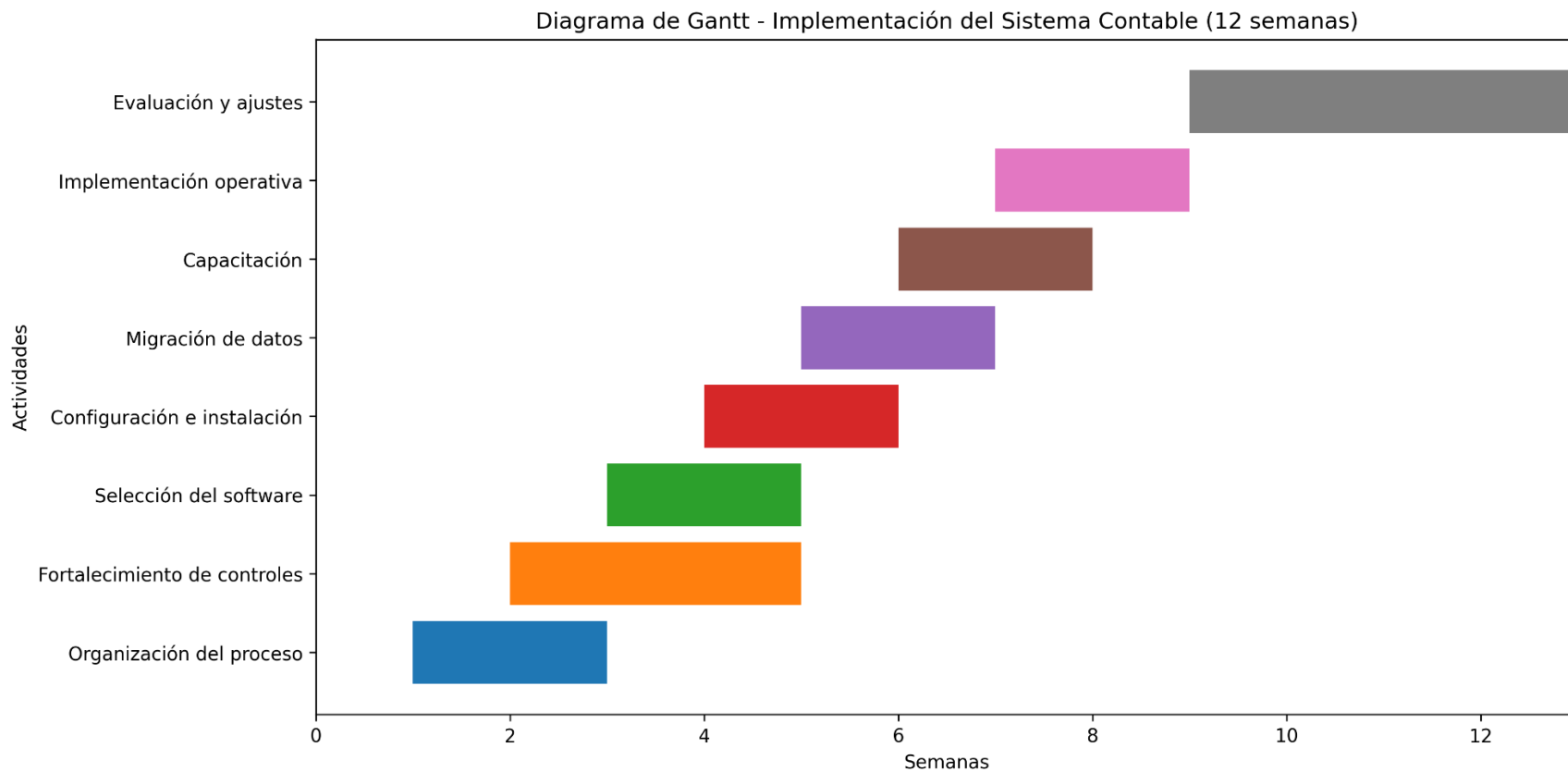
Para la elaboración del cronograma se tomó en cuenta el trabajo real que implicaría implementar la propuesta dentro de una empresa pequeña como Deleites.

Primero se analizaron todas las actividades necesarias: organización del proceso actual, fortalecimiento de controles, selección e implementación del software contable, capacitación del personal y evaluación posterior.

Posteriormente se estimó el tiempo razonable que podría tomar cada fase, considerando que la empresa continúa operando normalmente y que el personal dispone de tiempo limitado para realizar ajustes administrativos.

La propuesta se plantea para desarrollarse en un período aproximado de 12 semanas (3 meses). A continuación se detalla el Diagrama de Gantt:

**Figura 1.**  
*Gráfica de Gantt*



**Fuente:** Elaboración propia. (2026)

## 7.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN

Para la determinación del presupuesto requerido se tomó como referencia:

- Tarifas promedio del mercado costarricense para pequeñas empresas (PYMES) en servicios contables y tecnológicos.
- Costos estimados de licencias de software contable básico disponibles en el mercado nacional.
- Honorarios profesionales de consultoría contable y administrativa.
- Valor estimado del tiempo laboral del personal involucrado en el proceso de implementación.

En este sentido, el cálculo de los costos se realizó considerando una estructura realista y acorde con la capacidad operativa y financiera de una pequeña empresa como Deleites, evitando sobreestimar valores y priorizando soluciones accesibles y funcionales.

Los montos asignados responden a un criterio técnico basado en tiempo requerido por actividad, nivel de especialización del servicio y recursos necesarios para la implementación.

A continuación, se presenta el presupuesto necesario en colones para la implementación de la propuesta:

<b>Rubro</b>	<b>Descripción</b>	<b>Monto estimado</b>
1. Licencia de software contable	Suscripción anual básica para PYME	420.000,00
2. Configuración e instalación	Parametrización del sistema y carga inicial	350.000,00
3. Capacitación inicial	Sesiones prácticas para el personal	300.000,00
4. Asesoría técnica inicial	Acompañamiento primer mes	280.000,00
5. Tiempo del personal	Horas laborales dedicadas a implementación	450.000,00
<b>TOTAL ESTIMADO</b>		<b>₡1.800.000,00</b>

## 7.6 FASES DE LA PROPUESTA

La propuesta se desarrollará en cinco fases estratégicas, organizadas de manera progresiva, permitiendo primero ordenar la estructura interna del negocio y posteriormente incorporar el sistema contable digital.

### ***7.6.1 Fase 1: Organización y estandarización del proceso actual***

Esta fase tiene como propósito ordenar formalmente lo que ya se realiza en la empresa, antes de introducir herramientas tecnológicas. La intención es que el sistema digital se incorpore sobre una base organizada, la misma estará compuesta por las siguientes actividades a realizar:

1. Levantamiento detallado del proceso contable actual

Consiste en documentar paso a paso cómo se registran actualmente las ventas, compras, gastos e inventarios. Se identifican responsables y momentos en que se realizan los registros.

2. Identificación de puntos débiles del proceso

Se analizan los momentos donde pueden generarse errores, atrasos o duplicidades, especialmente en el seguimiento de operaciones.

3. Definición escrita del flujo contable

Se elabora un documento sencillo donde se establezca el orden lógico del proceso contable, desde la venta hasta el registro final.

4. Asignación formal de responsabilidades

Se clarifica quién es responsable de cada actividad contable, evitando ambigüedades o superposición de funciones.

5. Diseño de formatos básicos de control manual

Se crean plantillas simples para control de inventarios, registro de ventas diarias y conciliación básica de caja.

#### **7.4.2 Fase 2: Fortalecimiento del control interno**

En esta etapa se busca reforzar los mecanismos que permiten prevenir errores y proteger los recursos del negocio. La misma estará compuesta por las siguientes actividades a realizar:

1. Revisión de los controles existentes

Se analiza cómo se detectan actualmente errores y cómo se revisan los registros.

2. Definición de puntos de revisión periódica

Se establece un calendario básico de revisión semanal y mensual de registros contables.

3. Implementación de doble verificación en registros clave

Se define que ciertos registros (como ventas totales o compras importantes) sean revisados por otra persona antes de su cierre.

4. Control formal de entradas y salidas de inventario

Se establece un procedimiento claro para registrar cada movimiento de productos.

5. Elaboración de una política interna de control básico

Se redacta un documento sencillo que explique los principios de control que debe seguir el negocio.

#### **7.4.3 Fase 3: Selección y adaptación del software contable**

Esta fase constituye el eje tecnológico de la propuesta. La misma estará compuesta por las siguientes actividades a realizar:

1. Análisis de necesidades específicas del negocio  
Se determinan las funciones que el software debe cubrir: ventas, inventarios, reportes financieros y control de errores.
2. Evaluación comparativa de opciones de mercado  
Se comparan al menos tres opciones de software para PYMES considerando costo, facilidad de uso y soporte técnico.
3. Selección del sistema más adecuado  
Se elige el software que mejor se ajuste a la capacidad financiera y operativa de la empresa.
4. Configuración inicial del sistema  
Se parametrizan cuentas, inventarios, productos y usuarios.
5. Carga inicial de información básica  
Se ingresan saldos iniciales, inventarios y datos fundamentales.
6. Prueba piloto del sistema  
Durante un período corto se utiliza el sistema en paralelo con el método actual para verificar su funcionamiento.

#### **7.4.4 Fase 4: Capacitación y transición operativa**

El éxito del sistema depende de la correcta adaptación del personal. La misma estará compuesta por las siguientes actividades a realizar:

1. Diseño de un plan práctico de capacitación  
Se estructura un plan sencillo enfocado en el uso real del sistema.
2. Capacitación inicial a la dueña y ayudante

Se les enseña el registro de ventas, compras e inventarios.

3. Capacitación técnica al contador

Se profundiza en reportes financieros, ajustes y validaciones.

4. Aplicación supervisada durante el primer mes

Se acompaña el proceso de adaptación para resolver dudas.

5. Evaluación de desempeño del sistema

Se analiza si el software realmente facilita el orden y seguimiento.

#### **7.4.5 Fase 5: Consolidación y mejora continua**

Esta fase asegura sostenibilidad en el tiempo. La misma estará compuesta por las siguientes actividades a realizar:

1. Revisión trimestral del funcionamiento del sistema

Se evalúa si se redujeron errores y mejoró la organización.

2. Medición de reducción de inconsistencias

Se comparan errores antes y después de la implementación.

3. Actualización de procedimientos si es necesario

Se ajustan los lineamientos internos según la experiencia adquirida.

4. Refuerzo anual de capacitación

Se programa una actualización anual para mantener el sistema optimizado.

5. Evaluación del impacto en la toma de decisiones

Se analiza si los reportes financieros generados están apoyando mejor la gestión del negocio.

## REFERENCIAS

- Alfaro, F. (2022). El control interno y su incidencia en la toma de decisiones de la Cooperativa de Transportes Patria, periodo 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo].
- Araya, A., Chacón, S., Lépiz, M., & Sánchez, Y. (2021). Propuesta de mejora para el sistema de control interno en el proceso de captaciones del impuesto de bienes inmuebles de la Municipalidad del Cantón de Acosta [Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica].
- Banco Central de Costa Rica (BCCR). (2023). Indicadores macroeconómicos y sociales por cantón. San José, Costa Rica.
- Bovens, M. (2020). *Accountability in public administration*. Oxford University Press.
- Calderón Rojas, D. A., & Pérez Vargas, M. E. (2023). Uso de sistemas de información contable y su influencia en la toma de decisiones en pequeñas empresas [Trabajo final de graduación, Universidad de Costa Rica].
- Camacho, K., Aray, G., Chiriboga, A., & López, A. (2025). Impacto de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) en la transparencia y rendición de cuentas en la administración pública local [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Cuenca].
- Castro Villalobos, J. A. (2022). Análisis del uso de sistemas contables digitales en las PYMES del sector comercial [Trabajo final de graduación, Universidad San Marcos].
- Chiavenato, I. (2021). *Introducción a la teoría general de la administración* (9.ª ed.). McGraw-Hill.
- Comisión Nacional de Emergencias (CNE). (2023). Informe de riesgos cantonales: Matina, Limón. San José, Costa Rica.
- Contraloría General de la República (CGR). (2022). Informe de auditoría sobre la implementación de las NICSP en gobiernos locales. San José, Costa Rica.
- Fernández, P., & Quiroga, M. (2020). La contabilidad gubernamental y la adopción de NICSP en municipios argentinos. *Revista Argentina de Contabilidad Pública*, 18(2), 45–63.
- Gómez, J., & Castro, M. (2022). Eficiencia y eficacia contable en gobiernos locales: Retos de la aplicación de las NICSP en América Latina. *Revista de Contabilidad Gubernamental*, 12(1), 55–74.
- Gómez Núñez, M. A., & Herrera Salazar, J. P. (2023). Implementación de software contable y su incidencia en la gestión financiera de las pequeñas y medianas empresas [Tesis de licenciatura, Universidad de Cuenca].
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2022). *Metodología de la investigación: Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto* (7.ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Mendoza, C., & Paulina, L. (2023). *Metodología de la investigación en ciencias sociales* (3.ª ed.). Editorial Universitaria.
- Horngren, C., Datar, S., & Rajan, M. (2021). *Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial* (16.ª ed.). Pearson.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2022). *Censo Nacional de Población y Vivienda 2022*. San José, Costa Rica.
- International Federation of Accountants (IFAC). (2023). *Handbook of International Public Sector Accounting Pronouncements (IPSASB)*. IFAC.

- Jiménez, L., & Méndez, C. (2021). Políticas contables específicas sustentadas en las NICSP en el Instituto Tecnológico de Costa Rica [Trabajo académico, Instituto Tecnológico de Costa Rica].
- Kieso, D., Weygandt, J., & Warfield, T. (2022). Contabilidad financiera (17.<sup>a</sup> ed.). Wiley.
- López, M., & Gutiérrez, A. (2021). Implementación de las NICSP en municipios de tamaño medio en Colombia. *Revista Colombiana de Contabilidad Pública*, 23(1), 67–89.
- López, M., & Ramírez, A. (2022). La contabilidad pública como legitimación democrática en gobiernos locales. *Revista Iberoamericana de Administración Pública*, 19(2), 34–52.
- Martínez, J., & Rivas, P. (2021). La rendición de cuentas en la gestión contable gubernamental. *Revista Latinoamericana de Administración*, 17(1), 15–28.
- Martínez López, R., & Torres Vélez, C. (2022). Uso de sistemas contables digitales y su impacto en los procesos contables de las PYMES comerciales [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador].
- Mejía, D., & Quintero, R. (2023). Valor público y contabilidad gubernamental: Un análisis de la eficiencia y la legitimidad en gobiernos locales. *Revista Andina de Ciencias Sociales*, 11(2), 98–114.
- Mora, C., & Brenes, J. (2023). Retos de la gestión financiera municipal en Costa Rica: Eficiencia y rendición de cuentas. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, 8(1), 55–72.
- Mora Chacón, K. L. (2023). Beneficios del uso de software contable en los procesos administrativos de una pequeña empresa costarricense [Tesina, Universidad Hispanoamericana].
- Ocampo, F., & Reyes, L. (2021). Transparencia financiera y legitimidad en gobiernos locales. *Revista Latinoamericana de Políticas Públicas*, 10(2), 122–141.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paredes Quintero, C. E., & Lema Ayala, F. J. (2024). Incidencia del uso de software contable en la organización de la información financiera de las PYMES [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica Particular de Loja].
- Pitre, J., & Rosusse, M. (2015). Tratamiento contable de propiedad, planta y equipo bajo normativa internacional en el sector público [Tesis de licenciatura, Universidad Latinoamericana CIMA].
- Ramírez, A., Burbano, Á., & Berrones, A. (2021). El control interno como herramienta de eficiencia en la administración pública [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].
- Ramírez, P., & Soto, A. (2022). NICSP y gestión de activos públicos en municipalidades chilenas. *Revista Chilena de Contabilidad*, 29(3), 74–92.
- Rodríguez Araya, S. M. (2024). Implementación de software contable y su influencia en la gestión financiera de una PYME comercial en Costa Rica [Trabajo final de graduación, Universidad Hispanoamericana].
- Rodríguez, K. (2022). Aplicación de la NICSP 17: Propiedades, Planta y Equipo en la Municipalidad de Guácimo [Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica].
- Rodríguez, M. (2023). Análisis comparativo de los métodos de pago electrónico en el sector público costarricense y su incidencia en la eficiencia contable [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica Nacional].
- Romney, M., & Steinbart, P. (2021). Sistemas de información contable (15.<sup>a</sup> ed.). Pearson.
- Salazar Méndez, J. R., & Fuentes Cabrera, M. A. (2022). Digitalización de los procesos contables y su efecto en la eficiencia administrativa de las pequeñas empresas [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México].

- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). *Metodología de la investigación: Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto* (7.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Solano, J., & Vargas, P. (2021). Diagnóstico de la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) en la Municipalidad de Guácimo [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal a Distancia].
- Soto, A., & Álvarez, R. (2022). Control interno y eficiencia administrativa en municipalidades latinoamericanas. *Revista Iberoamericana de Contabilidad*, 20(1), 45–63.
- Vargas Solís, M. A. (2024). Análisis del uso de software contable en el proceso contable de una PYME del sector comercial en Costa Rica [Trabajo final de graduación, Universidad Hispanoamericana].
- Villena, J. (2020). La aplicación de las NIC-SP y la armonización contable en el sector público peruano [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].
- Yin, R. (2021). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Silvia Patricia Alvarado López, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 5 0402 0140 egresado de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Análisis de la viabilidad del uso de un software contable en la mejora del proceso de contabilidad de la empresa Deleites ubicada en Nandayure, Guanacaste para el período fiscal 2025

\_\_\_\_\_ es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los Catorce días del mes de abril del año dos mil Veintiséis.

Silvia Alvarado L.

Firma del estudiante

Cédula: 5-0402-0140

## **FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

## CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD PARA REALIZAR EL TFG

Guanacaste, 09 de setiembre del 2026

Lic. Gustavo Adolfo Chaves Vargas  
Director de la carrera de Contaduría Pública  
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor;

Mediante el presente documento autorizo a la estudiante Silvia Patricia Alvarado López, cedula: 5 0402 0140, estudiante de Licenciatura de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, a desarrollar su proyecto final de graduación en mi empresa.

El tema aprobado es "Análisis de la viabilidad del uso de un software contable en la mejora del proceso de contabilidad de la empresa Deleites ubicada en Nandayure, Guanacaste para el período fiscal 2025."

Agradecemos de antemano la atención y colaboración brindada.

Atentamente;



Maritza Solís Núñez  
Empresa Deleites

## CARTA DE TUTOR

Llorente, 14 de abril de 2026

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Hispanoamericana

Departamento de Servicios Estudiantiles  
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante **Silvia Patricia Alvarado López**, cédula de identidad número **5-0402-0140** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**Análisis de la viabilidad del uso de un software contable en la mejora del proceso de contabilidad de la empresa Deleites ubicada en Nandayure, Guanacaste para el período fiscal 2025**", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		<b>100%</b>

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

YHORG  
ANTONIO  
PORRAS VEGA  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por YHORG ANTONIO  
PORRAS VEGA (FIRMA)  
Fecha: 2026.04.13  
11:49:17 -06'00'

**Lic. Yhorgo Porras Vega, MAP**  
**Cédula identidad N° 1-1065-0862**  
**Carné Colegio Profesional N° 015913**

# CARTA DE LECTOR

## Carta de aprobación del Lector

Puntarenas, 01 de Junio de 2026.

Señoras y señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Departamento de Servicios Estudiantiles  
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La estudiante Silvia Alvarado López, cédula de identidad **5-0402-0140**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: **“Análisis de la viabilidad del uso de un software contable en la mejora del proceso de contabilidad de la empresa Deleites ubicada en Nandayure, Guanacaste para el período fiscal 2025”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

He revisado y he hecho las observaciones al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la correspondencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

MAURICIO JOSE  
CORDERO CHAVES  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
MAURICIO JOSE CORDERO CHAVES  
(FIRMA)  
Fecha: 2026.06.01 21:54:30 -06'00'

Mauricio Cordero Chaves  
Cédula de identidad: 603170782  
Carné Profesional: 23723

## LICENCIA Y AUTORIZACIÓN AL CENIT PARA EL USO DEL TFG

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)  
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA  
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

Guanacaste, 14 de abril del 2026

Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) **Silvia Patricia Alvarado López** con número de identificación **5 0402 0140** autor (a) del trabajo de graduación titulado "**Análisis de la viabilidad del uso de un software contable en la mejora del proceso de contabilidad de la empresa Deleites ubicada en Nandayure, Guanacaste para el período fiscal 2025**" presentado y aprobado en el año **2026** como requisito para optar por el título de **Licenciatura en Contaduría Pública**; autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



Silvia Patricia Alvarado López  
Cédula: 5 0402 0140