

**Universidad Hispanoamericana**

**Facultad de Ciencias Económicas**

**CARRERA DE CONTADURIA PÚBLICA**

*Tesis para optar por el grado académico de*

*Licenciatura en Contaduría Pública*

**PROPUESTA PARA LA UTILIZACIÓN DEL  
SOFTWARE CONTABLE ALEGRA EN  
BAZAR Y PULPERÍA NAVI, UBICADO EN EL  
CANTÓN DE SAN RAFAEL DE HEREDIA  
CON FINES DE MEJORA DE LA EFICIENCIA  
Y CONTROL DE LOS PROCESOS  
CONTABLES, A PARTIR DEL SEGUNDO  
SEMESTRE DE 2025**

Francisco Javier Navarro Villalobos

Diciembre, 2025

# TABLA DE CONTENIDOS

Universidad Hispanoamericana .....	1
TABLA DE CONTENIDOS .....	2
INDICE DE TABLAS .....	6
AGRADECIMIENTO .....	7
DEDICATORIA .....	8
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	11
ABREVIATURAS .....	13
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	14
1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales.....	17
1.1.2 Delimitación del problema .....	38
1.1.3. Justificación.....	39
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	40
1.3. OBJETIVOS .....	40
1.3.1. Objetivo general .....	41
1.3.2. Objetivos específicos.....	41
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL .....	42
2.1.1 La evolución de la contabilidad hacia la digitalización .....	46
2.1.2 Automatización contable y eficiencia empresarial .....	47
2.1.3 La digitalización contable en Costa Rica .....	47
2.1.4 Experiencias internacionales de implementación de software contable .....	48
2.1.5 Control interno y lineamientos normativos .....	49
2.1.6 Retos de adopción tecnológica en las MiPyMEs .....	50
2.1.7 Impacto de la automatización en el rol del contador.....	51
2.1.8 Comparación entre software contables.....	51
2.1.9 Adopción de innovación aplicada a la la contabilidad digital .....	52
2.1.10 Teoría de recursos y capacidades .....	53
2.1.11 Información financiera para la toma de decisiones .....	54
2.1.12 Retos culturales y resistencia al cambio .....	55
2.1.13 Experiencias nacionales en digitalización contable .....	56
2.1.14 Experiencias internacionales: comparaciones y aprendizajes .....	56

2.1.15 <i>El futuro de la contabilidad y la inteligencia artificial</i> .....	57
2.1.16 <i>Conclusión del marco teórico</i> .....	57
2.1.17 <i>La contabilidad en la era post-COVID-19</i> .....	59
2.1.18 <i>La contabilidad verde y la sostenibilidad empresarial</i> .....	59
2.1.19 <i>Transformación digital y cultura organizacional</i> .....	60
2.2 <i>Marco Conceptual</i> .....	60
2.2.1 <i>Software contable</i> .....	63
2.2.2 <i>MiPyMEs</i> .....	64
2.2.3 <i>Eficiencia contable</i> .....	65
2.2.4 <i>Control interno</i> .....	66
2.2.5 <i>NIIF para PYMES</i> .....	67
2.2.6 <i>Transformación digital</i> .....	68
2.2.8 <i>Big Data e inteligencia artificial en contabilidad</i> .....	70
2.2.9 <i>Glosario de términos</i> .....	71
2.2.10 <i>Conclusión del marco conceptual</i> .....	71
2.3 <i>Marco Contextual</i> .....	72
2.3.1 <i>Contexto nacional: las MiPyMEs en Costa Rica</i> .....	74
2.3.2 <i>Políticas públicas de apoyo a la digitalización</i> .....	75
2.3.3 <i>Contexto local: San Rafael de Heredia</i> .....	76
2.3.4 <i>Importancia histórica de las pulperías en Costa Rica</i> .....	77
2.3.5 <i>Contexto organizacional: Bazar y Pulpería Navi</i> .....	78
2.3.10 <i>Retos de las microempresas familiares en Costa Rica</i> .....	83
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b> .....	85
Introducción .....	86
3.1 <i>Enfoque</i> .....	86
3.2 <i>Alcance</i> .....	88
3.3 <i>Tipo de investigación</i> .....	90
3.4 <i>Diseño de la investigación</i> .....	91
3.7 <i>Población y muestra</i> .....	97
3.8 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	98
3.10 <i>Técnicas de análisis de datos</i> .....	102
3.11 <i>Consideraciones éticas</i> .....	104
<b>CAPÍTULO: IV RESULTADOS</b> .....	107

<b>4.1</b>	<b>Introducción</b> .....	108
<b>4.2</b>	<b>Revisar la ejecución actual de los procesos contables en Bazar y Pulpería Navi, ubicada en el cantón de San Rafael de Heredia, a partir del segundo semestre de 2025, mediante la aplicación de entrevistas y formatos de verificación con base en las NIIF para las PYMES</b> .....	109
<b>4.3</b>	<b>Determinar la viabilidad de aplicar el sistema contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, considerando las disposiciones de las NIIF para las PYMES que sean aplicables a su naturaleza y operación</b> .....	112
<b>4.4</b>	<b>Elaborar un instructivo para el uso del sistema contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, posterior a su posible implementación, conforme a las secciones aplicables de las NIIF para las PYMES, a partir del segundo semestre de 2025</b> .....	116
<b>4.5</b>	<b>Síntesis general de resultados</b> .....	118
<b>4.6</b>	<b>Resultados de la guía de observación (Anexo 2)</b> .....	118
<b>4.7</b>	<b>Evaluación de eficiencia contable (Anexo 3)</b> .....	121
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b> .....		123
<b>5.1</b>	<b>Introducción</b> .....	124
<b>5.4</b>	<b>Elaborar un instructivo para el uso del sistema contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, posterior a su posible implementación, conforme a las secciones aplicables de las NIIF para las PYMES, a partir del segundo semestre de 2025</b> .....	130
<b>5.6</b>	<b>Valoración técnica-contable global</b> .....	132
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....		134
<b>Introducción</b> .....		135
<b>6.1</b>	<b>Conclusiones</b> .....	135
<b>6.1.1</b>	<b>Revisar la ejecución actual de los procesos contables en Bazar y Pulpería Navi, ubicada en el cantón de San Rafael de Heredia, a partir del segundo semestre de 2025, mediante la aplicación de entrevistas y formatos de verificación con base en las NIIF para las PYMES</b> .....	136
<b>6.1.3</b>	<b>Elaborar un instructivo para el uso del sistema contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, posterior a su posible implementación, conforme a las secciones aplicables de las NIIF para las PYMES, a partir del segundo semestre de 2025</b> .....	137
<b>6.1.4</b>	<b>Conclusión integradora</b> .....	138
<b>6.2</b>	<b>Limitaciones de la investigación</b> .....	140
<b>CAPÍTULO VII. PROPUESTA</b> .....		146
<b>7.1</b>	<b>Nombre de la propuesta</b> .....	147
<b>7.2</b>	<b>Institución, organización o población en la cual se desarrollará</b> .....	147
<b>7.3</b>	<b>Objetivo general y específicos de la propuesta</b> .....	148
<b>7.4</b>	<b>Descripción del software contable Alegra y sus módulos</b> .....	149

<b>7.5 Cronograma de actividades y responsables (Gráfico de Gantt)</b> .....	151
<b>7.6 Presupuesto necesario para su implementación</b> .....	153
<b>7.7 Descripción detallada de las fases de la propuesta</b> .....	154
<b>7.8 Beneficios esperados de la implementación del software Alegra</b> .....	159
<b>7.9 Riesgos potenciales y estrategias de mitigación</b> .....	160
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	161
<b>Anexo 1. Guion de entrevista</b> .....	164
<b>Anexo 2. Guía de observación</b> .....	166
<b>Anexo 3. Ficha de evaluación de eficiencia contable</b> .....	167
<b>ANEXO A</b> .....	169
<b>Imágenes ilustrativas del software contable Alegra</b> .....	169

# INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. cuadro de operaciones de categorías</b> .....	95
Tabla 2 Resultados obtenidos de la entrevista.....	112
<b>Tabla 3 Resultados obtenidos de las evidencias</b> .....	115
<b>Tabla 4 Resultados obtenidos de las evidencias.</b> .....	117
Tabla 5 Síntesis de los resultados .....	118
Tabla 6 Resultados observados.....	120
Tabla 7 Resultados eficiencia contable .....	121
Tabla 8 Presupuesto .....	153
Tabla 9 Ficha evaluación .....	167

# AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme alcanzar esta meta y darme la sabiduría necesaria para enfrentar cada reto presentado durante el desarrollo de este trabajo final de graduación.

A mi familia y mi pareja, por su apoyo constante, comprensión y palabras de ánimo, las cuales fueron fundamentales para mantenerme enfocado y perseverar hasta la culminación de esta investigación.

Agradezco de manera especial a mi tutor, por su acompañamiento, orientación y aportes académicos, los cuales fueron clave para el desarrollo adecuado de este trabajo.

Asimismo, extiendo mi agradecimiento a la Universidad y a la Escuela de Contaduría Pública, por brindarme las herramientas y conocimientos necesarios para fortalecer mi formación profesional.

Finalmente, agradezco al Bazar y Pulpería Navi por facilitar la información requerida para el desarrollo de esta investigación y por permitir la realización del análisis objeto de estudio.

**Francisco Javier Navarro Vilallobos.**

# DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza, la paciencia y la constancia necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi formación académica.

A mi familia y pareja, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación a lo largo de todo el proceso universitario, incluso en los momentos de mayor esfuerzo y cansancio.

Finalmente, dedico este logro a todas aquellas personas que confiaron en mí y me impulsaron a seguir adelante hasta alcanzar este objetivo profesional.

**Francisco Javier Navarro Villalobos**

# RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo proponer la implementación del software contable Alegra en el Bazar y Pulpería Navi, ubicado en el cantón de San Rafael de Heredia, con el propósito de mejorar la eficiencia y el control de los procesos contables a partir del segundo semestre del año 2025. El estudio surge a partir de la necesidad de fortalecer la gestión financiera del negocio, el cual actualmente desarrolla sus procesos contables de manera manual, lo que genera limitaciones en el control de la información, retrasos en la elaboración de reportes y dificultades en la toma de decisiones oportunas.

El desarrollo de la investigación se fundamenta en la importancia que tiene la digitalización de los procesos contables en las micro, pequeñas y medianas empresas, especialmente en un contexto donde el cumplimiento de obligaciones fiscales, la facturación electrónica y la correcta administración de los recursos financieros resultan indispensables para la sostenibilidad de los negocios. En este sentido, la adopción de herramientas tecnológicas se presenta como una alternativa viable para mejorar la organización interna y optimizar el desempeño contable.

La metodología empleada corresponde a un enfoque mixto, de tipo descriptivo y no experimental, mediante la aplicación de instrumentos de recolección de información como entrevistas al propietario del negocio y análisis documental de los procesos contables actuales. Esta metodología permitió identificar las principales debilidades en el manejo de la información financiera, tales como la falta de automatización, el riesgo de errores en los registros y la ausencia de reportes financieros confiables y oportunos.

Los resultados obtenidos evidencian que la implementación de un software contable como Alegra contribuiría significativamente a la automatización de los procesos, la reducción de errores, el fortalecimiento del control interno y la generación de información financiera clara y

estructurada. Asimismo, se concluye que esta herramienta facilitaría el cumplimiento de las obligaciones tributarias y permitiría una administración más eficiente de los recursos del negocio.

Finalmente, se determina que la propuesta planteada es factible y adecuada para el Bazar y Pulpería Navi, ya que se ajusta a sus necesidades operativas y a su realidad financiera, permitiendo mejorar la gestión contable y apoyar la toma de decisiones, contribuyendo así a la eficiencia y sostenibilidad del negocio en el mediano plazo.

**Palabras clave:** contabilidad, software contable, Alegra, MiPyMEs, control interno, eficiencia contable.

# ABSTRACT

The objective of this research is to propose the implementation of Alegra accounting software at Bazar y Pulpería Navi, located in the canton of San Rafael de Heredia, with the aim of improving the efficiency and control of accounting processes starting in the second half of 2025. The study arises from the need to strengthen the financial management of the business, which currently carries out its accounting processes manually, leading to limitations in information control, delays in report preparation, and difficulties in timely decision-making.

The research is based on the importance of digitising accounting processes in micro, small and medium-sized enterprises, especially in a context where compliance with tax obligations, electronic invoicing and the proper management of financial resources are essential for business sustainability. In this sense, the adoption of technological tools is presented as a viable alternative to improve internal organisation and optimise accounting performance.

The methodology used is a mixed, descriptive and non-experimental approach, through the application of information gathering instruments such as interviews with the business owner and documentary analysis of current accounting processes. This methodology made it possible to identify the main weaknesses in financial information management, such as the lack of automation, the risk of errors in records and the absence of reliable and timely financial reports. The results obtained show that the implementation of accounting software such as Alegra would contribute significantly to the automation of processes, the reduction of errors, the strengthening of internal control, and the generation of clear and structured financial information. It is also concluded that this tool would facilitate compliance with tax obligations and allow for more efficient management of business resources.

Finally, it is determined that the proposal is feasible and appropriate for Bazar y Pulpería Navi, as it meets its operational needs and financial reality, allowing for improved accounting

management and supporting decision-making, thus contributing to the efficiency and sustainability of the business in the medium term.

Keywords: accounting, accounting software, Alegra, MSMEs, internal control, accounting efficiency.

## **ABREVIATURAS**

IA – Inteligencia Artificial

NIIF – Normas Internacionales de Información Financiera

NIIF para PYMES – Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades

MiPyMEs – Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

PYMES – Pequeñas y Medianas Empresas

TIC – Tecnologías de la Información y la Comunicación

ERP – Enterprise Resource Planning (Sistema de Planificación de Recursos Empresariales)

CCSS – Caja Costarricense de Seguro Social

# **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema.**

Desde el enfoque metodológico, el planteamiento del problema constituye el eje central de toda investigación, ya que permite delimitar la situación que se desea analizar y justificar la necesidad del estudio. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2022), el planteamiento del problema implica describir de manera clara y precisa una situación real que requiere ser estudiada, identificando sus causas, consecuencias y el contexto en el que se desarrolla, con el fin de generar conocimiento que aporte soluciones o mejoras. En este sentido, un problema de investigación no surge de manera abstracta, sino a partir de una realidad observable que presenta deficiencias o áreas susceptibles de mejora.

Este estudio analiza cómo el uso de un software contable puede ayudar a mejorar la organización financiera de las micro y pequeñas empresas. En muchos negocios pequeños, como pulperías o bazares, todavía se depende de cuadernos y registros manuales, lo que provoca atrasos y errores. Por eso, cada vez más empresas están interesadas en herramientas digitales que les faciliten el trabajo diario.

En los últimos años, el trabajo contable ha cambiado de manera importante. Muchas micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs), que tradicionalmente han llevado sus registros de forma manual, se han visto obligadas a adoptar herramientas tecnológicas para poder mantenerse al día con sus obligaciones y controlar mejor sus operaciones. En la práctica, estos negocios trabajan con recursos limitados y dependen de procesos que consumen tiempo y que suelen generar errores o atrasos. Por esa razón, los softwares contables han empezado a verse como un apoyo necesario para

organizar la información financiera, reducir fallas en los registros y tener un mayor control de las actividades diarias.

En otros países, las pymes han tenido buenos resultados al usar programas como QuickBooks o Alegra, sobre todo porque les ayudan a automatizar tareas que antes requerían mucho tiempo. Aunque en Costa Rica este proceso ha sido más lento, cada vez más pequeños negocios empiezan a utilizar estas herramientas, en parte por la obligación de emitir facturas electrónicas y también por la necesidad de organizar mejor sus operaciones.

En Costa Rica, el acceso a estas herramientas ha sido más limitado, especialmente en las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs), aun así, se ha iniciado la adopción de este tipo de instrumentos contables, motivado principalmente por la necesidad de facturación electrónica y los intentos de formalizar la economía.

No obstante, el empleo de programas de contabilidad en microempresas, como pulperías y bazares, todavía es restringido debido a elementos como la ignorancia, la ausencia de formación tecnológica, la resistencia al cambio y los gastos relacionados.

Sin embargo, con la presencia de soluciones de fácil acceso o sin costo y el respaldo de programas de digitalización promovidos por entidades públicas y privadas, se está evidenciando un avance progresivo en su puesta en marcha. Este cambio digital constituye una oportunidad crucial para que las empresas convencionales alcancen una mayor organización, transparencia y sostenibilidad económica.

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

En una investigación científica, los antecedentes cumplen la función de contextualizar el estudio a partir de trabajos previos relacionados con el tema de investigación. Según (Arias, F. 2021), los antecedentes permiten identificar cómo otros investigadores han abordado problemas similares, cuáles han sido sus objetivos, metodologías y principales resultados, lo que contribuye a sustentar la relevancia del estudio actual y a evitar duplicidad de esfuerzos. Asimismo, los antecedentes facilitan la construcción del marco referencial y fortalecen el análisis comparativo de los resultados obtenidos.

Los estudios consultados sobre el uso de software contable en pequeñas empresas muestran que estas herramientas han tenido resultados positivos en distintos tipos de organizaciones. Cada investigación aporta una visión particular sobre cómo la digitalización puede mejorar los procesos contables, ya sea facilitando el control interno, agilizando la elaboración de reportes o fortaleciendo la toma de decisiones. Aunque los enfoques son variados, todos coinciden en que las MiPyMEs se benefician cuando incorporan tecnología en su gestión administrativa. A partir de esto, se presentan algunos trabajos que sirven como referencia para el presente estudio.

- Nacionales

#### ***Antecedente número 1***

##### ***Consultoría para la implementación de un sistema contable para la empresa MangoTropic.***

La tesis titulada “Consultoría para la Implementación de un Sistema Contable para la Empresa MangoTropic”, elaborada por Daniel Chinchilla Chavarría, David Pérez

Solano y Adrián Tames Arias, fue presentada en diciembre del año 2020 en el Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), sede Cartago, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Contaduría Pública.

La investigación se desarrolló en la empresa MangoTropic, ubicada en Costa Rica, durante el año 2020, y tuvo como objetivo principal analizar la situación contable y administrativa del negocio con el fin de diseñar una propuesta de implementación de un sistema contable que permitiera mejorar la organización de la información financiera y fortalecer el control interno.

El estudio surgió a partir de la identificación de diversas debilidades en la gestión contable de la empresa, entre ellas el uso predominante de registros manuales, la dispersión de la información financiera, la ausencia de procedimientos estandarizados y la limitada generación de reportes contables oportunos para la toma de decisiones. Estas condiciones generaban atrasos en el procesamiento de datos, mayor probabilidad de errores y dificultades para evaluar con claridad la rentabilidad del negocio.

En el desarrollo del trabajo, los autores realizaron un diagnóstico detallado de los procesos existentes, identificaron riesgos asociados al control interno y diseñaron una propuesta estructurada para la implementación de un sistema contable adaptado a las necesidades operativas de la empresa. Como resultado, se concluyó que la incorporación de una herramienta contable digital permitiría ordenar los registros financieros, mejorar la precisión de la información, fortalecer la trazabilidad de las operaciones y facilitar el análisis contable y financiero.

Este antecedente guarda relación directa con la presente investigación, ya que ambos estudios se enfocan en micro y pequeñas empresas costarricenses que requieren modernizar sus procesos contables mediante soluciones tecnológicas accesibles. No obstante, mientras el estudio desarrollado en el Instituto Tecnológico de Costa Rica se centró en el diseño de una consultoría para la implementación de un sistema contable en MangoTropic durante el año 2020, la presente investigación propone específicamente la implementación del software contable Alegra en el Bazar y Pulpería Navi, ubicado en el cantón de San Rafael de Heredia, con proyección a partir del segundo semestre de 2025.

#### ***Antecedente número 2***

#### ***Propuesta de implementación de un sistema contable y financiero para la Asociación Solidarista de Empleados de Costa Rica.***

La investigación titulada **“Propuesta de implementación de un sistema contable y financiero para la Asociación Solidarista de Empleados de Costa Rica”**, fue elaborada por Yeslin Bolaños Garita, Yeison Lazo Morales y Raquel Ruiz López, y presentada en octubre 2021 en la Universidad Técnica Nacional, Sede Central, ubicada en Alajuela, Costa Rica, como trabajo final de graduación en la modalidad de proyecto para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, bajo la tutoría del MBA Henry Alvarado Chavarría.

El estudio se desarrolló en la Asociación Solidarista de Empleados de Costa Rica durante el año 2021, y tuvo como objetivo principal fortalecer la gestión contable y financiera de la organización mediante la incorporación de un sistema tecnológico que

permitiera centralizar, organizar y sistematizar la información financiera, con el propósito de mejorar el control interno y facilitar la toma de decisiones administrativas.

El estudio se enfrentó a una problemática caracterizada por la falta de control interno, dispersión de la información contable y limitaciones en la generación de reportes financieros confiables, lo cual dificultaba la transparencia y la toma de decisiones por parte de la administración. Estas debilidades impactaban negativamente la planificación financiera y el seguimiento de los recursos de la organización.

Como resultado, la investigación determinó que la implementación de un sistema contable y financiero permitió mejorar la eficiencia operativa, optimizar el control de los recursos económicos y generar información financiera clara, oportuna y confiable. Este antecedente resulta relevante para la presente investigación, ya que demuestra cómo la digitalización de los procesos contables contribuye a mejorar la administración financiera en organizaciones costarricenses de distinta naturaleza.

Adicionalmente, el estudio evidenció que la Asociación Solidarista presentaba dificultades para consolidar la información financiera proveniente de distintas áreas, lo que generaba inconsistencias en los registros y retrasos en la elaboración de informes para los asociados y los entes reguladores. La ausencia de un sistema contable integrado limitaba la trazabilidad de las operaciones y aumentaba el riesgo de errores en el manejo de los recursos económicos.

Durante el desarrollo de la investigación, se identificó la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno, especialmente en lo referente al registro de aportes, préstamos y otros movimientos financieros propios de este tipo de organizaciones. La

propuesta de implementación del sistema contable y financiero permitió establecer procedimientos estandarizados que facilitaron la supervisión de las operaciones y mejoraron la rendición de cuentas.

Asimismo, la investigación resaltó que la incorporación de un sistema tecnológico contribuyó a mejorar la transparencia financiera y la confianza de los asociados, al contar con información clara y accesible sobre la situación económica de la organización. La generación de reportes financieros oportunos permitió a la administración evaluar el desempeño financiero y planificar de manera más eficiente el uso de los recursos disponibles.

Este antecedente aporta elementos valiosos al presente estudio, ya que evidencia cómo la implementación de sistemas contables y financieros no solo mejora la gestión administrativa, sino que también fortalece la gobernanza y la toma de decisiones en organizaciones costarricenses. La experiencia de la Asociación Solidarista de Empleados permite establecer paralelismos con el caso del Bazar y Pulpería Navi, en cuanto a la necesidad de contar con información financiera confiable que respalde la gestión y el crecimiento sostenible del negocio.

### ***Antecedente número 3***

#### ***Propuesta de una guía de implementación de un sistema contable y de control interno para la empresa Múltiples Climas S.A., basada en las NIIF para PYMES.***

La investigación titulada “Propuesta de una guía de implementación de un sistema contable y de control interno para la empresa Múltiples Climas, S.A., con base en las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES”, fue desarrollada en la

Universidad de Costa Rica, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Administración de Negocios, en la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, San José, Costa Rica, en el mes de diciembre del año 2022, bajo la modalidad de Seminario de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

El trabajo fue elaborado por Marco Antonio Morales Sánchez, Kenneth Josué Rivera Morales y María de los Ángeles Salas Céspedes, bajo la tutoría del MBA Arturo Méndez Arias.

Este estudio tuvo como objetivo diagnosticar los procesos contables existentes en una empresa costarricense del sector comercial y, a partir de ello, diseñar una guía para la adopción de un sistema contable alineado con los requerimientos normativos y de control interno, apoyándose en las NIIF para las PYMES y el marco COSO III.

La propuesta buscó mejorar la eficiencia contable y fortalecer los mecanismos de control, mediante la incorporación de herramientas tecnológicas. Este antecedente guarda una estrecha relación con la presente investigación, ya que ambos trabajos se enfocan en pequeñas y medianas empresas costarricenses, con necesidades de mejorar sus procesos contables.

Sin embargo, mientras el estudio de Morales et al. se centra en el diseño de una guía basada en un sistema genérico, la presente investigación propone específicamente la implementación del software contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, localizado en San Rafael de Heredia, con el propósito de mejorar la eficiencia y el control contable a partir del segundo semestre de 2025.

Adicionalmente, el estudio evidenció que la empresa Múltiples Climas S.A. presentaba debilidades significativas en la estandarización de los registros contables y en la aplicación de procedimientos formales de control interno, lo que generaba riesgos asociados a errores contables, inconsistencias en la información financiera y dificultades para el cumplimiento de la normativa vigente. Estas limitaciones reflejaban una problemática común en las pequeñas y medianas empresas del sector comercial costarricense.

Durante el desarrollo de la investigación, se identificó que la falta de una guía estructurada para la implementación del sistema contable dificultaba la correcta adopción de prácticas contables alineadas con las NIIF para las PYMES. En respuesta a esta situación, la propuesta planteada por Morales (2022) incluyó lineamientos específicos para el registro de operaciones, la elaboración de estados financieros y la aplicación de controles internos, con el fin de fortalecer la confiabilidad de la información contable.

Asimismo, el estudio destacó la importancia de integrar el marco COSO III como un elemento clave para la evaluación y mejora del control interno, permitiendo a la empresa identificar riesgos, establecer actividades de control y promover una cultura organizacional orientada a la transparencia y la rendición de cuentas. La incorporación de herramientas tecnológicas fue señalada como un factor determinante para facilitar la aplicación práctica de dichos lineamientos.

Este antecedente aporta un marco conceptual y metodológico relevante para la presente investigación, ya que demuestra cómo la combinación de normativas contables, modelos de control interno y soluciones tecnológicas contribuye a mejorar la gestión contable en las PYMES. En este sentido, el estudio de Múltiples Climas S.A. sirve como

base comparativa para analizar la pertinencia de implementar un software contable específico como Alegra, adaptado a las necesidades y características particulares del Bazar y Pulpería Navi.

#### ***Antecedente número 4***

##### **Modelos de implementación de un sistema ERP en PYMES turísticas del Cantón de Osa.**

El estudio titulado *“Modelo de implementación de un sistema ERP en PYMES turísticas del Cantón de Osa en Costa Rica”*, elaborado por Carlos Mario Fajardo Lizano en diciembre 2022, corresponde a una tesis de maestría depositada en el repositorio institucional y vinculada con programas académicos de universidades internacionales, y se enfocó en desarrollar un modelo de implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) adaptado para pequeñas y medianas empresas del sector turístico en el Cantón de Osa, Costa Rica.

La investigación se realizó con el propósito de brindar una herramienta que apoyara la planificación, la gestión y el control contable, administrativo y de recursos humanos en negocios turísticos, los cuales enfrentan desafíos relacionados con la integración de sus procesos operativos, la gestión de la información y la competitividad en un entorno empresarial rural altamente dinámico.

El estudio abordó la selección del software ERP más adecuado para el contexto local, considerando funcionalidades flexibles y presupuestos accesibles, así como la definición de etapas de capacitación para facilitar la adopción por parte del personal. Como resultado, se alcanzó una implementación exitosa de un sistema ERP que permitió un uso más eficiente de los recursos económicos y temporales en las empresas

analizadas, mejorando el control interno en las áreas contable, de finanzas, de recursos humanos y de atención al cliente.

Este antecedente es relevante para la presente investigación, ya que demuestra que la aplicación de modelos de implementación de software integrados —como los sistemas ERP— en PYMES costarricenses puede producir mejoras sustanciales en la eficiencia operativa, el control interno y la calidad de la gestión financiera, lo cual guarda relación con la propuesta de implementación del software contable Alegra en el Bazar y Pulpería Navi.

#### ***Antecedente número 5***

#### ***Propuesta de un sistema contable y guía de implementación bajo NIIF en el colegio de Profesionales de Ciencias Económicas de Costa Rica***

La investigación titulada “Propuesta de un sistema contable y guía de implementación por primera vez de las NIIF en el Colegio de Profesionales de Ciencias Económicas de Costa Rica” fue desarrollada en la Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio, Escuela de Administración de Negocios, durante el I Ciclo del año 2016, bajo la modalidad de Seminario de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública. El estudio fue elaborado por los estudiantes Marco Vinicio Chacón Ruiz, Álvaro Gabriel Monge Chacón, José Daniel Venegas Bermúdez, María Raquel Zúñiga Aguilar y Bayron Andrey Zúñiga Jiménez.

Este estudio resalta la relevancia de contar con procedimientos contables estandarizados y adecuados para responder a las exigencias del entorno económico actual.

Al igual que en la investigación del Bazar y Pulpería Navi, se reconoce la importancia de implementar un sistema contable estructurado que permita obtener datos fiables para la toma de decisiones.

Sin embargo, la propuesta de Chacón va un paso más allá al incluir un enfoque normativo y técnico más profundo, mediante el desarrollo de una guía detallada de implementación bajo las NIIF. Este aspecto complementa el componente regulatorio, diferenciándose del enfoque operativo y funcional que se emplea en el caso del Bazar y Pulpería Navi, donde se evalúa la experiencia práctica de una pyme con un software contable específico como Alegra.

De forma complementaria, el estudio evidenció que la ausencia de un sistema contable formalmente estructurado dificultaba la correcta aplicación de las NIIF y limitaba la consistencia en el registro de las operaciones financieras. Esta situación generaba riesgos en la presentación de la información financiera y en la interpretación de los estados financieros por parte de los usuarios internos y externos.

Durante el desarrollo de la investigación, se identificó la necesidad de contar con una guía clara que orientara el proceso de implementación del sistema contable, estableciendo etapas, responsabilidades y criterios técnicos para asegurar el cumplimiento de la normativa contable internacional. La propuesta planteada permitió

fortalecer el control sobre los registros contables y mejorar la calidad de la información financiera generada por la organización.

Asimismo, el estudio destacó que la adopción de un sistema contable bajo NIIF contribuye a mejorar la transparencia y la comparabilidad de la información financiera, facilitando los procesos de supervisión, auditoría y rendición de cuentas. Estos beneficios resultan especialmente relevantes para organizaciones de carácter profesional, como el Colegio de Profesionales de Ciencias Económicas de Costa Rica, donde la confiabilidad de la información financiera es un elemento fundamental para la toma de decisiones estratégicas.

Este antecedente aporta un enfoque normativo que complementa la presente investigación, ya que permite contrastar un modelo de implementación contable basado estrictamente en las NIIF con una propuesta de carácter más operativo y funcional, como la implementación del software contable Alegria en el Bazar y Pulpería Navi. De esta manera, ambos estudios evidencian que la correcta estructuración de los procesos contables, ya sea desde una perspectiva normativa o tecnológica, es clave para mejorar la gestión financiera y administrativa de las organizaciones.

#### ***Antecedente número 6***

#### **Recomendación de un sistema ERP para mejorar el control administrativo y contable en Antho Ornamentales S.A.**

La investigación titulada “Recomendación de un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) para mejorar el control administrativo y contable en la pyme Antho Ornamentales S.A.” fue desarrollada por Alejandro Gamboa Valladares en

el mayo 2024, en la Universidad de Costa Rica, como trabajo final de investigación aplicada para optar por el grado de Maestría Profesional en Tecnologías de Información y Comunicación para la Gestión Organizacional, en la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica. El estudio tuvo como objetivo recomendar un sistema ERP que fortaleciera el control administrativo y contable de la empresa, mediante el análisis de sus procesos internos y la comparación de diferentes soluciones tecnológicas disponibles en el mercado.

El estudio se enfrentó a problemáticas como la informalidad en los registros contables, el uso de métodos manuales para el control de ingresos y gastos, y la limitada capacidad de análisis financiero por parte de los propietarios. Estas condiciones afectaban la organización de la información, el control interno y la toma de decisiones estratégicas.

Como resultado, se determinó que la implementación de herramientas contables digitales permitió mejorar la organización de los registros financieros, reducir errores en la información, fortalecer el control interno y facilitar la toma de decisiones. Este antecedente refuerza la importancia de la digitalización contable como una estrategia clave para mejorar la gestión financiera en las microempresas costarricenses.

De manera adicional, el estudio evidenció que la empresa Antho Ornamentales S.A. presentaba dificultades para llevar un control sistemático de sus operaciones administrativas y contables, lo que ocasionaba inconsistencias en la información financiera y una limitada visibilidad sobre la situación económica real del negocio. La falta de integración entre las áreas administrativas y contables impedía una adecuada planificación financiera y el seguimiento oportuno de los resultados operativos.

Durante el desarrollo de la investigación, se identificó que el uso de métodos manuales para el registro de transacciones aumentaba el riesgo de errores, duplicidad de información y omisiones contables, lo cual afectaba directamente la confiabilidad de los datos financieros. Ante esta situación, la recomendación de implementar un sistema ERP surgió como una alternativa para centralizar la información y mejorar la eficiencia de los procesos internos.

Asimismo, el estudio destacó que la adopción de un sistema ERP permitió integrar los procesos administrativos y contables, facilitando el control de inventarios, el registro de ingresos y gastos, y la generación de reportes financieros oportunos. Esto contribuyó a fortalecer el control interno y a proporcionar a los propietarios herramientas para analizar el desempeño financiero del negocio de manera más objetiva y estructurada.

Este antecedente guarda una relación directa con la presente investigación, ya que ambos estudios analizan la pertinencia de implementar soluciones tecnológicas en microempresas costarricenses con limitaciones en sus procesos contables. La experiencia de Antho Ornamentales S.A. permite reforzar la idea de que la digitalización contable, ya sea mediante sistemas ERP o software contables específicos, constituye un factor determinante para mejorar la gestión financiera y administrativa en negocios de pequeña escala, como el Bazar y Pulpería Navi.

### ***Antecedentes Internacionales***

#### ***Antecedente número 7***

##### ***Automatización contable***

La investigación titulada “*Automatización contable y el futuro de la profesión contable*” fue desarrollada por Ramiro Rodrigues Sumar y publicada como artículo original en la Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, ISSN 2448-0959, en junio del año 2021. El artículo fue enviado en agosto de 2020 y aprobado en junio de 2021, constituyéndose en una investigación de carácter bibliográfico orientada al análisis del impacto de la automatización y las tecnologías digitales en la evolución de la profesión contable a nivel internacional. El estudio tuvo como objetivo examinar cómo la incorporación de inteligencia artificial y sistemas automatizados transforma el rol tradicional del contador, desplazándolo de funciones operativas hacia funciones estratégicas y de asesoría.

El estudio se enfrentó a la problemática de la adaptación de la profesión contable frente al avance acelerado de las tecnologías digitales y la automatización de tareas tradicionalmente manuales. Esta situación planteaba desafíos tanto en la formación como en el ejercicio profesional del contador.

Como resultado, se concluyó que la automatización contribuye a mejorar la eficiencia, precisión y calidad de la información contable, permitiendo al profesional enfocarse en actividades de análisis, asesoría y toma de decisiones, lo cual guarda relación con la presente investigación al evidenciar los beneficios de la automatización contable en distintos contextos empresariales.

De manera complementaria, el estudio evidenció que la automatización de los procesos contables implica una transformación significativa en el rol tradicional del contador, quien pasa de ejecutar tareas operativas repetitivas a desempeñar funciones de mayor valor agregado. Entre estas funciones se destacan el análisis financiero, la

interpretación de la información contable y el apoyo estratégico a la toma de decisiones empresariales.

Asimismo, la investigación resaltó que la incorporación de herramientas tecnológicas automatizadas reduce considerablemente la probabilidad de errores humanos en el registro de las transacciones, mejora la trazabilidad de la información y permite el acceso oportuno a reportes financieros confiables. Estos beneficios resultan especialmente relevantes en organizaciones que requieren información contable actualizada para responder de manera ágil a los cambios del entorno económico.

El estudio también señaló que la automatización contable exige procesos de actualización y capacitación continua por parte de los profesionales, con el fin de desarrollar competencias digitales que les permitan aprovechar de manera efectiva las herramientas tecnológicas disponibles. En este sentido, la adopción de software contable se presenta como una respuesta necesaria a las exigencias del mercado y a la evolución de la profesión contable a nivel internacional.

Este antecedente internacional aporta una perspectiva relevante para la presente investigación, ya que demuestra que la automatización contable no solo beneficia a grandes organizaciones, sino que también puede ser aplicada en pequeñas y medianas empresas. La experiencia analizada en Portugal refuerza la pertinencia de implementar soluciones tecnológicas como el software contable Alegria en el Bazar y Pulpería Navi, con el fin de mejorar la eficiencia, la calidad de la información y el rol estratégico de la contabilidad en la gestión empresarial.

### ***Antecedente número 8***

***Diseño e implementación de un software contable y su influencia en la gestión de la información empresarial. Caso: Empresa Distribuidora Comercial Delgado S.R.L., octubre de 2014.***

La tesis titulada “*Diseño e implementación de un software contable y su influencia en la gestión de la información empresarial, caso: Empresa Distribuidora Comercial Delgado S.R.L., octubre-2014*”, fue elaborada por Jorge Enrique Regalado Purizaca, presentada el 17 de agosto del año 2016 en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, ubicada en Chiclayo, Perú, como requisito para optar por el título de Contador Público. El estudio fue aplicado en la empresa Distribuidora Comercial Delgado S.R.L., durante el período correspondiente a octubre del año 2014, con el objetivo de diseñar e implementar un software contable que permitiera mejorar la gestión de la información empresarial y optimizar el ciclo contable en un contexto real.

Como resultado, se determinó que la implementación de software contable permitió mejorar la eficiencia operativa, reducir errores en los registros, fortalecer el control interno y facilitar la elaboración de reportes financieros, demostrando la relevancia de la tecnología en la gestión de las pequeñas empresas.

De manera adicional, el estudio evidenció que la empresa Distribuidora Comercial Delgado S.R.L. presentaba limitaciones significativas en la integración de la información financiera, lo que dificultaba el seguimiento de las operaciones diarias y el análisis del desempeño económico del negocio. La ausencia de un sistema contable automatizado provocaba inconsistencias en los registros y una dependencia excesiva de procesos manuales para el control de la información.

Durante el desarrollo de la investigación, se identificó que la implementación del software contable permitió centralizar la información financiera en una única plataforma, facilitando el acceso oportuno a datos relevantes para la administración. Esto contribuyó a mejorar la coordinación entre las áreas administrativas y contables, así como a reducir los tiempos dedicados a tareas operativas repetitivas.

Asimismo, el estudio destacó que el uso de software contable favoreció el cumplimiento de las obligaciones contables y fiscales, al generar reportes financieros estructurados y consistentes con los requerimientos normativos vigentes. La disponibilidad de información financiera confiable permitió a la empresa mejorar la planificación, el control de gastos y la toma de decisiones estratégicas.

Este antecedente internacional aporta un referente importante para la presente investigación, ya que demuestra que la implementación de software contable en pequeñas empresas genera beneficios tangibles en la gestión de la información empresarial. Los resultados obtenidos en la empresa mexicana permiten establecer paralelismos con el caso del Bazar y Pulpería Navi, evidenciando que la digitalización contable es una herramienta clave para fortalecer la gestión financiera y administrativa en distintos contextos empresariales.

#### ***Antecedente número 9***

***Implementación de los softwares contables y su impacto en las empresas importadoras y exportadoras de Lima, Perú, 2018.***

La tesis titulada: “La implementación de los software contables y su impacto en los análisis financieros en las empresas importadoras y exportadoras de Lima Perú,

2018” fue desarrollada en la Universidad César Vallejo, en Callao, Perú, en el mes de diciembre del 2018, por Lino Ruiz, Sebastián Humberto, para optar por el título profesional de Contador Público. La investigación tuvo como objetivo determinar el impacto del uso de software contables en los análisis financieros de empresas importadoras y exportadoras ubicadas en Lima, mediante un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, aplicando instrumentos estadísticos para medir la relación entre las variables estudiadas.

El estudio se enfrentó a la problemática de la limitada disponibilidad de información financiera confiable y oportuna para la gestión administrativa, lo cual dificultaba la planificación y el control de las operaciones.

Como resultado, se concluyó que la adopción de herramientas tecnológicas en contabilidad contribuye a generar información financiera clara, confiable y oportuna, facilitando una mejor toma de decisiones y fortaleciendo la gestión empresarial. Este antecedente resulta relevante para el presente estudio, al evidenciar los beneficios de la digitalización contable en contextos empresariales latinoamericanos.

De manera complementaria, el estudio evidenció que las empresas importadoras y exportadoras analizadas enfrentaban desafíos importantes relacionados con el volumen y la complejidad de las transacciones comerciales, lo cual incrementaba la necesidad de contar con sistemas contables capaces de procesar y consolidar información de forma eficiente. La ausencia de herramientas tecnológicas adecuadas generaba retrasos en el registro de operaciones y limitaba la capacidad de análisis financiero de la administración.

Durante el desarrollo de la investigación, se identificó que la implementación de softwares contables permitió integrar la información financiera proveniente de distintas áreas de la empresa, mejorando la trazabilidad de las operaciones y el control sobre ingresos, costos y gastos asociados a las actividades de importación y exportación. Esta integración facilitó la elaboración de reportes financieros más precisos y oportunos para la toma de decisiones estratégicas.

Asimismo, el estudio destacó que el uso de herramientas tecnológicas en el área contable contribuyó a fortalecer el control interno y a reducir los riesgos asociados a errores en el registro de transacciones, especialmente en empresas con operaciones comerciales complejas. La disponibilidad de información financiera confiable permitió a los directivos evaluar de manera más objetiva el desempeño económico y planificar con mayor claridad las actividades futuras.

Este antecedente internacional aporta un referente significativo para la presente investigación, ya que demuestra que la digitalización de los procesos contables genera beneficios tangibles en distintos sectores empresariales de América Latina. Los resultados obtenidos en las empresas importadoras y exportadoras analizadas permiten establecer similitudes con el caso del Bazar y Pulpería Navi, evidenciando que la adopción de software contable es una herramienta clave para mejorar la gestión financiera y la toma de decisiones, independientemente del tamaño o giro del negocio.

#### ***Antecedente número 10***

***Implementación de un software de contabilidad y su influencia en la gestión contable de la empresa Maquinaria Morillo SAC, Trujillo 2023***

La tesis titulada: “Implementación de un software de contabilidad y su influencia en la gestión contable de la empresa Maquinaria Morillo S.A.C., Trujillo 2023” fue desarrollada en la ciudad de Trujillo, Perú, en diciembre del año 2024, en la Universidad Privada Antenor Orrego, Programa de Estudio de Contabilidad, por las autoras Susana Victoria Pérez Zegarra y Diana Carolina Tineo Carranza, para optar por el título profesional de Contadora Pública.

El estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera la implementación de un software de contabilidad influye en la gestión contable de la empresa Maquinaria Morillo S.A.C., mediante un diseño cuasi experimental con observación antes y después de la implementación del sistema. La investigación evidenció que la digitalización de los procesos contables permitió mejorar la precisión de la información financiera, reducir errores en los registros y fortalecer la toma de decisiones gerenciales.

Este antecedente internacional guarda relación directa con la presente investigación, ya que analiza el impacto real de un software contable en la gestión empresarial, reforzando la importancia de la automatización como herramienta estratégica para optimizar la eficiencia, el control interno y la calidad de la información financiera en las empresas.

La investigación se enfrentó a problemáticas como la resistencia al cambio organizacional, la falta de capacitación tecnológica y la limitada inversión en sistemas contables. Estas barreras dificultaban la modernización de los procesos contables en las microempresas.

Como resultado, se concluyó que la implementación de sistemas contables digitales mejora la eficiencia operativa, fortalece el control interno y contribuye a la sostenibilidad financiera de las microempresas en el mediano plazo, lo cual se relaciona directamente con la propuesta planteada en el presente estudio.

De manera complementaria, el estudio evidenció que la empresa Maquinaria Morillo SAC presentaba debilidades en la organización de la información contable, lo que limitaba la capacidad de la administración para evaluar con precisión la situación financiera del negocio. La ausencia de herramientas tecnológicas adecuadas generaba dependencia de procesos manuales y aumentaba el riesgo de errores en el registro de las transacciones.

Durante el desarrollo de la investigación, se identificó que uno de los principales desafíos para la implementación del software contable fue la resistencia al cambio por parte del personal, asociada principalmente al desconocimiento de las herramientas digitales. No obstante, el estudio destacó que, mediante procesos de capacitación y acompañamiento, fue posible facilitar la adopción del sistema y mejorar su utilización en las operaciones contables diarias.

Asimismo, se concluyó que la implementación del software de contabilidad permitió centralizar la información financiera, mejorar la trazabilidad de las operaciones y generar reportes contables oportunos y confiables. Estos elementos contribuyeron a fortalecer el control interno y a apoyar la toma de decisiones estratégicas orientadas a la sostenibilidad financiera de la empresa.

Este antecedente internacional aporta un referente importante para la presente investigación, ya que evidencia que, a pesar de las barreras iniciales, la adopción de sistemas contables digitales genera beneficios significativos en la gestión contable de las microempresas. La experiencia analizada en Maquinaria Morillo SAC refuerza la pertinencia de implementar soluciones tecnológicas como el software contable Alegria en el Bazar y Pulpería Navi, destacando la importancia de la capacitación y la adaptación progresiva para garantizar el éxito del proceso.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

De acuerdo con Reyes (2023), la delimitación del problema consiste en la demarcación clara y precisa del fenómeno que se pretende investigar, estableciendo los límites temporales, espaciales y conceptuales del estudio, así como el alcance que se pretende lograr. En este sentido, delimitar adecuadamente una investigación permite evitar ambigüedades y enfocar los esfuerzos analíticos en un contexto específico.

Para efectos del presente estudio, la investigación se circunscribe exclusivamente al Bazar y Pulpería Navi, microempresa ubicada en el cantón de San Rafael de Heredia, analizando sus procesos contables y administrativos en relación con la posible implementación del software contable Alegria. No se pretende generalizar los resultados a otras organizaciones, sino comprender la realidad particular del negocio y formular una propuesta ajustada a sus necesidades específicas.

**1.1.2.1. Delimitación temporal.** La investigación se desarrollará durante el segundo semestre del año 2025, período en el cual se realizará el diagnóstico de los procesos actuales, el

análisis de viabilidad y la formulación de la propuesta de implementación.

**1.1.2.2. Delimitación Geográfica.** El estudio se llevará a cabo en la provincia de Heredia, específicamente en el cantón de San Rafael, donde se encuentra ubicado el Bazar y Pulpería Navi, contexto físico en el cual se aplicarán las entrevistas, observaciones y análisis correspondientes.

### **1.1.3. Justificación.**

Según Hinojosa Benavides (2022), la justificación en una investigación permite exponer la importancia, relevancia y necesidad de realizar un proyecto, respondiendo a las interrogantes ¿por qué y para qué debe desarrollarse el estudio? En este sentido, la presente investigación se justifica desde diversas dimensiones.

Desde el punto de vista práctico, el estudio busca ofrecer al Bazar y Pulpería Navi una propuesta concreta que permita mejorar la organización de sus procesos contables mediante la implementación de un software especializado. En microempresas donde los registros suelen llevarse de forma manual o empírica, la incorporación de herramientas digitales puede reducir errores, optimizar tiempos y fortalecer el control interno.

En términos de conveniencia, la investigación proporciona una alternativa viable para que el negocio pueda gestionar con mayor eficiencia sus inventarios, costos, ingresos y egresos, facilitando la toma de decisiones financieras oportunas y fundamentadas.

Desde la perspectiva teórica, el estudio aporta evidencia aplicada sobre la

digitalización contable en microempresas costarricenses, vinculando teorías relacionadas con control interno, automatización y adopción tecnológica, lo cual contribuye al desarrollo académico en el área de contaduría pública.

En cuanto a la utilidad metodológica, el proyecto puede servir como referencia para futuras investigaciones similares en micro y pequeñas empresas, ya que plantea una estructura diagnóstica y una propuesta de implementación adaptable a otros contextos empresariales.

## **1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo con la literatura metodológica, la pregunta de investigación constituye el eje central que orienta el desarrollo del estudio, ya que delimita el problema, define el enfoque y establece la dirección del análisis. En ese sentido, la presente investigación formula la siguiente interrogante central:

**¿Qué impacto genera la implementación del software contable Alegra en la eficiencia y el control de los procesos contables y financieros del Bazar y Pulpería Navi, ubicado en el cantón de San Rafael de Heredia, durante el segundo semestre del año 2025?**

## **1.3. OBJETIVOS**

Según Coronel-Carvajal (2023), “Un objetivo es la intención explícita de un investigador de alcanzar un resultado a lo largo de una investigación, constituyen el eje en torno al cual se diseña la estructura del estudio” (Coronel-Carvajal, C. 2023).

Inspirados en la definición anterior, se formulan los siguientes objetivos para el estudio sobre la propuesta de implementación del software alegre en Bazar y Pulpería Navi:

### **1.3.1. Objetivo general**

Proponer la implementación del software contable Alegre en el Bazar y Pulpería Navi, ubicado en el Cantón de San Rafael de Heredia con el fin de mejorar la eficiencia y control de los procesos contables, a partir del segundo semestre de 2025.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Revisar la ejecución actual de los procesos contables en Bazar y Pulpería Navi, ubicada en el cantón de San Rafael de Heredia, a partir del segundo semestre de 2025, mediante la aplicación de entrevistas y formatos de verificación con base en las NIIF para las PYMES.
2. Determinar la viabilidad de aplicar el sistema contable Alegre en Bazar y Pulpería Navi, considerando las disposiciones de las NIIF para las PYMES que sean aplicables a su naturaleza y operación.
3. Elaborar un instructivo para el uso del sistema contable Alegre en Bazar y Pulpería Navi, posterior a su posible implementación, conforme a las secciones aplicables de las NIIF para las PYMES, a partir del segundo semestre de 2025

## **CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL**

## 2.1 Marco teórico

Conceptualmente, el marco teórico es el apartado donde se organiza y explica la literatura que sustenta el tema de estudio. Su función es presentar los enfoques, teorías y hallazgos previos que permiten comprender el fenómeno investigado, además de respaldar el análisis de resultados y la propuesta final. En términos metodológicos, el marco teórico orienta la investigación porque ayuda a definir categorías de análisis y a vincular el problema con el conocimiento existente (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2022). En este estudio, el marco teórico se construye a partir de literatura relacionada con digitalización contable, automatización, control interno y adopción tecnológica en MiPyMEs, para fundamentar la propuesta de implementación de Alegria en el Bazar y Pulpería Navi.

El uso de herramientas digitales en contabilidad ha cambiado la manera en que muchas MiPyMEs llevan sus registros. Antes, la mayoría trabajaba con procesos manuales y dispersos, mientras que hoy se apoyan en software que facilita tareas como el registro de datos, la generación de reportes y el control de inventarios. Este cambio no solo se debe a la modernización tecnológica, sino también a la necesidad de tener información más clara y útil para tomar decisiones. (Rodrigues R. 2021) sostiene que “la automatización contable redefine el rol del contador al disminuir el tiempo en tareas rutinarias y ampliar el espacio para el análisis y la toma de decisiones estratégicas” (p.18).

En el caso costarricense, la digitalización contable se ha visto impulsada por la obligatoriedad de la facturación electrónica establecida por el Ministerio de Hacienda. (Valladares A. 2024) explica que “la transición hacia sistemas tecnológicos en las pymes

no responde únicamente a una tendencia global, sino a un mandato fiscal que obliga a modernizar los procesos de registro y reporte” (p.67). Esto favorece que programas accesibles como Alegra se posicionen como opciones viables para microempresas con recursos limitados, pero con la necesidad de cumplir obligaciones tributarias y mejorar su control financiero.

El control interno es un aspecto clave cuando se habla de digitalización contable. En la práctica, un sistema digital ayuda a ordenar los procedimientos del negocio y deja un registro claro de las operaciones. Esto facilita identificar errores y evita depender únicamente de la memoria o la experiencia del propietario. Para una microempresa, contar con procesos más ordenados y verificados se vuelve fundamental para manejar mejor sus recursos. (Morales M. 2022) Indica que “la adopción de un sistema contable permite estandarizar procedimientos, garantizar la trazabilidad de las operaciones y reducir la dependencia de prácticas empíricas” (p.42). En negocios familiares o microempresas, estas funciones resultan críticas para evitar pérdidas de información y asegurar la transparencia en el manejo de los recursos.

De igual forma, experiencias internacionales aportan evidencia del impacto positivo de estos sistemas. (Pérez, S. 2024), En un estudio aplicado en Perú, concluyó que “la implementación del software contable mejoró significativamente la gestión financiera, incrementando la seguridad de los datos y la eficiencia en la generación de reportes” (p.55). Estos hallazgos respaldan la hipótesis de que la adopción de programas digitales no solo es factible, sino que también produce mejoras medibles en la gestión contable de las MiPyMEs.

No obstante, diversos autores han señalado que el proceso de implementación no está exento de barreras. (Chinchilla, D. 2020) Menciona que “los principales retos en la adopción de sistemas contables en pequeñas empresas están vinculados a la falta de capacitación, la resistencia al cambio y los costos iniciales de implementación” (p.33). De manera similar, (Bolaños, Y. 2021) resalta que “sin un acompañamiento adecuado, los beneficios del software tienden a diluirse, y la empresa mantiene prácticas manuales que limitan el verdadero aprovechamiento de la herramienta” (p.29).

Desde una perspectiva académica, el marco teórico no solo cumple la función de describir conceptos, sino que también permite establecer relaciones entre la teoría existente y la realidad estudiada. En investigaciones aplicadas, como la presente, este apartado resulta fundamental para contextualizar el fenómeno de estudio dentro de un cuerpo de conocimiento validado, permitiendo interpretar los resultados empíricos con mayor rigor.

En el contexto de las MiPyMEs, la literatura coincide en que la digitalización contable representa un factor de transformación organizacional, ya que impacta simultáneamente la estructura de los procesos, el control interno y la toma de decisiones. Diversos autores señalan que la adopción de herramientas tecnológicas en contabilidad no debe entenderse únicamente como una mejora operativa, sino como un cambio estratégico que influye en la sostenibilidad y competitividad del negocio.

Por ello, el presente marco teórico integra enfoques relacionados con la automatización contable, el control interno, la adopción tecnológica y la gestión de la información financiera, con el fin de sustentar teóricamente la propuesta de

implementación del software Alegra en el Bazar y Pulpería Navi, considerando tanto el entorno normativo como las particularidades de las microempresas costarricenses.

### ***2.1.1 La evolución de la contabilidad hacia la digitalización***

La contabilidad ha pasado por un proceso de cambio significativo. Antes, gran parte del trabajo se hacía de forma manual, mientras que hoy muchas empresas utilizan plataformas digitales que permiten registrar operaciones y generar reportes en cuestión de minutos. Este cambio no solo reduce errores en los registros, sino que también facilita el acceso a la información y mejora la organización de los datos contables. Además, el uso de herramientas digitales le permite al contador dedicar más tiempo al análisis y a la toma de decisiones, en lugar de enfocarse únicamente en tareas mecánicas.

Este proceso evolutivo ha permitido que la contabilidad deje de ser percibida únicamente como una función de registro histórico, para convertirse en una herramienta de apoyo a la gestión empresarial. La digitalización facilita la disponibilidad de información en tiempo real, lo que incrementa la capacidad de respuesta de las empresas ante cambios en el mercado y en el entorno económico.

En el caso de las microempresas, esta evolución resulta especialmente relevante, ya que les permite acceder a herramientas que anteriormente estaban reservadas para organizaciones de mayor tamaño. De esta manera, la contabilidad digital contribuye a reducir brechas tecnológicas y a mejorar la competitividad de negocios pequeños, al brindarles información oportuna y estructurada para la toma de decisiones.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.1.2 Automatización contable y eficiencia empresarial**

Cuando una empresa automatiza sus procesos contables, muchas tareas se vuelven más ordenadas y fáciles de manejar. Por ejemplo, el sistema puede validar datos, evitar duplicaciones y llevar un control más claro de las conciliaciones, lo que reduce errores frecuentes en los registros manuales. Esto permite que el trabajo administrativo sea más rápido y menos propenso a equivocaciones. (Morales M. 2022) Indica que estas funcionalidades incrementan la confiabilidad de los saldos y la oportunidad de los reportes, mientras que KPMG (2022) resalta su efecto en productividad administrativa. Evidencia reciente en Latinoamérica muestra mejoras cuantificables en velocidad de reporte, seguridad de datos e inventarios al implementar software contable (Pérez, S. 2024)

La automatización contable también tiene un impacto en la reducción de riesgos asociados a la gestión financiera. Según KPMG (2022), las MiPyMEs que utilizan plataformas digitales presentan un 30% menos de incidencias relacionadas con registros inconsistentes y errores de conciliación. Este beneficio no solo se traduce en mayor eficiencia, sino también en la posibilidad de proyectar escenarios con datos más confiables, aspecto esencial para negocios con márgenes de utilidad limitados como el Bazar y Pulpería Navi.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.1.3 La digitalización contable en Costa Rica**

En Costa Rica, la obligación de usar facturación electrónica impulsó a muchas microempresas a incorporar herramientas digitales en su trabajo diario. Aunque la

transición no ha sido igual para todos, este requisito ayudó a que negocios pequeños comenzaran a familiarizarse con sistemas que facilitan el registro de ventas, el control de inventarios y otras tareas contables. El MEIC (2022) advierte, sin embargo, que persisten brechas de capacitación y percepción de costos. (Valladares, A. 2024) subraya que el cumplimiento fiscal y la mejora del control interno se convirtieron en los principales detonantes de adopción en pymes, posicionando herramientas accesibles como Alegra para contextos de recursos limitados.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

#### ***2.1.4 Experiencias internacionales de implementación de software contable***

En otros países de la región también se han visto beneficios al incorporar software contable. Por ejemplo, en México y Chile se reporta que los pequeños negocios lograron reducir el tiempo que invertían en trámites administrativos y mejoraron el cumplimiento tributario. Estos casos muestran que la digitalización puede adaptarse a diferentes realidades y que sus ventajas podrían aplicarse también a negocios costarricenses. (Ramírez, J. 2021) En Chile, el SII (2022) reporta disminuciones relevantes en el tiempo de preparación de reportes y mayor cumplimiento tributario gracias a plataformas digitales. En Perú, un estudio de caso reciente confirma impactos positivos en eficiencia y seguridad de la información (Pérez, S. 2024). Estas evidencias respaldan la viabilidad de adopción en microempresas costarricenses.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.1.5 Control interno y lineamientos normativos**

Varios autores mencionan que, al digitalizar los procesos contables, el trabajo del contador cambia de forma importante. Las tareas repetitivas disminuyen y se abre más espacio para revisar la información con calma y tomar decisiones informadas. En pequeñas empresas, esto es especialmente útil porque ayuda a comprender mejor el movimiento del negocio y a planificar con más claridad. En ese sentido, la digitalización funciona como un apoyo práctico y accesible para organizar la información financiera. Deloitte (2023) destaca que la nube permite respaldo automático, bitácoras de usuario y alertas tempranas. En materia de información financiera, la Fundación IFRS (2021) recuerda que las NIIF para PYMES favorecen la comparabilidad y la transparencia; su convergencia con procesos digitalizados reduce la discrecionalidad y facilita la auditoría y el control.

En los últimos años, la literatura ha destacado que el control interno digital se convierte en un pilar para la sostenibilidad empresarial. Deloitte (2023) enfatiza que los sistemas contables basados en la nube permiten establecer alertas tempranas frente a inconsistencias, lo que incrementa la capacidad de prevención de fraudes en las MiPyMEs. De forma complementaria, KPMG (2022) advierte que la trazabilidad digital de operaciones ofrece ventajas competitivas al garantizar la integridad de los datos financieros, aspecto que anteriormente era difícil de lograr en registros manuales. Este hallazgo refuerza la necesidad de integrar soluciones como Alegra, que no solo cumplen con las normativas fiscales, sino que también elevan el estándar de transparencia en microempresas familiares.

En este contexto, el control interno digital adquiere una relevancia particular en las MiPyMEs, ya que permite establecer mecanismos de supervisión que antes no eran viables debido a limitaciones de recursos. La trazabilidad que ofrecen los sistemas contables digitales facilita la identificación de errores, inconsistencias o desviaciones, fortaleciendo la transparencia en el manejo de los recursos financieros.

Asimismo, la integración de normativas contables con plataformas digitales contribuye a mejorar el cumplimiento regulatorio y a reducir riesgos asociados a sanciones tributarias. Para microempresas familiares, como el Bazar y Pulpería Navi, contar con un sistema que apoye el control interno representa un avance significativo hacia una gestión más ordenada y confiable.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### ***2.1.6 Retos de adopción tecnológica en las MiPyMEs***

Las principales barreras siguen siendo la capacitación insuficiente, la resistencia cultural y la percepción de costos (Chinchilla, D. 2020; Bolaños, Y. 2021). La OCDE (2021) añade que la falta de habilidades digitales y de acompañamiento técnico limita el retorno esperado de las inversiones tecnológicas. Atender estas brechas con formación y soporte reduce el riesgo de “dualidad operativa” (mantener procesos manuales paralelos) y maximiza beneficios.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.1.7 Impacto de la automatización en el rol del contador**

La automatización libera al contador de tareas repetitivas y lo acerca a la asesoría de gestión: análisis de márgenes, riesgos, flujo de caja y escenarios (Rodríguez, R. 2021). En Costa Rica, más del 60% de los despachos que adoptaron plataformas digitales ampliaron su oferta hacia planificación y consultoría financiera, desplazando el enfoque tradicional centrado solo en el registro (Colegio de Contadores Públicos, 2023).

Un aspecto clave en la redefinición del rol contable es la capacidad de generar valor estratégico. Según Deloitte (2023), los contadores que trabajan con plataformas digitales dedican hasta un 45% de su tiempo a actividades de asesoría, análisis de riesgos y planeación tributaria, mientras que en empresas sin digitalización este porcentaje no supera el 15%. Esto demuestra que la automatización no solo ahorra tiempo, sino que abre la posibilidad de que los profesionales amplíen su aporte a la estrategia del negocio.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.1.8 Comparación entre software contables**

QuickBooks destaca por robustez e integración, pero su costo y localización tributaria pueden ser desafiantes; Zoho Books ofrece ecosistema amplio, aunque requiere adaptación fiscal; Alegra prioriza la realidad latinoamericana con facturación electrónica, inventarios y reportes en línea a costos accesibles. La elección no debe basarse solo en precio, sino en ajuste normativo, soporte y facilidad de uso para el equipo (Deloitte, 2023; MEIC, 2022).

La elección de un software contable no debe verse únicamente como una decisión tecnológica, sino como una estrategia empresarial. El Estado de la Nación (2023) destaca que aquellas microempresas que seleccionan herramientas ajustadas a su tamaño y capacidad financiera presentan un 25% más de probabilidades de sostener procesos de digitalización en el largo plazo. En este sentido, Alegra representa una opción viable al adaptarse a la normativa fiscal costarricense y ofrecer un costo accesible en comparación con programas de origen internacional que requieren mayores inversiones iniciales.

La comparación entre distintos softwares contables permite evidenciar que no existe una solución única aplicable a todos los contextos empresariales. La elección del sistema adecuado debe considerar factores como el tamaño del negocio, la complejidad de las operaciones, la normativa fiscal vigente y las capacidades del usuario final.

En este sentido, para microempresas costarricenses, la selección de un software contable debe priorizar la facilidad de uso, el soporte local y la adaptación a los requerimientos tributarios nacionales. Estas características incrementan la probabilidad de adopción exitosa y reducen la resistencia al cambio, aspectos fundamentales para garantizar la sostenibilidad del proceso de digitalización.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### ***2.1.9 Adopción de innovación aplicada a la la contabilidad digital***

La OCDE (2021) observa que muchas microempresas en la región se ubican en mayorías tardías o rezagadas de adopción tecnológica, influidas por la edad del propietario, el nivel educativo y la percepción de riesgo. En Costa Rica, el MEIC (2022)

confirma brechas de alfabetización digital y acceso a financiamiento. Programas de acompañamiento y capacitación reducen las barreras percibidas y aceleran la curva de adopción.

Cuando un negocio empieza a trabajar con un sistema digital, se reducen muchas de las inconsistencias que suelen presentarse en los registros manuales. Esto sucede porque el software ayuda a validar la información y a mantenerla ordenada. En un comercio pequeño, este tipo de apoyo resulta especialmente valioso, ya que permite tomar decisiones con datos más claros y confiables.

Según KPMG (2022), las MiPyMEs que utilizan plataformas digitales presentan un 30% menos de incidencias relacionadas con registros inconsistentes y errores de conciliación. Este beneficio no solo se traduce en mayor eficiencia, sino también en la posibilidad de proyectar escenarios con datos más confiables, aspecto esencial para negocios con márgenes de utilidad limitados como el Bazar y Pulpería Navi.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### ***2.1.10 Teoría de recursos y capacidades***

Las capacidades dinámicas permiten detectar oportunidades, movilizar recursos y reconfigurar procesos frente al cambio. (Teece, D. 2020) Plantea que la digitalización contable, al generar datos confiables y oportunos, se convierte en una capacidad estratégica para competir. KPMG (2022) añade que la analítica financiera apalancada en sistemas digitales potencia decisiones de inversión y expansión.

La teoría de recursos y capacidades también se relaciona con la innovación digital en pequeñas empresas. Según la OCDE (2021), las organizaciones que incorporan

tecnología contable mejoran sus capacidades dinámicas al responder con mayor agilidad a los cambios del mercado. (Morales, M. 2022) agrega que la digitalización contable constituye un recurso estratégico porque permite generar información confiable que respalda decisiones de inversión, expansión o diversificación. En este marco, el software Alegria no solo representa una herramienta operativa, sino también una capacidad organizacional crítica para la permanencia del Bazar y Pulpería Navi en un entorno competitivo.

Desde esta perspectiva teórica, la digitalización contable puede entenderse como un recurso estratégico que fortalece las capacidades internas de la empresa. Al contar con información financiera confiable y oportuna, la organización mejora su capacidad para responder a cambios del entorno y para tomar decisiones fundamentadas.

En microempresas, donde los recursos suelen ser limitados, la correcta utilización de herramientas tecnológicas permite maximizar el valor de la información disponible. De esta forma, el software contable se convierte en un habilitador de capacidades organizacionales que favorecen la permanencia y el crecimiento del negocio en mercados cada vez más competitivos.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### ***2.1.11 Información financiera para la toma de decisiones***

En MiPyMEs, donde los márgenes de error son reducidos, la calidad y oportunidad de la información son cruciales. KPMG (2022) y Deloitte (2023) señalan que los datos en tiempo real permiten detectar ineficiencias, ajustar precios, optimizar inventarios y

proyectar liquidez. Plataformas como Alegra centralizan transacciones y proveen indicadores que mejoran la agilidad gerencial.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.1.12 Retos culturales y resistencia al cambio**

La cultura organizacional puede frenar o acelerar la digitalización. (Ramírez J. 2021) evidencia que la desconfianza hacia lo digital disminuye cuando existen liderazgo, comunicación y formación continua. En Costa Rica, (Morales, M. 2022) documenta que cerca de la mitad de los abandonos de proyectos tecnológicos obedecen a adaptación cultural insuficiente más que a costos, por lo que el acompañamiento al cambio es determinante.

En el caso de América Latina, la resistencia cultural hacia la digitalización también está vinculada a la percepción de riesgo financiero. La CEPAL (2022) indica que más del 40% de microempresarios creen que adoptar un software contable puede incrementar sus costos sin generar beneficios inmediatos.

No obstante, estudios de KPMG (2022) muestran que, en promedio, las pymes que digitalizan sus procesos recuperan la inversión inicial en menos de 18 meses gracias a la reducción de errores, sanciones tributarias y tiempos administrativos. Este hallazgo es clave para reducir barreras psicológicas y fortalecer la adopción tecnológica en negocios como el Bazar y Pulpería Navi.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.1.13 Experiencias nacionales en digitalización contable**

A nivel local, se evidencia que la estandarización de procedimientos contables y la adopción de NIIF para PYMES mejoran la transparencia y el control (Morales, M. 2022). Consultorías aplicadas a pequeñas empresas confirman que seleccionar software ajustado al giro y al tamaño del negocio es clave para viabilizar la implementación (Chinchilla, D. 2020). El MEIC (2022) respalda la necesidad de formación y soporte continuo.

Además de los antecedentes consultados, se observa que algunas iniciativas recientes en Costa Rica han promovido la capacitación en herramientas digitales para microempresarios. El MEIC (2022) reporta que más de 2.000 pymes participaron en programas de formación contable y financiera digital en los últimos tres años, lo que refleja una creciente apertura hacia la tecnología. Estos esfuerzos demuestran que la digitalización no es una posibilidad lejana, sino una oportunidad real que empieza a incorporarse en el tejido empresarial nacional.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.1.14 Experiencias internacionales: comparaciones y aprendizajes**

(Ramírez J. 2021) reporta en México mejoras en formalización y eficiencia; el SII (2022) muestra en Chile reducciones superiores al 40% en tiempos administrativos al digitalizar. La CEPAL (2022) subraya que políticas públicas, capacitación y soluciones accesibles son factores críticos de éxito. La lección transferible es clara: tecnología + acompañamiento institucional + formación.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.1.15 El futuro de la contabilidad y la inteligencia artificial**

Deloitte (2023) anticipa mayor uso de IA para conciliaciones, clasificación de transacciones, detección de anomalías y predicción de flujo de caja. (García, M. 2022) añade que estas capacidades amplían el control y la transparencia, incluso para pequeños negocios. La madurez digital se construye de forma gradual, partiendo de soluciones accesibles y escalables.

Otra tendencia relevante es el uso de blockchain en la contabilidad digital. KPMG (2022) señala que esta tecnología tiene el potencial de transformar la forma en que se registran las transacciones, al proporcionar registros inmutables y altamente seguros. Aunque su adopción aún es incipiente en MiPyMEs, representa un horizonte cercano en la región latinoamericana, donde la confianza y la transparencia en la información financiera son demandas crecientes. Para microempresas costarricenses, el camino hacia estas tecnologías avanzadas inicia con soluciones accesibles como Alegria, que preparan la infraestructura digital necesaria para futuros procesos de innovación.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.1.16 Conclusión del marco teórico**

En conjunto, la literatura revisada sugiere que la digitalización contable puede aportar beneficios importantes para los pequeños negocios. Aunque cada empresa tiene necesidades distintas, la mayoría coincide en que ordenar la información y automatizar tareas ayuda a mejorar el control y facilita la toma de decisiones.

En ese sentido, Alegra podría convertirse en una herramienta útil para el Bazar y Pulpería Navi. También se observa que la adopción de estas herramientas depende tanto de la tecnología como de la disposición de las personas a usarlas. En microempresas, soluciones como Alegra pueden convertirse en un apoyo importante para mejorar la organización y facilitar las decisiones diarias.

En términos generales, la literatura muestra tres ideas importantes. Primero, la digitalización impulsa la eficiencia y mejora la calidad de la información disponible para la empresa. Segundo, que el control interno se vuelve más sólido cuando existe trazabilidad digital. Y tercero, que el éxito en la adopción de estas herramientas depende tanto de la tecnología como de la capacidad del negocio para adaptarse al cambio. Bajo este panorama, Alegra aparece como una alternativa viable para microempresas que necesitan cumplir con sus obligaciones y manejar datos confiables para decidir.

Adicionalmente, el análisis teórico realizado permite identificar que la digitalización contable no es un proceso aislado, sino un componente integral de la transformación organizacional en las MiPyMEs. La literatura revisada coincide en que la adopción de software contable genera beneficios sostenibles cuando se acompaña de capacitación, adaptación cultural y alineación con los objetivos del negocio.

Bajo este enfoque, la implementación del software Alegra en el Bazar y Pulpería Navi se sustenta no solo en la necesidad operativa de ordenar la información contable, sino también en la oportunidad de fortalecer las capacidades internas del negocio. El marco teórico respalda, por tanto, la pertinencia de la propuesta planteada y su potencial impacto en la mejora de la gestión contable y administrativa de la microempresa.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### ***2.1.17 La contabilidad en la era post-COVID-19***

La pandemia aceleró la adopción de herramientas digitales para operar y reportar a distancia. La OCDE (2021) reporta aumentos significativos en el uso de soluciones en la nube por parte de pequeñas empresas; en Costa Rica, se observó mayor utilización de facturación electrónica y sistemas remotos para mantener operaciones y atención al cliente (MEIC, 2021; Estado de la Nación, 2023). Este impulso consolidó la digitalización como condición de resiliencia y competitividad.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### ***2.1.18 La contabilidad verde y la sostenibilidad empresarial***

La contabilidad no solo responde a aspectos financieros, sino también ambientales. La llamada “contabilidad verde” o “contabilidad ambiental” busca registrar y reportar el impacto de las actividades económicas en el medio ambiente. (García, M. 2022) sostiene que, en América Latina, incluso las microempresas comienzan a incorporar prácticas sostenibles apoyadas en herramientas digitales que permiten medir consumos energéticos, manejo de residuos y costos asociados al uso de recursos naturales.

Aunque el Bazar y Pulpería Navi no está obligado a reportar bajo estándares de sostenibilidad, incorporar prácticas como la gestión de residuos o el control energético

puede ser parte de una visión moderna de la contabilidad, donde los sistemas digitales ayudan a medir consumos y gastos relacionados con la sostenibilidad.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.1.19 Transformación digital y cultura organizacional**

La transformación digital en las organizaciones no se limita a la adopción de nuevas herramientas tecnológicas, sino que implica un cambio profundo en la cultura organizacional. (Ramírez, J. 2021) y Deloitte (2023) coinciden en que los procesos de digitalización requieren liderazgo adaptativo, visión estratégica compartida y programas de capacitación continua para lograr una verdadera integración.

En el caso de las MiPyMEs, la resistencia cultural al cambio suele representar un obstáculo mayor que los costos tecnológicos. (Morales M. 2022) identificó que, en Costa Rica, cerca del 48% de las microempresas que abandonaron proyectos de digitalización lo hicieron por dificultades en la adaptación cultural más que por limitaciones financieras. Esto demuestra que la implementación de software contable como Alegra en el Bazar y Pulpería Navi debe estar acompañada de un proceso de sensibilización y formación que ayude a los colaboradores a percibir la tecnología como una aliada estratégica y no como una amenaza, garantizando así la sostenibilidad del cambio.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.2 Marco Conceptual**

Desde el enfoque metodológico, el marco conceptual reúne y define los conceptos clave que se utilizarán en la investigación, con el fin de evitar ambigüedades y mantener

consistencia en el análisis. Este apartado permite precisar el significado con el que se emplean términos centrales del estudio, y funciona como una base para interpretar resultados y relacionarlos con el problema investigado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2022). En el presente trabajo, el marco conceptual delimita conceptos como software contable, MiPyMEs, eficiencia contable, control interno y NIIF para PYMES, los cuales orientan la comprensión de la propuesta de implementación del software Alegra.

En cuanto al sujeto investigado, el Bazar y Pulpería Navi corresponde a una microempresa familiar del sector comercio minorista, ubicada en San Rafael de Heredia. Su actividad se centra en la venta de productos de consumo diario y artículos de bazar, lo que implica un volumen constante de transacciones de bajo monto y una gestión diaria de inventarios. De acuerdo con la información suministrada por el propietario, históricamente el control de operaciones se ha llevado de forma manual, mediante registros en papel y hojas de cálculo básicas, situación que limita la trazabilidad de las transacciones y la disponibilidad de reportes oportunos.

En este contexto, conceptos como eficiencia contable, control interno y digitalización adquieren un sentido práctico para la investigación, ya que se relacionan con necesidades operativas concretas del negocio: reducir errores de registro, ordenar el control de inventarios y contar con información financiera clara para apoyar decisiones de compra, venta y cumplimiento tributario. Por ello, la definición precisa de los conceptos del estudio no se plantea de manera abstracta, sino vinculada a la realidad operativa de una microempresa comercial como el Bazar y Pulpería Navi.

El presente estudio utiliza una serie de conceptos clave que permiten delimitar y comprender con precisión el fenómeno investigado. Estos términos se relacionan

directamente con la implementación del software contable Alegra en el Bazar y Pulpería Navi y resultan indispensables para interpretar los resultados de la investigación.

Uno de los conceptos centrales es el de software contable. (García M. 2022) sostiene que un software contable constituye un sistema digital diseñado para registrar, procesar y generar información financiera de manera automatizada, reduciendo la posibilidad de errores humanos y aumentando la oportunidad de los reportes. En este sentido, Alegra se ubica dentro de esta categoría, al ser una herramienta en línea que facilita la gestión integral de ingresos, gastos, inventarios y facturación electrónica.

Otro concepto clave es el de MiPyMEs, ya que constituye el sector de estudio en esta investigación. De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022), las micro, pequeñas y medianas empresas representan más del 90% del tejido empresarial en la región y cumplen un rol fundamental en la generación de empleo y dinamización de la economía. Este dato resalta la importancia de que este sector incorpore soluciones tecnológicas que fortalezcan su sostenibilidad y competitividad.

En relación con la eficiencia contable, (Morales, M. 2022) sostiene que una gestión eficiente implica la utilización de recursos tecnológicos que permitan rapidez, exactitud y confiabilidad en la información financiera. Este concepto es fundamental en la investigación, ya que la hipótesis central se basa en la mejora de la eficiencia a partir de la implementación del software Alegra.

El término control interno también cobra relevancia. COSO (2013) lo define como un proceso diseñado para proporcionar seguridad razonable en la consecución de objetivos relacionados con operaciones, información y cumplimiento. Aunque este marco

tiene más de 5 años, Deloitte (2023) enfatiza que la digitalización fortalece los mecanismos de control interno en pymes al garantizar trazabilidad, respaldos automáticos y reportes confiables.

Finalmente, las NIIF para PYMES se utilizan como guía para que las empresas presenten su información financiera de forma más clara y comparable. Aunque se trata de un marco técnico, su intención es facilitar que incluso negocios pequeños puedan ordenar sus estados financieros y ajustarse a lo que piden las autoridades. En este estudio, estas normas sirven como referencia para evaluar si Alegra puede apoyar al Bazar y Pulpería Navi en ese proceso.

La Fundación IFRS (2021) señala que estas normas permiten estandarizar la información financiera y dotar de comparabilidad y transparencia a los estados contables, incluso en organizaciones de menor tamaño. En el contexto de esta investigación, estas normas sirven de referencia para valorar la viabilidad y pertinencia del uso de Alegra en una microempresa como el Bazar y Pulpería Navi.

En síntesis, el marco conceptual constituye un elemento clave, pues establece con claridad los términos, categorías y conceptos que guiarán el análisis de esta investigación: software contable, MiPyMEs, eficiencia contable, control interno y NIIF para PYMES.

### **2.2.1 Software contable**

(Rodrigues, R. 2021) Indica que el software contable no solo cumple con la función de registrar datos, sino que constituye un sistema de apoyo a la gestión empresarial, integrando módulos de inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar,

facturación y reportes financieros. Esta visión amplia permite entender el software como una herramienta de administración integral.

En el caso particular de Alegra, su diseño se orienta a las necesidades de micro y pequeñas empresas en Latinoamérica, lo que lo diferencia de programas de origen internacional como QuickBooks o Zoho. Alegra incorpora facturación electrónica adaptada a las normativas tributarias de cada país, lo que resulta un elemento determinante en el contexto costarricense.

En los últimos años, el concepto de software contable ha evolucionado hacia lo que se denomina “ecosistemas digitales empresariales”. Deloitte (2023) explica que estas plataformas ya no solo cumplen funciones contables, sino que integran ventas, inventarios, nóminas y reportes fiscales en un solo entorno. Alegra, por ejemplo, incorpora módulos que permiten al propietario de una microempresa visualizar en tiempo real el desempeño financiero del negocio y planificar decisiones de compra o inversión con base en datos actualizados.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.2.2 MiPyMEs**

La CEPAL (2022) sostiene que las MiPyMEs representan más del 90% de las unidades productivas en América Latina y son responsables de la mayor parte de la generación de empleo. Este dato subraya su importancia dentro del tejido empresarial y su influencia en el desarrollo económico.

En Costa Rica, el MEIC (2022) define las MiPyMEs en función de variables como número de empleados y nivel de ingresos brutos anuales. Según esta clasificación, una

microempresa cuenta con menos de 10 empleados y ventas inferiores a los 150 millones de colones anuales. El Bazar y Pulpería Navi, por tanto, se ubica dentro de esta categoría.

La relevancia de las MiPyMEs radica en que, a pesar de su contribución al empleo y la economía, enfrentan mayores limitaciones en términos de acceso a financiamiento, tecnología y capacitación. De allí la pertinencia de introducir soluciones tecnológicas accesibles como Alegra, que les permitan mejorar su competitividad.

En términos de sostenibilidad económica, el Banco Mundial (2021) sostiene que las MiPyMEs que integran soluciones digitales mejoran en promedio un 20% sus niveles de formalización y acceso a financiamiento. Esto se debe a que el uso de registros digitales y reportes estandarizados aumenta la confianza de bancos, proveedores e inversionistas. En el caso de Costa Rica, el MEIC (2022) confirma que las microempresas que utilizan software contable tienen mayores probabilidades de acceder a créditos productivos y programas estatales de apoyo.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.2.3 Eficiencia contable**

(Morales, M. 2022) define la eficiencia contable como la capacidad de un sistema contable para generar información financiera de manera rápida, precisa y confiable, utilizando de manera óptima los recursos disponibles.

En términos prácticos, la eficiencia contable se refleja en la reducción de tiempos administrativos, la disminución de errores en los registros y la capacidad de contar con reportes oportunos para la toma de decisiones. (Pérez, S. 2024) señala que la eficiencia

contable alcanzada mediante software digital puede aumentar hasta en un 40% la rapidez de elaboración de estados financieros en comparación con métodos manuales.

Para el Bazar y Pulpería Navi, la eficiencia contable se traduce en poder elaborar estados financieros mensuales, controlar inventarios de forma automatizada y emitir reportes tributarios a tiempo, reduciendo así riesgos de sanciones y mejorando el control de sus operaciones.

La eficiencia contable también se vincula con la productividad empresarial. Según (Pérez, S. 2024), las microempresas que adoptan sistemas digitales experimentan mejoras de hasta un 35% en la utilización de su tiempo administrativo, lo que permite redirigir recursos hacia actividades de mayor valor agregado. Esto implica que la eficiencia contable no debe entenderse únicamente como una reducción de errores en registros, sino como un factor clave que impulsa la competitividad y la sostenibilidad financiera de las MiPyMEs en mercados dinámicos.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

#### **2.2.4 Control interno**

El control interno es otro de los conceptos relevantes en la investigación. COSO (2013) lo define como un proceso llevado a cabo por la administración y demás personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos relacionados con la eficacia operativa, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento normativo.

Deloitte (2023) agrega que en las MiPyMEs la implementación de software contable permite reforzar el control interno al establecer trazabilidad de las

transacciones, controles automáticos sobre ingresos y egresos, y respaldos digitales de la información. En microempresas familiares como el Bazar y Pulpería Navi, donde muchas veces una sola persona concentra múltiples funciones, estos mecanismos resultan vitales para garantizar transparencia y prevenir errores o fraudes.

El control interno digital también contribuye a la confianza externa en las microempresas. Deloitte (2023) subraya que contar con reportes financieros respaldados por sistemas automatizados mejora la relación con entidades bancarias y reduce la percepción de riesgo crediticio. En el caso de negocios familiares, donde la formalización suele ser limitada, la implementación de software contable facilita no solo la transparencia interna, sino también el acceso a oportunidades de financiamiento y alianzas estratégicas.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.2.5 NIIF para PYMES**

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades constituyen el marco normativo de referencia para empresas que no cotizan en mercados de valores. La Fundación IFRS (2021) destaca que estas normas buscan simplificar la contabilidad en comparación con las NIIF completas, manteniendo al mismo tiempo la transparencia y comparabilidad.

En Costa Rica, la adopción de las NIIF para PYMES es obligatoria para un amplio sector empresarial, incluidas microempresas que superan ciertos niveles de ingresos. Estas normas permiten estandarizar la información contable y garantizar que los estados financieros de pequeñas empresas sean útiles tanto para la administración interna como

para terceros interesados. Alegra, al estar diseñado con estos estándares en mente, facilita la alineación con la normativa costarricense y refuerza su pertinencia en el presente caso de estudio.

Otro aspecto relevante es que las NIIF para PYMES constituyen un marco que facilita la comparabilidad internacional. Según la Fundación IFRS (2021), más de 80 países han adoptado estas normas, lo que permite que pequeñas empresas participen en cadenas de valor globales. En este sentido, el uso de software como Alegra facilita la aplicación práctica de estas normas al generar reportes estandarizados y alineados con los requerimientos de los reguladores, incluso en entornos con recursos limitados como las microempresas familiares.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.2.6 Transformación digital**

La transformación digital se refiere al proceso mediante el cual las organizaciones integran tecnologías digitales en todas sus áreas, cambiando la forma en que operan y generan valor. Deloitte (2023) enfatiza que no se trata solo de incorporar herramientas, sino también de impulsar un cambio cultural que fomente innovación y adaptación constante.

En el ámbito contable, la transformación digital se refleja en el paso de registros manuales a sistemas automatizados, el uso de inteligencia artificial para detectar anomalías y la incorporación de herramientas de análisis predictivo. Para las microempresas, este proceso es gradual y requiere acompañamiento, pero representa una oportunidad clave para mejorar su sostenibilidad y competitividad.

En el ámbito contable, la transformación digital también implica la integración de herramientas de análisis predictivo. Deloitte (2023) y García M. (2022) destacan que, mediante algoritmos inteligentes, los sistemas contables pueden anticipar flujos de caja, detectar patrones de consumo y proyectar necesidades de inventario. Estas funcionalidades, cada vez más accesibles, demuestran que la digitalización no es un proceso estático, sino una evolución continua en la que software como Alegra se actualiza constantemente para atender las nuevas demandas de las empresas.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.2.7 Contabilidad en la nube**

El concepto de “contabilidad en la nube” hace referencia a los sistemas contables que funcionan mediante internet, permitiendo acceso desde cualquier lugar y dispositivo. Deloitte (2023) subraya que esta modalidad reduce costos de infraestructura y mejora la seguridad mediante respaldos automáticos.

Alegra, QuickBooks Online y Zoho Books son ejemplos de este tipo de software. En Costa Rica, el auge de la nube ha permitido que microempresas accedan a servicios contables de nivel empresarial a bajo costo, democratizando la tecnología en sectores que antes dependían de procesos manuales.

La contabilidad en la nube también tiene implicaciones en la seguridad de la información. Según el Estado de la Nación (2023), las empresas que migran sus procesos a plataformas digitales con respaldo en la nube reducen en un 40% la probabilidad de pérdida de datos por accidentes o fallos técnicos. En el caso de las microempresas, donde muchas veces la información se almacena en computadoras

personales o incluso en papel, la adopción de soluciones en la nube representa una medida estratégica de protección y continuidad operativa.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.2.8 Big Data e inteligencia artificial en contabilidad**

El avance de la inteligencia artificial (IA) y el Big Data ha revolucionado la contabilidad. KPMG (2022) reporta que el 40% de las grandes empresas ya utiliza algoritmos para detectar fraudes, predecir tendencias financieras y automatizar conciliaciones bancarias.

Aunque estas tecnologías están en etapas iniciales para las MiPyMEs, software como Alegra ya incorpora funciones de predicción de ingresos y alertas automáticas. En el mediano plazo, incluso pequeños negocios podrán beneficiarse de estas innovaciones, siempre que existan programas de capacitación y acompañamiento que reduzcan la resistencia cultural al cambio.

Una línea emergente en la contabilidad digital es la incorporación de criterios de sostenibilidad. (García M.2022) señala que algunos softwares ya integran módulos que permiten registrar indicadores ambientales y sociales junto con los financieros, dando origen a la llamada “contabilidad verde digital”. Aunque Alegra aún se centra en los aspectos tradicionales de la gestión contable, estas innovaciones muestran hacia dónde se dirige el mercado y refuerzan la importancia de que las MiPyMEs comiencen a familiarizarse con estas tendencias.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.2.9 Glosario de términos**

Software contable: programa informático que automatiza procesos contables y genera reportes financieros.

MiPyMEs: micro, pequeñas y medianas empresas que constituyen más del 90% del tejido empresarial en América Latina.

Eficiencia contable: capacidad de generar información financiera rápida, precisa y confiable utilizando recursos óptimos.

Control interno: conjunto de procesos y mecanismos que garantizan transparencia, fiabilidad y cumplimiento en las operaciones.

NIF para PYMES: marco normativo simplificado para pequeñas y medianas entidades que estandariza la información financiera.

Transformación digital: proceso de integración de tecnologías digitales en las operaciones y cultura organizacional.

Contabilidad en la nube: sistemas que operan mediante internet y permiten acceso remoto seguro.

Big Data e inteligencia artificial en contabilidad: uso de datos masivos y algoritmos para automatizar procesos y generar predicciones financieras.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.2.10 Conclusión del marco conceptual**

El marco conceptual ayuda a aclarar los términos que se utilizarán a lo largo del estudio y facilita la comprensión de los resultados. En este caso, entender conceptos

como software contable, eficiencia o control interno permite analizar con mayor claridad cómo herramientas como Alegria pueden apoyar la gestión de un negocio pequeño como el Bazar y Pulpería Navi.

En síntesis, el software contable Alegria se enmarca dentro de una tendencia global de transformación digital, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia contable y fortalecer el control interno de las empresas. Su aplicación en el Bazar y Pulpería Navi no solo responde a una necesidad operativa, sino también a un proceso más amplio de adaptación a la normativa vigente y a la dinámica de las MiPyMEs en Costa Rica.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2022). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **2.3 Marco Contextual**

Metodológicamente, el marco contextual describe el entorno donde se desarrolla la investigación, es decir, las condiciones geográficas, sociales, económicas e institucionales que caracterizan el escenario del estudio. Este apartado permite ubicar al lector en la realidad del lugar y del sujeto investigado, y facilita comprender por qué el problema ocurre en ese contexto específico y no en otro (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2022). En esta investigación, el marco contextual se enfoca en el cantón de San Rafael de Heredia y en las características del Bazar y Pulpería Navi como microempresa comercial, incorporando información estadística e institucional relevante.

El presente estudio se desarrolla en el cantón de San Rafael, provincia de Heredia, Costa Rica. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2023), el cantón cuenta con una población estimada de 49.000 habitantes, caracterizada por un predominio de actividades de comercio minorista y servicios, además de una fuerte

tradición comunitaria. Esta realidad convierte a San Rafael en un espacio propicio para analizar la dinámica de las microempresas, especialmente aquellas vinculadas al comercio local.

San Rafael de Heredia es un cantón con características propias de una zona semiurbana. La mayoría de sus habitantes cuenta con acceso a servicios esenciales y a opciones educativas, aunque todavía existen diferencias en el uso de herramientas tecnológicas entre los comercios locales. Muchas microempresas siguen operando con métodos tradicionales, lo que dificulta la modernización y limita el aprovechamiento de tecnologías que podrían mejorar su organización contable y administrativa.

La organización objeto de este estudio es el Bazar y Pulpería Navi, un pequeño comercio familiar ubicado en San Rafael de Heredia. Su actividad principal es la venta de productos de consumo diario y artículos de bazar, lo que la ubica dentro del sector minorista. Según el propietario, las operaciones contables se han llevado a cabo históricamente de forma manual, utilizando registros en papel y hojas de cálculo básicas, lo que genera limitaciones en el control de inventarios, reportes financieros y cumplimiento tributario.

Este panorama refleja lo que (Bolaños Y. 2021) identificó en su investigación: muchas microempresas costarricenses carecen de sistemas estructurados de registro contable, lo que impacta negativamente en la eficiencia y en la capacidad de tomar decisiones basadas en datos fiables. La situación del Bazar y Pulpería Navi ejemplifica esta realidad, convirtiéndose en un caso representativo de la necesidad de migrar hacia soluciones tecnológicas accesibles como Alegra.

En el contexto histórico, las pulperías en Costa Rica han sido negocios tradicionales con un papel relevante en la economía local. (Rodríguez J. 2020) describe a las pulperías como instituciones económicas y sociales que han acompañado a las comunidades costarricenses, funcionando como puntos de encuentro, abastecimiento y crédito informal. Más recientemente, el Estado de la Nación (2023) subraya que los comercios tradicionales continúan siendo relevantes en zonas semiurbanas, aunque enfrentan el reto de modernizarse y adaptarse a las exigencias tecnológicas y tributarias actuales.

### **2.3.1 Contexto nacional: las MiPyMEs en Costa Rica**

En Costa Rica, las MiPyMEs constituyen la base del tejido empresarial. El MEIC (2022) reporta que más del 97% de las unidades productivas del país pertenecen a esta categoría, generando aproximadamente el 34% del Producto Interno Bruto (PIB) y alrededor del 45% del empleo formal.

A pesar de su relevancia, las MiPyMEs enfrentan limitaciones importantes en cuanto a financiamiento, acceso a tecnología y formalización. La CEPAL (2022) señala que una de las principales barreras para el crecimiento de las pequeñas empresas en América Latina es la falta de digitalización, situación que también se replica en el caso costarricense.

En el ámbito contable, esta limitación se traduce en el uso extendido de registros manuales, hojas de cálculo sin estructura formal y una débil adopción de software especializado. La obligatoriedad de la facturación electrónica desde 2018 ha impulsado un avance en la digitalización, pero todavía se observan brechas importantes en microempresas de carácter familiar.

A pesar de su relevancia económica, las MiPyMEs costarricenses presentan una alta mortalidad empresarial. El MEIC (2022) reporta que cerca del 45% de microempresas cierran operaciones antes de los cinco años de existencia, principalmente por problemas de liquidez y falta de control financiero. Este dato refuerza la necesidad de incorporar herramientas que faciliten una gestión más eficiente y profesionalizada, ya que la ausencia de registros confiables limita el acceso a créditos y la toma de decisiones estratégicas.

Fuente principal del apartado: MEIC. (2022). Informe sobre la situación de las micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

### **2.3.2 Políticas públicas de apoyo a la digitalización**

El Gobierno de Costa Rica, a través del MEIC y el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), ha implementado programas dirigidos a fortalecer las competencias digitales en las pequeñas empresas. Uno de los más relevantes es la Estrategia de Transformación Digital para MiPyMEs (2020–2025), cuyo objetivo es aumentar el uso de tecnologías en áreas como contabilidad, gestión administrativa y ventas en línea.

De acuerdo con el Programa Estado de la Nación (2023), la implementación de estas políticas ha sido desigual. Mientras algunas empresas urbanas logran incorporarse con relativa facilidad a herramientas digitales, en zonas rurales o semiurbanas como San Rafael de Heredia persisten limitaciones de conectividad, capacitación y recursos financieros.

A nivel nacional, el Programa Estado de la Nación (2023) ha advertido que, aunque existen políticas públicas bien diseñadas, la implementación enfrenta desigualdades territoriales. En cantones con mayor urbanización, la digitalización empresarial avanza con rapidez; sin embargo, en cantones semiurbanos como San Rafael, los indicadores muestran retrasos en conectividad y capacitación. Esto significa que las microempresas de estas zonas requieren un apoyo diferenciado, con capacitaciones más accesibles y subsidios específicos para la adopción de tecnologías como el software contable.

Fuente principal del apartado: MEIC. (2022). Informe sobre la situación de las micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

### **2.3.3 Contexto local: San Rafael de Heredia**

San Rafael es uno de los cantones más importantes de la provincia de Heredia, ubicado en la zona central del país. La economía local se caracteriza por un predominio de actividades de comercio minorista, servicios, gastronomía y pequeños negocios familiares.

En términos socioeconómicos, San Rafael presenta un nivel de vida medio, con acceso generalizado a servicios de salud y educación. Sin embargo, el sector empresarial local depende en gran medida de microempresas, muchas de las cuales enfrentan limitaciones en gestión administrativa y acceso a tecnologías digitales.

El MEIC (2022) identificó que, en cantones como San Rafael, los principales retos de las microempresas son:

- Escaso uso de software contable.

- Falta de registros financieros estructurados.
- Dependencia de la gestión empírica por parte de los propietarios.
- Resistencia cultural a la adopción de nuevas tecnologías.

Estos factores explican por qué resulta pertinente analizar la implementación de un software contable en este contexto específico.

El cantón de San Rafael comparte similitudes con otros territorios semiurbanos de Costa Rica, donde las microempresas representan el núcleo de la actividad económica. El Estado de la Nación (2023) señala que en cantones como San Isidro o Santo Domingo de Heredia persisten desafíos comunes: baja adopción de tecnologías digitales, limitada capacitación en gestión empresarial y resistencia cultural a la modernización. Comparar estas realidades con la de San Rafael permite dimensionar que la problemática del Bazar y Pulpería Navi no es un caso aislado, sino una expresión de las dificultades estructurales que enfrentan cientos de pequeños negocios en el país.

Fuente principal del apartado: MEIC. (2022). Informe sobre la situación de las micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

#### **2.3.4 Importancia histórica de las pulperías en Costa Rica**

Las pulperías han sido parte fundamental de la historia económica y social costarricense. (Rodríguez, J. 2020) Las describe como instituciones comunitarias que han servido no solo como comercios, sino también como centros de reunión y puntos de crédito informal. Durante gran parte del siglo XX, representaron el eje del comercio local en barrios y comunidades rurales.

Sin embargo, con la llegada de supermercados y grandes cadenas minoristas, su participación en el mercado ha disminuido. A pesar de ello, en zonas semiurbanas y rurales siguen siendo relevantes debido a su cercanía con la comunidad y la venta de productos en cantidades pequeñas adaptadas al consumo diario. El Estado de la Nación (2023) resalta que la modernización del comercio y las exigencias tributarias demandan que este tipo de negocios adopte nuevas herramientas de gestión para mantenerse competitivos.

Fuente principal del apartado: MEIC. (2022). Informe sobre la situación de las micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

### **2.3.5 Contexto organizacional: Bazar y Pulpería Navi**

El Bazar y Pulpería Navi es un negocio familiar ubicado en San Rafael de Heredia. Su actividad principal es la venta de productos de consumo diario (alimentos, bebidas, artículos de limpieza) y artículos de bazar. Se trata de una microempresa con características típicas del comercio minorista costarricense: administración familiar, recursos financieros limitados y procesos contables desarrollados de manera manual.

Actualmente, el negocio lleva la contabilidad de forma manual, usando cuadernos y hojas de cálculo básicas. Aunque este método ha funcionado durante años, ya muestra limitaciones. Por ejemplo, el inventario no siempre está actualizado, los reportes contables requieren mucho tiempo y es difícil preparar estados financieros con rapidez. Estos aspectos hacen evidente la necesidad de una herramienta más completa. Este método, aunque ha permitido la operación del negocio, presenta limitaciones significativas:

- No existen estados financieros mensuales estructurados.
- El control de inventarios es manual, lo que genera pérdidas por faltantes o sobrantes.
- La facturación electrónica se realiza con herramientas básicas, sin integración con registros contables.
- No hay reportes oportunos que faciliten la toma de decisiones.

Estas limitaciones coinciden con lo identificado por (Bolaños Y. 2021), quien señala que en muchas microempresas costarricenses la gestión contable carece de estandarización, lo que limita la transparencia y dificulta la planificación financiera.

En este contexto organizacional, resulta importante destacar que la falta de información financiera estructurada no solo limita la eficiencia interna, sino que también afecta la capacidad de la pulpería para relacionarse con proveedores y clientes. La CEPAL (2022) advierte que muchas microempresas latinoamericanas que carecen de registros digitalizados enfrentan condiciones menos favorables en sus negociaciones, dado que no pueden demostrar con datos confiables su nivel de ventas o capacidad de pago. La implementación de software contable en el Bazar y Pulpería Navi, por tanto, puede traducirse en mejores condiciones comerciales y acceso a financiamiento.

Fuente principal del apartado: MEIC. (2022). Informe sobre la situación de las micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

### **2.3.6 Oportunidades de mejora mediante software contable**

La implementación de Alegra en el Bazar y Pulpería Navi permitiría superar muchas de las limitaciones descritas. Este software ofrece funciones integradas de facturación electrónica, control de inventarios, generación de reportes automáticos y cumplimiento tributario, lo cual fortalecería el control interno y la eficiencia operativa.

Además, el uso de una plataforma digital facilitaría la capacitación progresiva del propietario y del personal, abriendo la posibilidad de profesionalizar la gestión del negocio. (Morales, M. 2022) Sostiene que la adopción de sistemas contables en MiPyMEs no solo tiene un impacto económico, sino también cultural y organizacional, al fomentar prácticas más transparentes y estructuradas.

Más allá de los beneficios técnicos, la adopción de software contable en microempresas familiares también tiene un efecto organizacional. (Morales, M. 2022) afirma que la digitalización contribuye a la formalización de roles dentro del negocio, reduciendo la concentración de funciones en una sola persona y promoviendo una mayor transparencia en la gestión. Este cambio cultural fortalece la confianza de clientes, proveedores e incluso de la propia comunidad, convirtiendo la innovación tecnológica en un factor de legitimidad empresarial.

Fuente principal del apartado: MEIC. (2022). Informe sobre la situación de las micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

### **2.3.7 Comparación con otras experiencias locales**

En Costa Rica existen antecedentes de pequeñas empresas que han logrado mejorar significativamente su desempeño mediante la implementación de software contable. (Fajardo, C. 2022) documentó la adopción de un sistema ERP en pymes

turísticas del cantón de Osa, lo que permitió mejorar la planificación de recursos y el control administrativo.

Si bien las condiciones de una pulpería en San Rafael difieren de las de una pyme turística en Osa, ambos casos comparten la necesidad de estandarizar procesos y mejorar la gestión financiera. Estos ejemplos refuerzan la aplicabilidad del presente estudio, al demostrar que la tecnología puede adaptarse a diferentes tipos de empresas siempre que exista un acompañamiento adecuado.

En América Latina, diferentes estudios han documentado casos de éxito de microempresas que lograron mejorar su rentabilidad a través de la digitalización. (Ramírez, J. 2021) En México identificó que los pequeños comercios incrementaron hasta en un 20% su facturación al implementar software contable. De forma similar, la CEPAL (2022) reporta que en Chile el acompañamiento estatal en programas de capacitación digital permitió que las MiPyMEs redujeran los tiempos administrativos en más de un 40%. Estos ejemplos refuerzan la idea de que la adopción de herramientas como Alegria puede generar impactos significativos en la sostenibilidad económica de microempresas costarricenses.

Fuente principal del apartado: MEIC. (2022). Informe sobre la situación de las micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

### **2.3.8 Conclusión del marco contextual**

Al revisar el contexto general y el entorno del negocio, queda claro que el Bazar y Pulpería Navi enfrenta retos comunes a muchas microempresas del país: procesos manuales, falta de registros formales y poca incorporación de tecnología. Por eso,

explorar el uso de un software contable como Alegra no solo es oportuno, sino necesario para mejorar la organización interna y facilitar la toma de decisiones.

En el plano nacional, las MiPyMEs constituyen un pilar de la economía, pero enfrentan desafíos estructurales relacionados con la digitalización. En el plano local, el cantón de San Rafael de Heredia ofrece un contexto representativo de la dinámica de las microempresas costarricenses.

Finalmente, en el plano organizacional, el Bazar y Pulpería Navi refleja las dificultades típicas de los pequeños comercios familiares, lo que lo convierte en un caso ideal para analizar la pertinencia de implementar un software contable como Alegra.

Fuente principal del apartado: MEIC. (2022). Informe sobre la situación de las micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

### **2.3.9 Digitalización de las MiPyMEs en América Latina**

La CEPAL (2022) reporta que solo el 27% de las microempresas latinoamericanas usan software contable, frente al 78% en Europa. Esta brecha tecnológica limita la competitividad regional. Países como Chile y México han impulsado programas de capacitación y subsidios para digitalizar a las MiPyMEs.

Comparar la realidad costarricense con estas experiencias internacionales aporta una visión más amplia: el reto no es solo implementar software, sino también acompañar la adopción con políticas públicas efectivas.

La comparación internacional también muestra que los programas de apoyo estatal marcan una diferencia sustantiva en la adopción tecnológica. La CEPAL (2022) documenta que, en Chile, el acompañamiento gubernamental permitió que más del 60%

de las microempresas adoptaran sistemas de facturación digital en menos de tres años. En contraste, países sin políticas claras muestran avances más lentos y desiguales. Para Costa Rica, este contraste evidencia que la adopción de herramientas como Alegra debe ir acompañada de capacitaciones y subsidios que garanticen su sostenibilidad a largo plazo.

Fuente principal del apartado: MEIC. (2022). Informe sobre la situación de las micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

### **2.3.10 Retos de las microempresas familiares en Costa Rica**

Las microempresas familiares, como el Bazar y Pulpería Navi, presentan particularidades: alta centralización en una sola persona, falta de sucesión generacional planificada y registros contables poco estructurados. (Bolaños, Y. 2021) Advierte que esta dependencia limita la sostenibilidad a largo plazo.

La implementación de software contable puede contribuir a profesionalizar la gestión, reducir la dependencia de una sola persona y garantizar la continuidad en la administración del negocio.

Más allá de los retos individuales de cada microempresa, existe un desafío sistémico en Costa Rica: la baja articulación entre instituciones de apoyo y los pequeños negocios. La CEPAL (2022) señala que, aunque existen programas públicos, la cobertura sigue siendo limitada y poco adaptada a las realidades locales. En consecuencia, casos como el del Bazar y Pulpería Navi ejemplifican cómo la falta de acompañamiento técnico puede retrasar procesos de modernización. La incorporación de software contable accesible es, por tanto, una estrategia que no solo beneficia al negocio, sino que también

contribuye al desarrollo económico local al fortalecer la competitividad de las microempresas.

En síntesis, el contexto de San Rafael de Heredia, las características socioeconómicas de la zona y la realidad operativa del Bazar y Pulpería Navi permiten comprender el marco en el que se inscribe esta investigación. Este escenario refuerza la necesidad de analizar la viabilidad de implementar el software contable Alegra como una alternativa para mejorar el control contable en una microempresa costarricense.

Fuente principal del apartado: MEIC. (2022). Informe sobre la situación de las micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

## **Introducción**

El presente capítulo se denomina Marco metodológico, el cual describe el enfoque, el alcance, el diseño de investigación, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, así como el procedimiento seguido para el desarrollo del estudio. Este apartado permite explicar de manera estructurada cómo se llevó a cabo la investigación y de qué forma se garantiza la coherencia entre los objetivos planteados y los métodos aplicados.

De acuerdo con Hernández-Sampieri (2021), en su obra Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, el marco metodológico se refiere al conjunto de procedimientos, técnicas y estrategias que orientan el proceso investigativo, definiendo el enfoque del estudio, el tipo de investigación, la población, la muestra y los instrumentos empleados para la obtención y análisis de los datos. En ese sentido, el marco metodológico constituye el fundamento técnico que asegura la validez y rigurosidad científica del estudio.

### **3.1 Enfoque.**

Para analizar la posible implementación de Alegra en el negocio, se tomó en cuenta tanto la información numérica como la experiencia del propietario. Esto permite entender no solo cuánto tiempo consumen las tareas actuales, sino también cómo se viven esas tareas en la práctica. La combinación de ambos enfoques ayuda a identificar problemas reales del día a día y valorar mejor si una herramienta digital podría resolverlos. Por un lado, los registros actuales permiten medir el tiempo y los errores asociados al sistema manual; por otro lado, la entrevista y la observación ayudan a

conocer cómo se vive el proceso contable dentro del negocio y qué expectativas existen respecto a la digitalización.

Desde la perspectiva cuantitativa, el estudio incluye mediciones relacionadas con el tiempo que demanda la preparación de reportes, la frecuencia de errores en los registros manuales, el nivel de actualización del inventario y otros indicadores vinculados con la gestión contable. Estos datos permitirán comparar la situación actual con los resultados esperados al implementar un software especializado como Alegra.

Por otro lado, el componente cualitativo busca comprender aspectos que no pueden medirse únicamente con números. Las entrevistas semiestructuradas y la observación directa permiten explorar factores como la resistencia al cambio, la experiencia del propietario con herramientas tecnológicas y su percepción sobre la utilidad del software. Según (Creswell 2020), este tipo de información enriquece el análisis porque proporciona una visión más amplia del contexto en el que se implementa el sistema digital.

En conjunto, ambos enfoques permiten analizar el problema desde distintas perspectivas y brindan una comprensión más profunda del impacto que podría tener Alegra en la gestión del negocio.

Con base en lo anterior, esta investigación adopta un **enfoque mixto**, ya que combina elementos cuantitativos y cualitativos para analizar la situación contable del Bazar y Pulpería Navi. El enfoque cuantitativo permite medir tiempos, errores y eficiencia en los procesos contables, mientras que el enfoque cualitativo facilita la comprensión de percepciones, experiencias y expectativas del propietario frente a la digitalización contable. Este tipo de enfoque resulta adecuado cuando se busca comprender un

fenómeno desde distintas perspectivas y fortalecer el análisis mediante la triangulación de datos (Creswell, 2020).

Fuente principal del apartado: Creswell, J. W. (2020). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.

### **3.2 Alcance**

Este trabajo describe primero cómo funciona actualmente la contabilidad del negocio: qué procesos se usan, qué tan ordenados están los registros y qué problemas se presentan. Con esa información, luego se plantea una alternativa basada en un software contable que podría mejorar el control interno y la organización.

La parte descriptiva del estudio sirve para entender cómo se lleva la contabilidad actualmente y cuáles son los puntos que necesitan mejoras. Con esa base, es posible plantear una alternativa que ayude al negocio a trabajar de manera más ordenada y con menos carga manual. Como lo descrito (Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C, 2021), la investigación descriptiva resulta útil cuando hay necesidad de detallar un fenómeno particular y asegurar que hay información suficiente para que sea analizada.

El enfoque en esta fase del estudio es aplicado y propositivo, en especial por el hecho de que el estudio no solo busca describir una realidad, sino que busca ofrecer una alternativa concreta para la mejora de la gestión contable, la implementación de software Alegra.

En este sentido, la investigación tiene como objetivo probar que a través de la adopción de instrumentos digitales es posible lograr una mejor optimización de los procesos, menor margen de error, optimización del control interno y de la decisión en una microempresa del país Costa Rica. La CEPAL (2022) afirma que en el caso de la

digitalización de MiPyMEs, las propuestas son fundamentales para su desarrollo sostenible dado que es el área de empleo más desarrollada en América Latina, pero la más vulnerable por la falta de innovación tecnológica.

Para el alcance de este estudio de caso, investigamos la microempresa Bazar y Pulpería Navi, ubicada en San Rafael de Heredia. Aunque los hallazgos pueden proporcionar lecciones que pueden aplicarse a otros negocios, los resultados de esta investigación no están destinados a ser generalizados a todas las MiPyMEs costarricenses, esto porque cada organización tiene sus características propias en cuanto a la estructura administrativa, la cultura organizacional y los recursos tecnológicos.

Con lo anteriormente explicado, proporciona valiosas ideas para entender los desafíos y las oportunidades que enfrentan las pequeñas empresas familiares con la modernización de la contabilidad, lo que puede ser de beneficio para otros trabajos académicos o para las decisiones tomadas por propietarios de negocios en situaciones similares.

En cuanto a su alcance, la investigación es de tipo **descriptiva y propositiva**, ya que, en una primera fase, describe la situación actual de los procesos contables del negocio y, posteriormente, propone la implementación del software contable Alegra como una alternativa de mejora. Este alcance permite comprender el fenómeno estudiado y, al mismo tiempo, plantear una solución práctica orientada a la mejora de la gestión contable en una microempresa específica (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2021).

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2021). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **3.3 Tipo de investigación**

Esta investigación se considera aplicada porque busca resolver un problema real del negocio, no solo estudiar el tema desde la teoría. La intención es encontrar una herramienta que el dueño pueda usar para mejorar su contabilidad y facilitar el manejo diario de la información.

Según (Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. 2021), una investigación aplicada es dirigida hacia la creación de un conocimiento que es muy útil y relevante en la práctica, ofreciendo soluciones a problemas identificados que son muy específicos de una persona o una organización. En este caso particular, el objetivo de la investigación no es solo el de producir conocimiento teórico. Sino el de buscar proporcionar una solución práctica y realista que en este caso es el uso del software contable Alegra en una microempresa en Costa Rica.

La investigación es descriptiva porque busca mostrar con claridad cómo funciona la contabilidad dentro del negocio y cuáles son sus principales limitaciones. Esta información sirve como punto de partida para analizar si el software Alegra puede resolver esas necesidades y mejorar la forma en que se manejan los registros. Este nivel de descripción forma la base de la comprensión de cuán serios son los problemas y, más adelante, para medir el efecto de la propuesta realizada. Como señala CEPAL (2022), en el contexto empresarial, los estudios descriptivos son importantes para arrojar luz sobre los obstáculos que impiden la modernización de las MiPyMEs.

Por último, este estudio adopta un enfoque sugerente ya que propone una alternativa innovadora al problema identificado, la implementación del software Alegra como la herramienta ideal para aumentar la efectividad y el control interno. Esta

propuesta permite proyectar la mera descripción de la realidad proponiendo una línea de acción basada en evidencia, la cual será respaldada por la academia y experiencias de otros países de la región. Como señalan Deloitte (2023) y KPMG (2022), en el contexto de la transformación digital, la investigación propositiva es crucial ya que busca nutrir el desarrollo de soluciones a medida para los requisitos únicos de cada organización. Así, la tipología adoptada asegura que la investigación sea constructiva, relevante y viable en la práctica, en el caso de Bazar y Pulpería Navi.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2021). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **3.4 Diseño de la investigación**

El estudio no modifica nada dentro del negocio, sino que analiza la situación tal como ocurre normalmente. Por eso se considera un diseño no experimental. La idea es observar cómo se llevan hoy los registros contables y evaluar qué podría mejorar con el uso del software Alegria. De la misma manera, en la opinión de (Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. 2021), en un diseño no se realizan experimentos. En este caso el objetivo es establecer las desventajas de un sistema contable manual y evaluarlas en el sistema contable Alegria, sin imponer artificialmente sobre el negocio como de costumbre.

Además, se adopta un diseño transversal, ya que los datos se recogen durante un período determinado, que es la segunda mitad del año 2025. Este período nos permite una descripción clara del estado actual del negocio, también como una evaluación de la capacidad para ejecutar el software contable propuesto disponible dentro de un período de tiempo determinado. Como afirma la OCDE (2021), los estudios transversales sobre pequeñas empresas capturan una 'instantánea' definible de la condición organizacional

dentro de un período dado, lo que mejora la comparación de resultados y la toma de decisiones estratégicas a corto plazo.

Para (Creswell J. W 2020), en el caso de la investigación del Bazar y Pulpería Navi ubicado en San Rafael de Heredia, este trabajo es un estudio de caso porque se centra en una sola organización. Un estudio de caso es un método apropiado. Implica la realización de un examen extenso de un caso, con la capacidad de combinar enfoques cualitativos y cuantitativos, lo que ayuda a captar la totalidad del fenómeno estudiado. Por lo tanto, esta investigación no pretende hacer un análisis concluyente a nivel poblacional sobre las MiPyMEs en Costa Rica. Más bien, se pretende realizar un examen profundo enfocado en un caso representativo que arroje luz sobre los retos y oportunidades de la contabilidad digital en un negocio familiar pequeño.

En el diseño final, esta investigación incorpora componentes aplicados y de diseño, ya que además de describirnos el estado actual del negocio y capturar la relevancia del software Alegria, también nos ofrece recomendaciones específicas destinadas a mitigar la intromisión de su sistema. Como afirma Deloitte (2023), los diseños aplicados y de caso únicos son fundamentales en los procesos de transformación digital de las pequeñas empresas, ya que evalúan la funcionalidad de los instrumentos tecnológicos en los entornos reales, personalizados y particulares de la organización. Así, el diseño no experimental, transversal y de estudio de caso garantiza la coherencia metodológica de la investigación y ayuda a garantizar la relevancia y aplicabilidad práctica de los resultados obtenidos en el contexto empresarial estudiado.

Este estudio trata la implementación del software contable Alegria, no como una compra inmediata por parte del negocio, sino más bien como una propuesta

metodológica y una proyección académica. El objetivo es analizar la viabilidad y relevancia del uso de Alegra en el Bazar y Pulpería Navi contrastando las operaciones actuales con las ganancias potenciales de la herramienta. La documentación de la situación contable existente y las suposiciones de lo que se puede lograr con la implementación de Alegra en el segundo semestre de 2025, fundamentada en la literatura reciente y la experiencia de estudios de casos similares, se hace posible por los instrumentos de recopilación de datos proporcionados. De esta manera, el estudio se mantiene aplicable y constructivo sin la necesidad de utilizar realmente el software en la etapa de implementación de la tesis.

Fuente principal del apartado: Creswell, J. W. (2020). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage Publications.

### **3.5 Sujetos de estudio y aplicación de los instrumentos.**

Los sujetos de estudio de la presente investigación corresponden al propietario y administrador del Bazar y Pulpería Navi, microempresa ubicada en el cantón de San Rafael de Heredia. El sujeto entrevistado es el señor **Kenneth Navarro Zuñiga**, mayor de edad, costarricense, quien desempeña simultáneamente las funciones de administrador, encargado de ventas y responsable de los registros contables del negocio. Al momento de la aplicación de los instrumentos, el participante contaba con **57 años**, y posee experiencia directa en la gestión diaria del negocio.

La recolección de la información se realizó directamente en las instalaciones del Bazar y Pulpería Navi, durante el segundo semestre del año 2025. Para la obtención de los datos cualitativos, se aplicó una **entrevista semiestructurada**, la cual permitió obtener información relacionada con el funcionamiento actual del sistema contable, las

principales dificultades enfrentadas, la percepción del propietario sobre el uso de herramientas digitales y las expectativas respecto a la implementación del software contable Alegra.

Adicionalmente, se llevó a cabo una **observación directa** de los procesos contables y administrativos del negocio, enfocada en actividades como el registro de transacciones, el manejo de inventarios, la elaboración de reportes y el control de documentos contables. Esta observación permitió identificar de manera objetiva los procedimientos actuales, los tiempos de ejecución y los principales puntos de mejora.

En cuanto a los datos cuantitativos, se utilizaron documentos contables existentes, tales como registros manuales, hojas de cálculo y comprobantes de facturación, con el fin de analizar indicadores relacionados con la eficiencia contable y el control interno. Todos los instrumentos aplicados se encuentran debidamente detallados en los anexos del presente documento.

Fuente principal del apartado: Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2021). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

### **3.6 Operacionalización de variables.**

Para garantizar coherencia entre los objetivos de la investigación y las categorías que orientan el análisis, se procedió a la operacionalización de las variables. Este proceso permitió traducir los objetivos específicos en variables claras, con sus respectivas definiciones conceptuales y operacionales. De esta forma se establecen los lineamientos para la recolección y el análisis de la información, asegurando que los resultados se encuentren directamente vinculados con los propósitos del estudio.

**Tabla 1. cuadro de operaciones de categorías**

Objetivo específico	Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Dimensión	Instrumento
Analizar cómo la implementación de un software contable puede mejorar la eficiencia del Bazar y Pulpería Navi.	Eficiencia contable	Capacidad de un sistema contable para generar información financiera confiable, rápida y precisa (Morales, 2022).	Comparación entre los registros manuales actuales y la proyección con Alegra en la elaboración de reportes y estados financieros.	- Tiempo promedio en el registro de transacciones. - Rapidez en elaboración de reportes. - Reducción de errores contables.	Procesos contables básicos	Guía de observación, ficha de evaluación.
Evaluar el impacto del uso de un software contable en el fortalecimiento del control interno del negocio.	Control interno	Proceso diseñado para brindar seguridad razonable en la gestión y en el cumplimiento de objetivos financieros	Comparación de los procedimientos actuales de control con la proyección de mejoras al utilizar Alegra.	- Existencia de estados financieros estructurados. - Manejo de inventarios. - Cumplimiento en facturación electrónica.	Cumplimiento normativo y organizacional	Guía de observación, revisión documental, ficha de evaluación.

		y normativos (COSO, 2013; Deloitte, 2023).				
Identificar los retos culturales y la resistencia al cambio que enfrentan las microempresas en procesos de digitalización.	Transformación digital y resistencia al cambio	Proceso mediante el cual se integran tecnologías digitales que implican cambios culturales y organizacionales (OCDE, 2021; Deloitte, 2023).	Actitud del propietario frente a la digitalización y percepción de beneficios y obstáculos del cambio.	- Nivel de aceptación del propietario. - Percepción de costos frente a beneficios. - Necesidad de capacitación.	Adaptación cultural y organizacional	Entrevista semiestructurada, guía de observación.
Proponer la implementación del software contable Alegra como alternativa tecnológica para mejorar la	Adopción tecnológica (software contable)	Incorporación de sistemas digitales que permiten automatizar procesos contables y administrativos (Rodrigues,	Propuesta de sustitución de registros manuales por el uso de Alegra, destacando sus funciones más	- Uso proyectado de software contable. - Funcionalidades más valoradas (inventarios, facturación, reportes).	Innovación tecnológica en microempresas	Entrevista semiestructurada, ficha de evaluación, revisión documental.

gestión contable del negocio.		2021; Valladares, 2024).	relevantes .	- Comparación con prácticas manuales actuales.		
-------------------------------	--	--------------------------	--------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

### 3.7 Población y muestra

A partir de 2022, las entidades micro, pequeñas y medianas (MiPyMEs) registradas en el sector comercial de Costa Rica representan el 45 por ciento del empleo formal en el país (MEIC, 2022) y más del 97 por ciento de la infraestructura empresarial en el país. De particular interés en este contexto son los minoristas familiares de microempresas en áreas semiurbanas. Constituyen el mismo grupo descrito por la CEPAL (2022) como organizaciones que están cerradas digital, financiera y tecnológicamente, y como resultado, son extremadamente vulnerables en un mercado intensamente competitivo.

La submuestra elegida corresponde al Bazar y Pulpería Navi del cantón de San Rafael de Heredia. El caso es recomendable porque corresponde a la realidad de cientos de pequeños negocios familiares costarricenses que todavía llevan a cabo sus contabilidades de manera manual. Según (Creswell J. W. 2020), en un estudio de caso, el uso de muestreo intencionado se justifica tanto por la necesidad de estudiar una situación en detalle como por su naturaleza representativa. De esta manera, el Bazar y

Pulpería Navi es un caso relevante para analizar las posibilidades y obstáculos de la contabilidad en microempresas.

La muestra se considera intencional y no probabilística, ya que no se busca generalizar los resultados a toda la población de MiPyMEs, sino que se pretende seguir a fondo un caso que ilustra la aplicabilidad de soluciones digitales como Alegra en contextos reales. (Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. 2021), explican que este tipo de muestra se puede aplicar. Mi suposición es que, aunque se puede realizar un análisis contextual y detallado, se pueden investigar aprendizajes útiles. De esta manera, los resultados del Bazar y Pulpería Navi pueden servir de referencia a otras microempresas familiares de Costa Rica que enfrentan problemas similares.

El administrador propietario del negocio se definió como la unidad de análisis, quien simplifica las funciones contables, administrativas y operativas. Su involucramiento es crítico para el estudio de caso, ya que es el único poseedor del conocimiento sobre los procesos existentes y será predominantemente responsable de implementar y posteriormente utilizar el software propuesto. Este enfoque trabaja en conjunto con la revisión de documentos contables y la observación directa de los procesos administrativos, ayudando en la triangulación de datos. En consecuencia, la delimitación de la población estudiada, la muestra y la unidad de análisis aseguran la consistencia metodológica, lo que a su vez fortalece la validez de los resultados.

### **3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para lograr los objetivos de la investigación, el investigador empleó varios tipos de técnicas de recolección de datos que podían fusionar datos cualitativos y cuantitativos. En (Creswell, JW 2020) se explica que el uso de múltiples fuentes de datos es una forma

de triangulación que mejora el rigor metodológico de la investigación, que se obtiene mediante la validación cruzada de múltiples fuentes de información. Para este estudio, se utilizó una combinación de entrevistas, observación directa, revisión de documentos y formularios de evaluación para entender la situación contable de Bazar y Pulpería Navi y los cambios anticipados debido a la introducción del software Alegra.

En la parte cualitativa de la investigación, se administrará una entrevista semiestructurada al propietario-gerente de la empresa. Esta herramienta contiene preguntas abiertas que permitieron al entrevistado expresar sus opiniones sobre el sistema contable actual, experiencias pasadas con la tecnología, la situación futura esperada y los posibles retrocesos en la adopción de la tecnología. Este método es adecuado porque (Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C., 2021) argumentan que las entrevistas semiestructuradas son lo suficientemente flexibles como para permitir a los interrogadores explorar los temas más cruciales planteados durante la entrevista, lo que mejora la interpretación de los datos. También nos acompañará un técnico cuya experiencia es en la observación directa. Esto incluirá observar notablemente y contar actividades como documentar transacciones de efectivo y bancarias, generar facturas electrónicas y monitorear saldos de inventario. En esta técnica, se utilizarán formularios de observación ajenos creados previamente. Estos formularios capturarán cosas como la duración del tiempo tomado, la documentación manual de documentos y los errores en los registros del sistema. La OCDE (2021) menciona que en el estudio del proceso de observación es una parte integral del proceso. Esto se debe a que destacan actividades diarias que los participantes tienden a pasar por alto, dar por sentadas o considerar parte de la rutina.

Como prueba cuantitativa se utilizarán documentos junto a matrices evaluativas para valorar el uso de Alegra para la eficiencia de los procesos contables antes y después de su uso. Documentos como estados de resultados, documentos de Excel y facturas se utilizarán para evaluar el uso de Alegra. Se medirán variables como el tiempo de registro promedio, la cantidad de errores en reportes y la puntualidad en la entrega de documentos tributarios. KPMG (2022) advierte que la implementación de estos modelos dentro de una estrategia informada permite la construcción de indicadores que resultan en mejoras objetivas que pueden ser evaluadas y establecer un respaldo en procesos de toma de decisión.

Con el fin de asegurar la claridad y la pertinencia metodológica, los instrumentos elaborados son los anexos de este documento. Dentro de ellos, el guion de entrevista semiestructurada, que se aplicara al propietario del Bazar y Pulpería Navi (Anexo 1), la guía de observación que se utilizara para anotar los procesos contables actuales (Anexo 2), y la ficha de evaluación de eficiencia contable que se utiliza para medir la situación que predominaba antes de la implementación del software Alegra y el periodo posterior (Anexo 3). El anexo de los instrumentos sirve para garantizar la falta de ocultamiento del método, facilitar el acceso al documento entero y popularizarlo para el uso posterior.

Fuente principal del apartado: Creswell, J. W. (2020). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage Publications.

### **3.9 Procedimiento de la investigación**

Para evitar la parálisis por análisis y la estructuración compleja innecesaria. Planificar con antelación ayuda a facilitar el diseño de la investigación. Los objetivos dados deben ser alcanzables. Cuatro objetivos aún brindarán un seguimiento y una

implementación de mayor agilidad. Cuatro etapas aún proporcionarán un seguimiento de mayor agilidad. Estas etapas son, evaluación primaria, diseño y formulación de estrategias, incremento. Estas etapas. Luego, '2025' se convirtió en el año. En '2025', todas las etapas se desplazarán significativamente.

El primer '2025' establecerá todas las etapas y objetivos. Las etapas y objetivos pueden optar, implementar y controlar la documentación previamente mencionada. Los contraargumentos se considerarán en esta construcción y estrategia. Los estados financieros y electrónicos tendrán la misma expectativa. Los objetivos habrán sido mejorados significativamente con mayores objetivos.

Los instrumentos para capturar datos, como el formulario de retroalimentación, una entrevista semiestructurada y la evaluación de errores de tiempo y movimiento, se desarrollarán durante la fase de diseño del estudio planeado. Además, se desarrollarán luego los criterios para evaluar la eficiencia contable y el sistema de control interno en sus objetivos de valorar la deficiencia. Esta fase se basó en los marcos metodológicos de la OCDE en 2021 y de la CEPAL en 2022, que enfatizan la necesidad de tener instrumentos claros y válidos en la investigación sobre la digitalización de pequeñas empresas.

La tercera fase se centrará en la implementación parcial del software Alegra y su posterior aplicación en prueba dentro del negocio para que el propietario registre su experiencia y para que la empresa mida los cambios en el nivel de gestión administrativa. Como parte de este proceso, se espera recopilar datos tanto cualitativos como cuantitativos y, por lo tanto, se podrán medir los períodos de 'antes' y 'después' de la implementación del sistema digital. En cuanto a la cuarta fase, esta será la que analizará los resultados en conjunto con la propuesta del sistema final. Aquí es donde se ordenarán los resultados, se señalarán los beneficios y restricciones observadas, y, por último, se harán recomendaciones para asegurar una práctica de implementación. Con este procedimiento total se espera garantizar la coherencia metódica del estudio, y su racionalidad dentro del contexto empresarial que también será bien observada.

Fuente principal del apartado: OCDE. (2021). Digital security risk management for economic and social prosperity. OECD Publishing.

### **3.10 Técnicas de análisis de datos**

El análisis de los datos se llevará a cabo teniendo en cuenta la naturaleza mixta de la investigación, es decir, utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas de manera complementaria. En palabras de (Hernández-Sampieri y Mendoza 2021), analizar desde un enfoque mixto permite asociar uno o más números con un significado contextual cuya riqueza permite entender bien el fenómeno que se estudia. En este sentido, los datos recolectados de Bazar y Pulpería Navi se espera que sean procesados dentro de un marco de triangulación metodológica, lo que asegurará la coherencia y validez de los hallazgos.

La dimensión cualitativa analizará los datos obtenidos del propietario utilizando una entrevista semiestructurada y las observaciones guiadas por un esquema estructurado utilizando una técnica de análisis de contenido. Esto hará posible discernir patrones de resistencias y respuestas de expectativas en la apreciación cultural, digitalización y software Alegra, así como percepciones comunes y asociadas a categorías. (Creswell, J. W. 2020) afirma que, en el análisis organizacional, el análisis de contenido es un enfoque útil porque ayuda en la categorización de narrativas que resulta en datos que pueden ser fácilmente interpretados.

Por su parte, en la dimensión cuantitativa, los datos recolectados a través de las fichas de evaluación y la revisión documental serán procesados mediante análisis estadístico descriptivo. Se calcularán medidas de tendencia central, como promedios y porcentajes, para comparar variables antes y después de la implementación del software, como el tiempo promedio para registrar, el número de errores en los informes y la puntualidad de la información fiscal. La OCDE (2021) señala que estos tipos de indicadores son cruciales en los procesos de digitalización, ya que permiten a las microempresas medir, de manera objetiva, los beneficios obtenidos en la eficiencia operativa.

Al final, a través de la integración, se combinarán los resultados cualitativos y cuantitativos con la ayuda de la triangulación, facilitando la verificación de la información a partir de diferentes técnicas para garantizar la confiabilidad del estudio. Esta estrategia ayudará a confirmar que los cambios en los indicadores numéricos estarán de acuerdo con las percepciones del propietario, reforzando así los hallazgos de la investigación. Deloitte (2023) sostiene que el enfoque combinado de datos en estudios de

transformación digital proporciona una visión más completa, ya que abarca tanto los aspectos técnicos como los sociales de los procesos organizacionales.

### **3.11 Consideraciones éticas**

El único contacto y coleta de información se realizaron una vez que la ética y la ciencia se unen por la naturaleza de la obtención de los datos. Como menciona por partes de la legislación, diciendo y firmando que ellas están de acuerdo. Cabe aclarar que el documento que firmaron no presentaba el objetivo de la investigación en la forma en que fue subido. Fue redactado de la forma que cuyo objetivo era que ellos firmaran el documento. Lo que ellos recuerdan es que era para fines educativos. Como por dentro de las reglas de Hernández Sampieri y Mendoza, el consentimiento es el mínimo que se espera en investigaciones como esta. Esto porque se quiere que las personas que se involucran cuenten que ellos deben dejar algo a cambio y ese algo es el tiempo y el esfuerzo que se van a utilizar.

Como fue dicho antes, el vocabulario es el que se usará y es el que se va a tratar. Se va a hablar en partes sobre esto. Es opcional, pero para esto hay reglas que deben ser utilizadas. La regla en la que se va a basar esta parte es la OCDE, el que se va a hablar es en cómo se protege la privacidad de las compañías y es un tema que hasta la OCDE se ha dado cuenta de que debe trabajar de ese lado.

El estudio, por su parte, se organizó y desarrolló en estricto cumplimiento de las regulaciones legales y éticas vigentes en Costa Rica, así como en las directrices de la institución universitaria correspondiente. La información fue utilizada únicamente con fines de investigación y no se obtuvieron ganancias financieras por parte de los investigadores ni se causaron pérdidas al participante. Esta posición ética está

especialmente dirigida a asegurar que los resultados se obtengan de manera plausible, ética y socialmente responsable. Como señala KPMG (2022), la investigación realizada sobre microempresas debe basarse en la transparencia, así como en la integridad y la defensa de estos estándares, realza el valor de la investigación y su contribución a la beca y la práctica.

### **3.12 Limitaciones de la investigación**

La principal limitación de esta investigación es el hecho de realizar un estudio de caso sobre el Bazar y Pulpería Navi, ubicado en San Rafael de Heredia. Aunque este negocio tiene atributos que son típicos de muchas microempresas familiares costarricenses, el resultado de este estudio no puede ser generalizado a toda la población de MiPyME del país. En palabras de Creswell (2020), los estudios de caso giran en torno a una situación particular con mayor detalle en lugar de alcanzar resultados concluyentes, por lo tanto, los hallazgos deben interpretarse como ejemplos representativos en lugar de verdades incondicionales aplicables a toda la esfera.

Otra limitación importante es la dependencia de la información de un solo informante clave, el propietario del negocio. Aunque se emplearon múltiples técnicas de triangulación para fortalecer la validez de los datos, el hecho de que la mayor parte de la evidencia provenga de un solo participante sugiere la posibilidad de sesgos de percepción o memoria. En palabras de Hernández-Sampieri y Mendoza, 2021, este tipo de sesgos son comunes en la investigación aplicada con presupuestos restringidos, y pueden ser mitigados con el uso de diversas técnicas para recopilar datos, en este caso, entrevistas, observación participativa y análisis de datos secundarios.

Por último, está la restricción temporal que, en este caso, es el segundo semestre de 2025. Esto significa que sus resultados solamente capturan la realidad de la organización en ese período, dejando de lado cualquier posible cambio relacionado con cambios en el mercado, cambios regulatorios o cambios en la actividad empresarial. Sin embargo, la OCDE (2021) argumenta que los estudios transversales son útiles para construir diagnósticos situacionales, a partir de los cuales el análisis situacional orientado a estudios longitudinales amplios posteriores puede estar justificado. A pesar de las limitaciones, el trabajo actual es relevante desde perspectivas académicas y prácticas, ya que proporciona evidencia para abordar los problemas y oportunidades de la digitalización contable para las microempresas en Costa Rica.

Fuente principal del apartado: Creswell, J. W. (2020). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.

## **CAPÍTULO: IV RESULTADOS**

## **4.1 Introducción**

Este capítulo tiene como finalidad presentar los resultados derivados del trabajo de campo realizado en el Bazar y Pulpería Navi, establecimiento ubicado en el cantón de San Rafael de Heredia. Estos resultados se muestran conforme a los objetivos específicos establecidos, sin agregar interpretaciones teóricas, que serán abordadas en el capítulo siguiente.

Los datos fueron recolectados por medio de una entrevista semiestructurada que fue realizada al dueño del negocio, también fue acompañada por una guía de observación y un formulario de evaluación de eficiencia contable, que fueron diseñados para poder documentar los procesos actuales y que nos permitirán poder anticipar las mejoras resultantes de una futura implementación del software contable Alegra.

La entrevista se realizó de manera presencial en las instalaciones del Bazar y Pulpería Navi, ubicado en el cantón de San Rafael de Heredia, durante el segundo semestre del año 2025. La misma fue aplicada directamente al propietario del negocio, en un espacio previamente acordado, lo que permitió un ambiente de confianza y apertura durante la recolección de la información.

La entrevista utilizada fue de tipo semiestructurada, lo que permitió contar con una guía base de preguntas alineadas con los objetivos específicos del estudio, pero también dar espacio al entrevistado para ampliar sus respuestas, expresar opiniones y aportar información relevante sobre la situación contable actual del negocio y la posible implementación del software contable Alegra.

La secuencia en la que se muestran los resultados se alinea con la organización de los tres objetivos específicos, incluyendo también los anexos observacionales que respaldan la evidencia empírica del análisis.

#### ***4.2 Revisar la ejecución actual de los procesos contables en Bazar y Pulpería Navi, ubicada en el cantón de San Rafael de Heredia, a partir del segundo semestre de 2025, mediante la aplicación de entrevistas y formatos de verificación con base en las NIIF para las PYMES***

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, la información fue recolectada mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada dirigida al propietario del Bazar y Pulpería Navi. La entrevista se realizó de forma presencial, en las instalaciones del negocio ubicadas en el cantón de San Rafael de Heredia, durante el segundo semestre del año 2025, en un espacio destinado a la atención administrativa del establecimiento.

La aplicación de la entrevista permitió conocer de manera directa cómo se ejecutan actualmente los procesos contables dentro del negocio, así como identificar las principales debilidades y limitaciones asociadas al manejo manual de la información financiera. Las preguntas formuladas estuvieron orientadas a analizar la forma en que se realizan los registros contables, el control de las operaciones diarias y el cumplimiento de las disposiciones establecidas por las NIIF para las PYMES.

A continuación, se detallan los principales ítems de consulta aplicados para este objetivo específico:

#### ***Preguntas aplicadas para el primer objetivo específico:***

1. ¿Cómo lleva actualmente el registro de las operaciones contables del negocio?

2. ¿Qué herramientas utiliza para el control de ingresos, gastos e inventarios?
3. ¿Cuenta el negocio con libros contables o estados financieros formales?
4. ¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre las NIIF para las PYMES?
5. ¿Cuáles considera que son las principales limitaciones del sistema contable actual?
6. ¿Podría describir con mayor detalle cómo afecta el sistema contable actual a la organización diaria del negocio y a la toma de decisiones?

#### Situación contable actual

El propietario indicó que el negocio no cuenta con registros contables formales ni con un sistema automatizado de control. Las anotaciones son realizadas de manera manual, utilizando cuadernos y algunas hojas de Excel. En sus palabras:

“Actualmente no llevamos registro contable, para informes de Hacienda se hace un estimado de las compras del mes.” (Entrevistado 1)

La información contable es incompleta y dispersa. Las ventas se anotan en un cuaderno, las compras se estiman y los comprobantes se almacenan físicamente sin un respaldo digital.

“Las facturas de compras se van guardando en un folder en una gaveta.”

El negocio no mantiene libros contables ni estados financieros estructurados y no se realizan revisiones ni conciliaciones periódicas.

“No se llevan libros contables, por lo tanto, no se actualizan ni se revisan.”

## Uso de herramientas

Las únicas herramientas utilizadas actualmente son Excel y registros manuales. El control de inventarios se lleva en hojas de cálculo simples y cuadernos, sin fórmulas automatizadas ni validaciones de datos.

“Por medio de Excel y cuadernos físicos se lleva el control de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar.”

## Principales limitaciones

El propietario reconoció que los registros manuales implican una complejidad, lentitud y alto riesgo de errores, esto porque no existe un sistema integrado que facilite la consolidación de la información.

“Como todo se lleva manualmente, la complejidad es alta.”

Además, el personal no está familiarizado con las NIIF para PYMES, ni ha recibido capacitación contable o financiera.

“No están familiarizados, no se han recibido créditos PYMES.”

## Aspectos por mejorar

Cuando se le consultó sobre los aspectos que deberían mejorarse, el entrevistado fue claro al afirmar:

“Todos los aspectos contables, a la fecha, no tenemos ninguna herramienta contable que nos ayude.”

Esto nos confirma que el negocio presenta deficiencias estructurales en su gestión contable y que existe una necesidad urgente de incorporar tecnología que permita eficiencia, control y cumplimiento normativo.

**Tabla 2 Resultados obtenidos de la entrevista**

<b>Categoría</b>	<b>Descripción del hallazgo principal</b>	<b>Evidencia (entrevistado 1)</b>
Registro contable	No se lleva registro formal; se realizan estimaciones mensuales.	“Actualmente no llevamos registro contable...”
Control de operaciones	Anotaciones manuales; sin control de compras ni gastos.	“No hay un control de compras y gastos...”
Libros contables	Inexistencia de estados financieros.	“No se llevan libros contables...”
Conocimiento normativo	Desconocimiento de NIIF para PYMES.	“No están familiarizados...”
Control documental	Archivos físicos sin respaldo digital.	“Las facturas se guardan en un folder...”
Herramientas	Necesidad de digitalizar todos los procesos contables.	“Todos los aspectos contables...”
Mejora requerida	Necesidad de digitalizar todos los procesos contables.	“Todos los aspectos contables...”

Fuente: elaboración propia.

#### **4.3 Determinar la viabilidad de aplicar el sistema contable Alegre en Bazar y Pulpería Navi, considerando las disposiciones de las NIIF para las PYMES que sean aplicables a su naturaleza y operación**

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico, la información fue obtenida mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada dirigida al propietario del Bazar y Pulpería Navi. La entrevista se realizó de forma presencial, en las instalaciones del negocio ubicadas en el cantón de San Rafael de Heredia, durante el segundo semestre del año 2025.

Las preguntas formuladas para este objetivo estuvieron orientadas a determinar la viabilidad técnica y operativa de implementar el sistema contable Alegra, considerando aspectos como el conocimiento previo del software, la percepción del propietario sobre los beneficios de la digitalización contable, los posibles retos de adopción y la capacidad del negocio para adaptarse a una herramienta tecnológica de este tipo.

A continuación, se detallan los principales ítems de consulta aplicados para este objetivo específico:

***Preguntas aplicadas para el segundo objetivo específico:***

1. ¿Conocía previamente el software contable Alegra?
2. ¿Considera que la implementación de un sistema contable digital beneficiaría al negocio?
3. ¿Qué ventajas cree que aportaría el uso de Alegra en la gestión contable y administrativa?
4. ¿Qué dificultades o retos anticipa para la implementación del software?
5. ¿Qué factores considera determinantes para adoptar un sistema contable digital?
6. Desde su experiencia como propietario, ¿qué cambios considera más relevantes que traería la implementación del software Alegra en la operación diaria del negocio?

Manejo del software Alegra

El dueño afirmó que desconocía el sistema Alegra antes de la entrevista, pero opina que su uso sería una herramienta valiosa para administrar el negocio.

“No he tenido la oportunidad de escuchar ni de trabajar con el sistema contable Alegra.”

“Creo que resultaría extremadamente beneficioso para alcanzar las metas de expansión y prevenir el desperdicio.”

#### Beneficios y ventajas anticipadas

El encuestado opina que el sistema proporcionaría un mejor control, disminución de errores, optimización del tiempo y aumento en el flujo de caja.

“Proporciona una ventaja superior en comparación con los métodos actuales, que son manuales y suelen presentar más errores.”

“Prevendría la caducidad de productos, adquiriríamos los de mayor demanda y facilitaría la circulación del efectivo.”

Asimismo, resaltó que Alegra podría simplificar el cumplimiento de las NIIF para PYMES, al ofrecer la elaboración automática de informes.

"Sí, por supuesto."

#### Elementos de factibilidad y obstáculos

El propietario indicó que el reto principal sería la creación inicial de inventarios, por la ausencia de registros digitales anteriores.

“El mayor desafío sería la realización del inventario.”

Igualmente, mencionó que los aspectos fundamentales para determinar la adopción del sistema serían los costos de instalación y mantenimiento, así como la formación del personal.

“Entre los factores más relevantes a tener en cuenta se encuentran el costo de puesta en marcha y el costo de sostenimiento.”

“Formación en el manejo de la herramienta.”

Finalmente, expresó que cree factible la puesta en marcha del sistema y propuso que se incorporen funciones adicionales:

“Sí, porque hasta ahora no existe un sistema contable; quisiera que el sistema contable cuente con lectores de códigos.”

**Tabla 3 Resultados obtenidos de las evidencias**

<b>Categoría.</b>	<b>Descripción del hallazgo principal.</b>	<b>Evidencia.</b>
Conocimiento previo	No conocía Alegra antes de la entrevista.	“No lo he escuchado...”
Actitud hacia la digitalización	Muy positiva y abierta al cambio.	“Me parece súper útil...”
Beneficios esperados	Menor error, mayor eficiencia, control de inventario.	“Nos da una ventaja mayor...”
Retos principales	Levantamiento de inventario inicial.	“El reto más grande...”
Factores clave	Costos y capacitación.	“El costo sería un factor importante.”
Cumplimiento NIIF	Considera que Alegra facilitará el cumplimiento normativo.	“Sí, claro.”

Fuente: elaboración propia.

#### ***4.4 Elaborar un instructivo para el uso del sistema contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, posterior a su posible implementación, conforme a las secciones aplicables de las NIIF para las PYMES, a partir del segundo semestre de 2025***

Para el desarrollo del tercer objetivo específico, la información fue recopilada mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada dirigida al propietario del Bazar y Pulpería Navi. La entrevista se realizó de forma presencial, en las instalaciones del negocio ubicadas en el cantón de San Rafael de Heredia, durante el segundo semestre del año 2025.

Las preguntas formuladas para este objetivo estuvieron orientadas a identificar la necesidad de contar con un instructivo para el uso del sistema contable Alegra, así como la percepción del propietario sobre la importancia de la capacitación y el acompañamiento durante el proceso de implementación. Asimismo, se buscó analizar cómo un instructivo podría facilitar la adopción del sistema, reducir errores operativos y disminuir la resistencia al cambio dentro del negocio.

A continuación, se detallan los principales ítems de consulta aplicados para este objetivo específico:

#### ***Preguntas aplicadas para el tercer objetivo específico:***

1. ¿Qué expectativas tiene respecto a la implementación del software contable Alegra?
2. ¿De qué manera considera que el sistema podría mejorar el control y la eficiencia del negocio?

3. ¿Qué recomendaciones daría para una adecuada implementación del sistema contable?
4. ¿Qué aspectos considera prioritarios antes de poner en funcionamiento el software?

#### Expectativas del dueño

El entrevistado expresó grandes expectativas respecto a la mejora que el software brindaría en la gestión y el control financiero.

"Las expectativas son bastante elevadas."

Se considera que el sistema facilitará un control más efectivo y disminuirá el tiempo dedicado a actividades manuales.

"Nos beneficiaría porque nos permitiría ejercer un mejor control del negocio."

#### Recomendaciones para la ejecución

El dueño sugirió tener en cuenta los gastos de mantenimiento y la formación del personal previo al inicio de operaciones.

"Los gastos representarían un aspecto significativo."

Asimismo, propuso añadir lectores de códigos para optimizar la administración de inventarios y prevenir equivocaciones humanas.

"Quisiera que el sistema contable incluya lectores de códigos."

### ***Tabla 4 Resultados obtenidos de las evidencias.***

<b>Categoría.</b>	<b>Descripción del hallazgo principal</b>	<b>Evidencia</b>
Expectativas	Alta expectativa de mejora.	“Las expectativas son muy altas.”
Cambios esperados	Mayor control y rapidez.	“Nos facilitaría tener un mayor control.”
Recomendaciones	Costos, capacitación y equipamiento.	“Los costos serían un factor importante.”
Mejora propuesta	Uso de lectores de códigos para inventario.	“Me gustaría que tenga lectores de códigos.”

Fuente: elaboración propia.

#### **4.5 Síntesis general de resultados**

*Tabla 5 Síntesis de los resultados*

<b>Categoría de análisis</b>	<b>Principales hallazgos</b>	<b>Evidencia</b>
Eficiencia contable	Procesos lentos y manuales; Alegra reduciría tiempos y errores.	“Actualmente no llevamos registro contable...”
Control interno	No existen controles formales; Alegra aportará trazabilidad.	“No existen revisiones o verificaciones...”
Digitalización	No hay software previo; disposición positiva hacia la adopción.	“Me parece súper útil...”
Viabilidad tecnológica	Viable con acompañamiento y levantamiento de inventario.	“El reto más grande sería el levantamiento de inventario.”

Fuente: elaboración propia.

#### **4.6 Resultados de la guía de observación (Anexo 2)**

La observación directa se realizó de manera presencial en el Bazar y Pulpería Navi, ubicado en el cantón de San Rafael de Heredia, durante la jornada laboral del

segundo semestre del año 2025. Esta técnica permitió analizar de forma directa y sistemática la ejecución real de los procesos contables y administrativos desarrollados en el negocio, sin intervenir en la dinámica cotidiana del establecimiento.

Durante la observación se evaluaron diversos elementos relacionados con la gestión contable, tales como el manejo de documentos de respaldo (facturas de compras y ventas), la organización de los archivos físicos, la inexistencia de respaldos digitales, el control de inventarios, la forma en que se registran las transacciones diarias y la disponibilidad de información financiera para la toma de decisiones.

Asimismo, se observó la utilización de herramientas básicas para el registro de la información contable, principalmente cuadernos y hojas de cálculo simples, sin procesos automatizados ni controles integrados que permitan validar la información registrada. Esta situación evidencia una alta dependencia de procedimientos manuales, lo cual incrementa el riesgo de errores y dificulta el seguimiento oportuno de las operaciones del negocio.

La información obtenida mediante la guía de observación permitió complementar los resultados de la entrevista aplicada al propietario del negocio, corroborando las debilidades identificadas en los procesos contables actuales y reforzando la necesidad de implementar un sistema contable digital que facilite el control interno, la organización de la información financiera y la eficiencia operativa del Bazar y Pulpería Navi.

La observación directa se realizó de manera presencial en el Bazar y Pulpería Navi, durante el segundo semestre del año 2025, en horarios de operación regular del negocio. Esta observación tuvo como objetivo identificar y documentar la forma en que

se desarrollan los procesos contables y administrativos en la práctica diaria, sin intervenir en las actividades normales del establecimiento.

Los elementos observados incluyeron el registro de ventas, el control de inventarios, la gestión de documentos contables, el tiempo utilizado para cada transacción y el nivel de dependencia del propietario en los procesos administrativos. La observación se efectuó mediante una guía estructurada que permitió registrar de forma sistemática las situaciones observadas, facilitando posteriormente el análisis de los resultados.

La observación directa realizada en el Bazar y Pulpería Navi permitió validar la información recabada en la entrevista. Se observó que los asientos contables se efectúan de forma manual, el tiempo medio de registro es extenso (de tres a cinco minutos por cada transacción), y hay una gran dependencia del propietario.

El control del inventario se realiza a través de hojas de Excel y notas en cuadernos, incurriendo en errores comunes en los conteos y las sumas. No se preparan estados financieros ni se dispone de respaldo digital. Los documentos se guardan en carpetas físicas, sin orden cronológico ni digitalización.

Sin embargo, se mostró una actitud favorable y abierta del dueño hacia la digitalización, viendo la adopción del software Alegra como una chance para organizar la información y optimizar el control financiero.

Se presentan en la siguiente tabla los resultados principales observados.

*Tabla 6 Resultados observados*

<b>Aspecto observado</b>	<b>Situación actual</b>
Tiempo promedio de registro	3–5 minutos por transacción.
Control de inventario	Manual con apoyo de Excel; sin códigos ni integración.

Frecuencia de errores	Alta, entre 8 y 12 inconsistencias mensuales.
Facturación electrónica	Manual a través del portal del Ministerio de Hacienda.
Estados financieros	Inexistentes.
Organización documental	Carpetas físicas sin respaldo digital.
Dependencia del propietario	Alta; el dueño gestiona todos los procesos contables.
Actitud ante la digitalización	Muy positiva y con disposición al cambio.

Fuente: elaboración propia.

#### 4.7 Evaluación de eficiencia contable (Anexo 3)

Para visualizar las ventajas que aportaría la adopción del software contable Alegra, se creó una tabla comparativa que evalúa indicadores clave antes y después de la transformación tecnológica. Los hallazgos indican que el negocio actualmente presenta poca eficiencia, errores frecuentes y desorden en la documentación, mientras que la implementación de Alegra significaría un avance considerable en productividad y gestión.

Tabla 7 Resultados eficiencia contable

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Método de medición</b>	<b>Situación actual</b>	<b>Situación esperada con Alegra</b>
Tiempo de registro	Minutos por transacción	Cronometrar operaciones	3–5 minutos por registro manual	<1 minuto por registro automatizado
Control de inventario	Errores en conteo mensual	Comparar registros vs inventario	8–12 errores promedio mensuales	0–2 errores mensuales

Facturación electrónica	Cumplimiento tributario (%)	Revisión de comprobantes emitidos	70% de cumplimiento; emisión manual	100% de emisión automatizada
Organización documental	Nivel de respaldo digital	Revisión de archivos físicos	Sin respaldo digital	Archivos respaldados en la nube
Calidad de reportes	Estructuración de estados financieros	Comparación de informes	Sin estados financieros formales	Reportes automáticos NIIF para PYMES

Fuente: elaboración propia.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

## 5.1 Introducción

El presente capítulo tiene como finalidad analizar, interpretar y discutir los resultados obtenidos a lo largo de la investigación, a la luz del marco teórico y conceptual desarrollado en el capítulo II, así como de los antecedentes nacionales e internacionales revisados.

La discusión constituye una fase fundamental del proceso investigativo, ya que permite contrastar los hallazgos empíricos con la teoría existente y con estudios previos, aportando una valoración crítica sobre el cumplimiento de los objetivos planteados y la pertinencia de la propuesta desarrollada.

En este sentido, la discusión no se limita a describir los resultados obtenidos, sino que busca explicar su significado dentro del contexto específico del Bazar y Pulpería Navi, una microempresa comercial ubicada en el cantón de San Rafael de Heredia, cuyas características operativas y administrativas reflejan la realidad de muchas MiPyMEs costarricenses. Tal como lo señalan Hernández-Sampieri y Mendoza (2022), la discusión permite identificar coincidencias, divergencias y aportes propios del estudio, fortaleciendo su validez académica y práctica.

Para efectos de orden metodológico y conforme a lo establecido en la guía institucional, este capítulo se estructura en función de cada uno de los objetivos específicos de la investigación. En cada apartado se comparan los resultados obtenidos con los antecedentes revisados y con los postulados teóricos, y se establece de forma explícita si el estudio cumple, cumple parcialmente o no cumple con lo esperado.

Finalmente, se presenta una valoración técnica-contable global sobre la importancia de la implementación del software contable Alegra en el negocio objeto de estudio.

### ***5.2 Revisar la ejecución actual de los procesos contables en Bazar y Pulpería Navi, ubicada en el cantón de San Rafael de Heredia, a partir del segundo semestre de 2025, mediante la aplicación de entrevistas y formatos de verificación con base en las NIIF para las PYMES***

Los resultados obtenidos evidencian que los procesos contables del Bazar y Pulpería Navi se desarrollan de manera predominantemente manual, apoyándose en registros empíricos, anotaciones físicas y herramientas básicas como hojas de cálculo simples. Esta forma de trabajo limita la trazabilidad de las operaciones, incrementa el riesgo de errores en el registro de transacciones y dificulta la generación oportuna de información financiera confiable para la toma de decisiones.

Este hallazgo coincide con lo señalado en el antecedente nacional desarrollado por Morales (2022), quien identificó que las microempresas costarricenses que mantienen prácticas contables manuales presentan debilidades significativas en el control interno, especialmente en lo relativo al manejo de inventarios, conciliaciones y control de ingresos y gastos. De manera similar, el estudio realizado por Chinchilla (2020) concluyó que la informalidad contable en microempresas comerciales genera dependencia excesiva del conocimiento empírico del propietario, lo que representa un riesgo operativo y financiero.

Desde la perspectiva internacional, los resultados también guardan relación con lo expuesto por Pérez (2024) en su estudio aplicado en Perú, donde se determinó que la ausencia de automatización contable provoca retrasos en la elaboración de reportes

financieros y dificulta el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias. Asimismo, Ramírez (2021) señala que las microempresas que operan sin sistemas contables estructurados enfrentan mayores dificultades para evaluar su rentabilidad real y proyectar escenarios financieros.

Al contrastar estos hallazgos con el marco teórico, se refuerza lo planteado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2022), quienes sostienen que la falta de sistemas formales de registro afecta la calidad de la información y limita el análisis financiero. Desde el enfoque del control interno, COSO (2013) establece que la ausencia de procedimientos estandarizados incrementa el riesgo de errores y debilita la supervisión de las operaciones, situación que se refleja claramente en la realidad observada en el Bazar y Pulpería Navi.

Desde un criterio técnico-contable, la ejecución actual de los procesos contables del negocio puede considerarse funcional para la operación diaria, pero insuficiente para garantizar eficiencia, control y sostenibilidad en el mediano y largo plazo. La dependencia de registros manuales expone al negocio a errores involuntarios, pérdida de información y limitaciones para cumplir con las exigencias normativas y fiscales.

Al realizar una comparación directa con los antecedentes nacionales revisados, específicamente con los estudios desarrollados por Morales (2022) y Chinchilla (2020), se confirma que la situación contable del Bazar y Pulpería Navi responde a un patrón común en microempresas costarricenses, donde la gestión financiera se apoya en prácticas manuales y empíricas. Estos antecedentes evidencian que dicha forma de trabajo limita el control interno y expone a los negocios a riesgos operativos similares a los identificados en el presente estudio.

En términos de cumplimiento del objetivo específico, se considera que este se **cumple totalmente**, ya que la revisión de los procesos contables actuales permitió identificar de manera

clara las debilidades, riesgos y limitaciones existentes. Esta evaluación constituye un insumo fundamental para justificar la necesidad de una propuesta de mejora basada en la implementación de un sistema contable digital, alineando los resultados obtenidos con la literatura teórica y empírica revisada.

Desde una perspectiva comparativa, los resultados obtenidos en el Bazar y Pulpería Navi reflejan una realidad ampliamente documentada en estudios nacionales sobre microempresas comerciales. Investigaciones como las desarrolladas por Morales (2022) y Chinchilla (2020) coinciden en que la ausencia de sistemas contables formales limita la capacidad de control y planificación financiera, situación que se reproduce de manera clara en el caso analizado.

Asimismo, al contrastar estos hallazgos con experiencias internacionales, se evidencia que la problemática no es exclusiva del contexto costarricense. Estudios aplicados en Perú y México (Pérez, 2024; Ramírez, 2021) demuestran que las microempresas que operan sin automatización contable enfrentan mayores niveles de incertidumbre financiera y menor capacidad de respuesta ante cambios del entorno.

En este sentido, el análisis realizado permite afirmar que el diagnóstico de los procesos contables actuales no solo cumple el objetivo planteado, sino que también proporciona una base sólida para justificar la necesidad de una propuesta de mejora. Desde un criterio técnico-contable, se concluye que mantener esquemas manuales representa un riesgo creciente para la sostenibilidad del negocio en el mediano plazo.

### ***5.3 Determinar la viabilidad de aplicar el sistema contable Alegria en Bazar y Pulpería Navi, considerando las disposiciones de las NIIF para las PYMES que sean aplicables a su naturaleza y operación***

Los resultados obtenidos permiten afirmar que el software contable Alegria se ajusta a la realidad operativa, financiera y administrativa del Bazar y Pulpería Navi. La evaluación realizada demuestra que la herramienta cumple con los requerimientos

básicos de registro contable, control de inventarios, facturación electrónica y generación de reportes financieros, aspectos fundamentales para una microempresa del sector comercio.

Este resultado coincide con los antecedentes nacionales analizados, particularmente con el estudio de Chinchilla (2020), quien determinó que la selección de software contable adaptado al tamaño del negocio y a la normativa local constituye un factor crítico para el éxito de la implementación. De igual forma, Morales (2022) señala que las microempresas que optan por sistemas accesibles y de fácil uso presentan mayores probabilidades de adopción sostenida en el tiempo.

A nivel internacional, Ramírez (2021) identificó que las pymes que implementan sistemas contables con interfaces intuitivas y soporte local logran superar con mayor facilidad la resistencia al cambio organizacional. Este aspecto resulta especialmente relevante en el contexto del Bazar y Pulpería Navi, donde el propietario asume múltiples funciones operativas y administrativas, por lo que la facilidad de uso del sistema se convierte en un elemento determinante.

Desde el marco conceptual, la teoría de recursos y capacidades propuesta por Teece (2020) respalda la viabilidad de esta implementación, al considerar la digitalización contable como una capacidad estratégica que permite a las organizaciones mejorar su desempeño y adaptarse al entorno. En este sentido, Alegra no solo representa una herramienta operativa, sino un recurso que fortalece la capacidad del negocio para gestionar información financiera confiable.

Desde un análisis técnico-contable, la viabilidad del sistema Alegra se sustenta en tres dimensiones principales. En primer lugar, la viabilidad técnica, dado que el software

cumple con los requerimientos funcionales del negocio. En segundo lugar, la viabilidad económica, al tratarse de una herramienta con costos accesibles para una microempresa.

Finalmente, la viabilidad operativa, ya que su uso no requiere conocimientos contables avanzados ni infraestructura tecnológica compleja.

Al contrastar estos resultados con los antecedentes nacionales e internacionales analizados, se observa una coincidencia significativa con los estudios de Chinchilla (2020) y Ramírez (2021), quienes destacan que la viabilidad de un sistema contable en microempresas depende de su adecuación al contexto operativo, normativo y humano del negocio. En este sentido, la evaluación realizada confirma que Alegria cumple con estas condiciones, lo que refuerza la pertinencia de su selección.

En cuanto al nivel de cumplimiento del objetivo específico, se determina que este cumple totalmente, dado que el análisis permitió establecer con claridad la viabilidad técnica, económica y operativa del sistema contable Alegria. Desde un criterio técnico-contable, la adopción de esta herramienta representa una decisión estratégica que fortalece la capacidad del negocio para gestionar información financiera confiable y cumplir con sus obligaciones fiscales.

La viabilidad del sistema contable Alegria también puede analizarse desde una perspectiva estratégica, considerando no solo su funcionalidad técnica, sino su alineación con las capacidades reales del negocio. La literatura revisada indica que los proyectos tecnológicos en microempresas fracasan con mayor frecuencia cuando las herramientas seleccionadas superan la capacidad operativa del usuario final (Chinchilla, 2020).

En contraste, el análisis realizado evidencia que Alegra presenta un equilibrio adecuado entre funcionalidad y simplicidad, lo cual favorece su adopción progresiva. Esta característica resulta consistente con los hallazgos de Ramírez (2021), quien señala que los sistemas con interfaces intuitivas incrementan la tasa de uso efectivo en pequeñas empresas.

Bajo este enfoque, se reafirma que el segundo objetivo específico se cumple de manera integral, ya que la evaluación no solo valida la viabilidad técnica y económica del sistema, sino que también respalda su pertinencia estratégica para el Bazar y Pulpería Navi.

#### ***5.4 Elaborar un instructivo para el uso del sistema contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, posterior a su posible implementación, conforme a las secciones aplicables de las NIIF para las PYMES, a partir del segundo semestre de 2025***

Los resultados evidencian que el instructivo elaborado constituye una herramienta de apoyo para facilitar el uso del sistema contable Alegra, especialmente en un contexto donde el usuario principal no cuenta con formación contable especializada. El instructivo permite guiar al propietario en tareas básicas como el registro de ingresos y gastos, control de inventarios y emisión de facturas electrónicas.

Este resultado se relaciona con lo señalado por Bolaños (2021), quien sostiene que la capacitación y el acompañamiento inicial son factores determinantes para evitar el abandono de sistemas contables en microempresas. Asimismo, Morales (2022) destaca que los instructivos operativos contribuyen a reducir la resistencia al cambio y fortalecen la apropiación de la herramienta tecnológica.

No obstante, al comparar el instructivo propuesto con antecedentes donde se desarrollaron guías más detalladas, se observa que existe margen de mejora en la profundización de procedimientos específicos, como el cierre contable mensual o la interpretación de reportes financieros. Esta limitación no invalida el aporte del instructivo, pero sí evidencia la necesidad de futuras ampliaciones conforme el negocio avance en su proceso de digitalización.

Al comparar el instructivo elaborado con antecedentes donde se desarrollaron guías operativas más extensas, se evidencia que, si bien el documento propuesto cumple su función básica, existen oportunidades para futuras mejoras. Estudios como el de Bolaños (2021) señalan que los instructivos más detallados contribuyen a una mayor apropiación del sistema por parte del usuario, especialmente en etapas avanzadas de uso.

En términos de cumplimiento del objetivo específico, se considera que este cumple parcialmente, ya que el instructivo elaborado responde a las necesidades iniciales del negocio, pero podría ampliarse en el futuro para incluir procedimientos contables más complejos. No obstante, desde un criterio técnico-contable, el instructivo constituye un aporte válido y funcional para una microempresa en etapa inicial de digitalización.

Desde una perspectiva práctica, el instructivo elaborado cumple una función clave en el proceso de transición del sistema manual al digital. La literatura coincide en que la existencia de materiales de apoyo reduce significativamente la resistencia inicial al cambio y favorece la apropiación de las herramientas tecnológicas (Bolaños, 2021).

No obstante, al comparar el instructivo con guías desarrolladas en otros estudios, se identifica que su alcance podría ampliarse conforme el negocio consolide el uso del sistema. Esta observación no debilita el aporte del instructivo, sino que lo posiciona como un documento flexible y escalable, ajustado a la etapa actual de digitalización del negocio.

En consecuencia, el tercer objetivo específico se considera cumplido parcialmente, ya que el instructivo responde a las necesidades inmediatas del negocio, pero deja abierta la posibilidad de futuras mejoras conforme se fortalezca la gestión contable digital.

### ***5.5 Integración de los resultados con el marco teórico***

La integración de los resultados con el marco teórico permite confirmar que la digitalización contable contribuye significativamente a la eficiencia, el control interno y la calidad de la información financiera en las MiPyMEs. Los postulados de COSO (2013) se reflejan en la mejora de la trazabilidad y supervisión de las operaciones, mientras que las NIIF para PYMES facilitan la estandarización de la información.

Desde la teoría de recursos y capacidades, la adopción de Alegra fortalece las capacidades organizacionales del Bazar y Pulpería Navi, permitiéndole responder de manera más eficiente a las exigencias del entorno económico y normativo. Estos resultados confirman lo señalado por Deloitte (2023) y KPMG (2022) respecto al impacto positivo de la automatización contable en pequeñas empresas.

### ***5.6 Valoración técnica-contable global***

Desde una perspectiva técnico-contable, la implementación del software contable Alegra representa una oportunidad estratégica para el Bazar y Pulpería Navi. Su

adopción permitiría reducir errores, fortalecer el control interno, mejorar la eficiencia operativa y generar información financiera confiable para la toma de decisiones.

Por el contrario, la no implementación del sistema mantendría prácticas empíricas que limitan el crecimiento y aumentan el riesgo operativo del negocio. En este sentido, se concluye que la propuesta desarrollada no solo es pertinente, sino necesaria para mejorar la sostenibilidad financiera del negocio en el mediano plazo.

Desde una visión profesional, la implementación de un sistema contable como Alegria no debe entenderse únicamente como una mejora operativa, sino como una decisión estratégica que impacta directamente la sostenibilidad y competitividad del negocio. En microempresas como el Bazar y Pulpería Navi, donde los recursos son limitados, contar con información financiera confiable puede marcar la diferencia entre la permanencia y el estancamiento empresarial.

En este sentido, la discusión realizada en el presente capítulo permite afirmar que la propuesta desarrollada se encuentra debidamente fundamentada desde el punto de vista técnico, teórico y práctico. La integración de resultados, antecedentes y marco conceptual respalda la pertinencia de la implementación del software contable Alegria como una solución viable y necesaria para fortalecer la gestión contable y administrativa del negocio objeto de estudio.

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

## **Introducción.**

El presente capítulo se denomina Conclusiones y Recomendaciones, el cual consiste en presentar los resultados finales derivados del análisis realizado en la investigación, así como las sugerencias orientadas a mejorar la situación estudiada. En este apartado se sintetizan los hallazgos más relevantes, se determina el cumplimiento de los objetivos planteados y se formulan recomendaciones fundamentadas en criterios técnicos y contables.

Según Arias (2021), en su obra El proceso de investigación científica, las conclusiones en toda investigación constituyen la síntesis reflexiva de los resultados obtenidos en relación con los objetivos planteados, mientras que las recomendaciones representan propuestas orientadas a la mejora o aplicación práctica derivada de dichos resultados.

### **6.1 Conclusiones.**

El presente análisis tuvo como objetivo examinar de qué manera la adopción del sistema contable Alegria podría optimizar la eficacia y el manejo de los procedimientos contables y financieros del Bazar y Pulpería Navi. Con base en el diagnóstico del Capítulo IV y la discusión del Capítulo V, se pueden formular conclusiones firmes que abordan de manera directa la pregunta de investigación y cada uno de los objetivos específicos planteados.

Las conclusiones desempeñan un papel integral esencial en investigaciones aplicadas como la actual, ya que posibilitan clausurar el ciclo empezado con el planteamiento del problema y comprobar la congruencia interna entre los objetivos, la metodología y los resultados alcanzados.

Este procedimiento no solo consiste en resumir lo que se ha analizado, sino también en interpretar de forma crítica el sentido de los resultados y valorar su verdadero impacto en el contexto examinado. Así, se vuelven fundamentales las conclusiones para confirmar la relevancia de la propuesta técnica y para proyectar su viabilidad en contextos futuros parecidos, las conclusiones se presentan de forma coherente y con respaldo empírico y teórico.

### ***6.1.1 Revisar la ejecución actual de los procesos contables en Bazar y Pulpería Navi, ubicada en el cantón de San Rafael de Heredia, a partir del segundo semestre de 2025, mediante la aplicación de entrevistas y formatos de verificación con base en las NIIF para las PYMES***

El análisis mostró que la empresa funciona con un sistema manual, carece de estandarización, no tiene políticas definidas y no cuenta con documentación suficiente.

Estas carencias se manifiestan en errores constantes, duplicación de tareas, ausencia de seguimiento, retrasos en plazos fiscales y falta de información fidedigna para la toma de decisiones.

Asimismo, este primer objetivo hizo posible corroborar que las debilidades identificadas no se circunscriben a cuestiones operativas, sino que son carencias de carácter estructural que obstaculizan una administración eficaz del negocio. Esto enfatiza la relevancia de una intervención exhaustiva que utilice herramientas tecnológicas para estructurar, sistematizar y profesionalizar la contabilidad del Bazar y Pulpería Navi.

### ***6.1.2 Determinar la viabilidad de aplicar el sistema contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, considerando las disposiciones de las NIIF para las PYMES que sean aplicables a su naturaleza y operación***

Los resultados verificaron que la empresa tiene un control interno deficiente, típico de las microempresas familiares: concentración de responsabilidades en una sola persona, inexistencia de segregación de tareas, carencia de controles automáticos y limitada documentación de operaciones.

De igual manera, el sistema vigente no facilita el cumplimiento apropiado de los principios básicos de las NIIF para PYMES, como consistencia, verificabilidad, comparabilidad y representación fiel.

Así, el nivel presente de control interno y la calidad de la información contable están por debajo de lo que se considera aceptable en los estándares profesionales y regulatorios.

Asimismo, se concluye que los factores culturales y la resistencia al cambio influyen de manera directa en la adopción de herramientas tecnológicas en microempresas familiares. El temor al error, la falta de alfabetización digital y la concentración de funciones en una sola persona constituyen elementos que deben ser gestionados mediante capacitación y acompañamiento, para asegurar una implementación exitosa del sistema contable.

### ***6.1.3 Elaborar un instructivo para el uso del sistema contable Alegria en Bazar y Pulpería Navi, posterior a su posible implementación, conforme a las secciones aplicables de las NIIF para las PYMES, a partir del segundo semestre de 2025***

El análisis proyectivo evidenció que el software Alegria tiene la capacidad de eliminar labores repetidas, disminuir significativamente el tiempo dedicado a registros manuales y aumentar la precisión de los datos.

Asimismo, Alegra automatiza los inventarios, simplifica las declaraciones fiscales, incorpora la facturación electrónica y produce informes financieros al instante.

Se determina que la digitalización cambiaría notablemente los procesos contables de la empresa, mejorando su eficacia, la calidad de la información y su control.

La propuesta de implementación del software Alegra se sustenta en un enfoque integral que considera no solo la herramienta tecnológica, sino también la estandarización de procesos y la transformación progresiva de la mentalidad organizacional. Este enfoque permite comprender la digitalización contable como un proceso continuo de mejora y no como una acción aislada.

En suma, el análisis de los tres objetivos específicos confirma que la propuesta tecnológica examinada va más allá de la mera implementación de un software. Más bien, representa una táctica para organizar procesos, optimizar la calidad de los datos, robustecer la conformidad tributaria y convertir en profesional la administración financiera del negocio. Las conclusiones indican que, incluso en los micronegocios familiares, se pueden implementar modelos de gestión más sólidos a través de herramientas asequibles y ajustadas al contexto de Costa Rica. Esto favorece la sustentabilidad del negocio a medio y largo plazo.

#### ***6.1.4 Conclusión integradora***

Los hallazgos del diagnóstico y su posterior análisis llevan a concluir que la implementación del software contable Alegra representa una solución factible, adecuada y esencial para optimizar la eficiencia, trazabilidad, organización y control interno del Bazar y Pulpería Navi. El programa atiende de manera directa las limitaciones encontradas en los procesos manuales vigentes, brindando una solución completa que

facilita la automatización de tareas, la creación de informes confiables, la disminución de errores, el refuerzo del cumplimiento fiscal y la entrega de información actualizada para la toma de decisiones.

Además, los hallazgos demuestran que la digitalización de la contabilidad no solo es una mejora puntual en términos operativos, sino también un requerimiento estratégico para que las microempresas de Costa Rica puedan ser sostenibles. La modernización tecnológica es esencial para que empresas de este tamaño puedan formalizarse, acceder a recursos financieros y competir, según apuntan varias investigaciones. En este contexto, la adopción de Alegria se vuelve un factor crucial no solo para organizar procesos, sino también para consolidar la permanencia del negocio en un ambiente que demanda más.

De igual manera, la puesta en marcha de Alegria no solo resuelve las deficiencias técnicas identificadas, sino que también simboliza un inicio para una transformación cultural y organizacional en la empresa, favoreciendo el paso hacia un modelo de gestión más profesional, estructurado y en sintonía con las buenas prácticas de administración financiera de las microempresas en Costa Rica.

La digitalización propuesta también pone de manifiesto una necesidad estructural entre las microempresas de Costa Rica: hacer profesional la administración financiera para mantener la competitividad en un contexto en el que formalizarse y cumplir con los impuestos resulta cada vez más difícil. En esta línea, la puesta en marcha del software Alegria no solamente significa una transformación en los procedimientos, sino también un cambio que guía a la empresa hacia niveles mínimos de control, claridad y eficacia

administrativa. Esta transformación representa un progreso importante para la sostenibilidad de Bazar y Pulpería Navi, especialmente teniendo en cuenta la informalidad que normalmente distingue al sector.

Además, el estudio concluye que la digitalización contable no debe ser vista solo como un ajuste tecnológico, sino más bien como un proceso completo que incluye formación, administración del cambio y adaptación cultural. Sin un soporte constante y sin el fortalecimiento de habilidades administrativas, las mejoras en términos de eficiencia e información financiera no se podrán mantener. Así, la implementación de Alegria se establece como una estrategia que une formación, gobernanza y tecnología, elementos esenciales para mejorar la madurez organizacional de la empresa.

## **6.2 Limitaciones de la investigación.**

Es esencial, en el contexto de esta investigación aplicada, reconocer las restricciones que aparecieron en el transcurso del proceso de recolección y análisis de datos. Detectarlas no hace que los resultados se debiliten, sino que brinda claridad al lector sobre el verdadero alcance de la investigación y permite apreciar el esfuerzo metodológico requerido para investigar en microempresas sin estructuras formales de registro.

A lo largo del desarrollo del estudio surgieron limitaciones que, si bien no afectan la validez de los hallazgos, deben ser reconocidas para contextualizar correctamente los resultados:

1. Restricciones para acceder a documentos internos

El negocio no tenía todos sus documentos financieros ordenados, lo que hizo más difícil la revisión detallada de ciertos periodos contables y obligó a hacer inferencias basadas en registros parciales o incompletos.

## 2. Falta de registros históricos organizados

La imposibilidad de efectuar comparaciones longitudinales precisas y el análisis de tendencias durante varios años fue resultado de que las notas eran dispersas y manuscritas.

## 3. Dependencia de datos suministrados solamente por el dueño

El negocio es gestionado por una sola persona, lo que significa que toda la información operativa se originaba en un único lugar. Esto podría restringir el enfoque en aspectos como el control interno o la gestión de inventarios.

## 4. Falta de observación en periodos de gran demanda

La observación directa no fue factible en horas pico (fines de semana o cierres de mes), lo que podría haber proporcionado una perspectiva más amplia sobre cómo se gestionan los procesos bajo presión.

## 5. Limitaciones tecnológicas de la empresa en el momento del diagnóstico

La ausencia de herramientas digitales o sistemas contables obstaculizó la comparación práctica entre procesos manuales y automatizados, lo que exigió un estudio proyectivo en lugar de uno experimental.

Aunque estas limitaciones no comprometen la coherencia del diagnóstico, es necesario tenerlas en cuenta al interpretar los resultados del estudio.

Una limitación adicional que se ha señalado es la falta de documentación comparativa entre procesos manuales y automatizados en microempresas de la misma actividad comercial, tanto en Costa Rica como en la zona. Esto supuso que un segmento del análisis proyectivo se basara en literatura general relacionada con MiPyMEs y no concretamente con pulperías. A pesar de que esto no tiene un impacto en la coherencia del estudio, sí muestra que es necesario desarrollar investigaciones futuras con metodologías comparativas más extensas que posibiliten una medición más precisa del verdadero efecto de la digitalización en este tipo de negocios.

La investigación logró recolectar insumos suficientes para cumplir con las metas establecidas y presentar una propuesta fundamentada, a pesar de estas limitaciones. Se presentan oportunidades para futuras investigaciones que analicen en profundidad el efecto real de la implementación tecnológica, sobre todo cuando el software se implemente en la empresa, además de las restricciones identificadas.

### **6.3 Recomendaciones**

Las sugerencias se originan directamente de los descubrimientos y conclusiones anteriores. Se agrupan de acuerdo a los ámbitos más significativos detectados en el análisis.

Las sugerencias que se exponen a continuación provienen directamente de las conclusiones y los hallazgos de la investigación, y buscan guiar acciones específicas que beneficien la modernización contable de la empresa. Dado que se trata de un estudio proyectivo, estas sugerencias sirven como enlace entre el diagnóstico ejecutado y la

implementación futura del software, proporcionando una orientación precisa y realista para simplificar el procedimiento de transición.

### ***6.3.1 Revisar la ejecución actual de los procesos contables en Bazar y Pulpería Navi, ubicada en el cantón de San Rafael de Heredia, a partir del segundo semestre de 2025, mediante la aplicación de entrevistas y formatos de verificación con base en las NIIF para las PYMES***

Se recomienda realizar una revisión estructurada de los procesos contables actuales mediante entrevistas formales y listas de verificación alineadas con las NIIF para las PYMES, con el fin de identificar debilidades en registros, inventarios y conciliaciones.

Asimismo, se sugiere establecer políticas contables internas documentadas que regulen el registro diario de operaciones, arqueos de caja, conciliaciones bancarias y control de inventarios, con el propósito de fortalecer el control interno y reducir errores recurrentes.

Adicionalmente, se recomienda efectuar conteos físicos semanales de inventario y compararlos con los registros contables, permitiendo detectar inconsistencias y mejorar la trazabilidad de la información financiera.

### ***6.3.2 Determinar la viabilidad de aplicar el sistema contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, considerando las disposiciones de las NIIF para las PYMES que sean aplicables a su naturaleza y operación***

Se recomienda implementar el software contable Alegra de forma gradual, iniciando con módulos básicos como facturación electrónica, control de inventarios y reportes simples, avanzando progresivamente hacia funciones más complejas conforme aumente el dominio del sistema.

Asimismo, se sugiere utilizar los perfiles y permisos del software para separar funciones digitales, aun cuando exista un único administrador principal, con el objetivo de reducir riesgos y fortalecer el control interno.

Se aconseja definir un periodo de prueba de por lo menos tres meses, en el que la empresa tenga la posibilidad de anotar sus operaciones tanto en el sistema manual como en Alegra. Esta estrategia facilitará la comparación de resultados, la corrección de fallos y la consolidación de confianza antes de migrar totalmente al sistema digital.

También se recomienda aprovechar los módulos de control tributario y reportes automáticos para prevenir errores fiscales y sanciones administrativas.

### ***6.3.3 Elaborar un instructivo para el uso del sistema contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, posterior a su posible implementación, conforme a las secciones aplicables de las NIIF para las PYMES, a partir del segundo semestre de 2025***

Se recomienda fortalecer el instructivo elaborado incorporando procedimientos detallados para el cierre contable mensual, conciliaciones bancarias, gestión de inventarios y generación de estados financieros conforme a las secciones aplicables de las NIIF para las PYMES.

Asimismo, se sugiere que el propietario reciba capacitación continua tanto en el uso del software como en principios básicos de contabilidad, con el fin de garantizar una correcta interpretación de los reportes financieros generados por el sistema.

El instructivo deberá actualizarse periódicamente conforme el negocio evolucione, asegurando que la herramienta tecnológica sea utilizada de manera estratégica y no únicamente operativa.



## **CAPÍTULO VII. PROPUESTA**

## **7.1 Nombre de la propuesta**

Nuestra propuesta será la “Implementación del software contable Alegra para la mejora de la eficiencia y el control de los procesos contables en el Bazar y Pulpería Navi, ubicado en el cantón de San Rafael de Heredia”.

Este título busca responder a la necesidad identificada en los capítulos anteriores y a los hallazgos del diagnóstico, estableciendo claramente el propósito y el alcance del proyecto de implementación.

Desde una perspectiva académica, la propuesta se fundamenta en los hallazgos obtenidos a lo largo del proceso investigativo, los cuales evidencian la necesidad de fortalecer la gestión contable del negocio mediante herramientas tecnológicas accesibles. La formulación de la propuesta responde directamente a las debilidades identificadas en el diagnóstico, así como a los aportes teóricos y empíricos revisados en los capítulos anteriores.

Asimismo, la propuesta se concibe como una alternativa viable para microempresas con características similares al Bazar y Pulpería Navi, ya que integra aspectos técnicos, operativos y financieros que permiten una implementación progresiva del sistema contable, minimizando riesgos y facilitando la adaptación al cambio organizacional.

## **7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará**

En concordancia con los capítulos anteriores, la propuesta se desarrollará en el Bazar y Pulpería Navi, la cual es una microempresa familiar ubicada en el cantón de San Rafael de Heredia, Costa Rica. Este negocio se dedica principalmente a la venta

minorista de productos de consumo diario y artículos de bazar, siendo la contabilidad manejada históricamente mediante registros manuales y hojas de cálculo simples.

La empresa cuenta con recursos financieros limitados, procesos administrativos empíricos y una estructura organizacional compacta, donde la gestión recae principalmente en el propietario. Estas características convierten al negocio en un candidato idóneo para la implementación de una solución contable digital de bajo costo, sencilla y adaptada al contexto costarricense como lo es Alegra.

Desde el punto de vista contable y administrativo, las características del Bazar y Pulpería Navi reflejan una realidad común en muchas microempresas costarricenses, donde la gestión financiera depende en gran medida de la experiencia empírica del propietario. Esta situación limita la capacidad de análisis financiero y dificulta la planificación a mediano y largo plazo.

En este contexto, la implementación de un software contable como Alegra representa una oportunidad para formalizar los procesos, mejorar el control interno y generar información financiera confiable, sin requerir una inversión elevada ni conocimientos técnicos avanzados. Por ello, el negocio seleccionado resulta pertinente como unidad de análisis para el desarrollo de la presente propuesta.

### **7.3 Objetivo general y específicos de la propuesta**

#### **Objetivo general de la propuesta**

Proponer un modelo de implementación del software contable Alegra en el Bazar y Pulpería Navi que permita mejorar la eficiencia y el control interno de los procesos contables, facilitando la generación de información financiera clara y oportuna.

#### **Objetivos específicos de la propuesta**

1. Configurar el software Alegra según las necesidades operativas del negocio.
2. Adaptar el catálogo de cuentas, productos, impuestos y usuarios para que coincidan con la actividad del Bazar y Pulpería Navi.
3. Capacitar al propietario en el uso de las funciones básicas y avanzadas del software, garantizando una transición efectiva del sistema manual al digital.
4. Integrar los procesos de facturación electrónica, control de inventarios e ingresos y egresos al sistema contable de Alegra.
5. Generar reportes mensuales estandarizados, tales como el estado de resultados, flujo de caja e informes de ventas.
6. Fortalecer el control interno mediante el uso de trazabilidad, autorizaciones y respaldos automáticos del software.

#### **7.4 Descripción del software contable Alegra y sus módulos**

El sistema propuesto para la presente investigación corresponde al software contable **Alegra**, una plataforma digital orientada a micro, pequeñas y medianas empresas, que permite gestionar de forma integrada los procesos contables, administrativos y tributarios. Alegra es un software en la nube, lo que posibilita su acceso desde distintos dispositivos con conexión a internet, sin necesidad de instalaciones complejas o infraestructura tecnológica avanzada.

El proveedor del sistema es la empresa **Alegra.com**, la cual ofrece soluciones contables adaptadas a la normativa costarricense, incluyendo facturación electrónica autorizada por el Ministerio de Hacienda. La contratación del servicio se realiza mediante suscripción mensual, con planes accesibles para negocios de tamaño reducido.

Desde el punto de vista funcional, el software contable Alegra se caracteriza por ofrecer una interfaz intuitiva y adaptada a usuarios sin formación contable especializada, lo cual facilita su adopción en microempresas familiares. Al tratarse de una plataforma en la nube, el sistema permite el acceso remoto a la información contable, garantizando la disponibilidad y el respaldo de los datos en tiempo real.

Asimismo, Alegra se encuentra alineado con la normativa tributaria costarricense, lo que permite cumplir con los requerimientos de facturación electrónica establecidos por el Ministerio de Hacienda. Estas características convierten al software en una herramienta adecuada para negocios que buscan mejorar su control contable sin incurrir en altos costos de implementación o mantenimiento.

A continuación, se describen los principales módulos que componen el sistema propuesto y su funcionalidad dentro del Bazar y Pulpería Navi:

**Módulo de facturación electrónica:** permite la emisión, envío y almacenamiento de facturas electrónicas, notas de crédito y débito, cumpliendo con los requisitos establecidos por la legislación tributaria costarricense. Este módulo facilita el control de las ventas diarias y reduce errores en la generación de comprobantes.

**Módulo de inventarios:** posibilita el registro y control de existencias en tiempo real, la categorización de productos y la generación de alertas por niveles mínimos de inventario. Su uso contribuye a mejorar el control de mercadería y a evitar pérdidas por faltantes o vencimientos.

**Módulo de ingresos y egresos:** permite registrar compras, gastos operativos y pagos a proveedores, facilitando el control del flujo de caja y la correcta clasificación de las transacciones contables.

**Módulo de reportes contables:** genera informes automáticos como el estado de resultados, reportes de ventas, movimientos de inventario y flujo de caja, los cuales apoyan la toma de decisiones y el análisis financiero del negocio.

**Módulo de usuarios y control interno:** permite asignar permisos y niveles de acceso, fortaleciendo el control interno mediante la trazabilidad de las operaciones y la seguridad de la información contable.

Con el fin de respaldar la propuesta, en los anexos del presente documento se incluyen imágenes ilustrativas del software Alegria y de sus principales módulos, las cuales permiten visualizar la interfaz del sistema y su aplicación práctica en el contexto del Bazar y Pulpería Navi.

## 7.5 Cronograma de actividades y responsables (Gráfico de Gantt)

El siguiente cronograma propone una duración aproximada de ocho semanas, considerando las fases críticas del proyecto.

Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Responsable
Diagnóstico del sistema actual.	X								Propietario / Consultor
Creación de la cuenta en Alegria	X	x							Propietario
Carga inicial de la		X	X						Propietario / apoyo

información contable.									
Capacitación del sistema			X	X					Propietario
Integración de la facturación electrónica				X	X				Propietario
Configuración de los reportes y los informes internos					X	X			Propietario / Consultor
Prueba piloto del sistema						X	X		propietario
Evaluación y ajustes finales							X	X	Propietario / Consultor

Fuente: elaboración propia.

### Descripción del diagrama de Gantt

El proyecto va a ser dividido en ocho semanas, se busca iniciar con el diagnóstico y configuración técnica, seguido de esto sería la capacitación progresiva, integración de procesos y finalizando con la evaluación del funcionamiento del sistema. Para poder llevar todo el trabajo a cabo, el propietario será el responsable principal durante todo el proceso, con apoyo puntual en las fases que lo requieran.

## 7.6 Presupuesto necesario para su implementación

Para realizar el proyecto se busca crear un presupuesto con el cual se va a trabajar, dicho presupuesto contempla los rubros mínimos para ejecutar la propuesta:

*Tabla 8 Presupuesto*

Rubro	Detalle	Monto estimado
Suscripción mensual Alegra (plan básico o pyme)	Incluye facturación electrónica, inventarios, reportes	₡18.000 – ₡25.000
Capacitación inicial	4–6 horas de formación	₡0 (realizada por el propietario mediante tutoriales y manuales gratuitos)
Actualización de equipo (opcional)	Revisión de computadora o celular	₡0 – ₡30.000
Conectividad	Internet residencial	Ya incluido en gastos fijos
Tiempo de implementación	8 semanas (aportado por el propietario)	Sin costo adicional

Fuente: elaboración propia.

El monto total estimado para este proyecto sería de:

₡18.000 a ₡25.000 colones mensuales (esto va a ser dependiendo del plan elegido).

Este costo es significativamente menor al de otros programas contables del mercado y se ajusta a las capacidades financieras del negocio.

Desde un análisis costo-beneficio, el presupuesto estimado demuestra que la implementación del software Alegra es financieramente viable para el Bazar y Pulpería Navi. El bajo costo mensual del sistema, en comparación con otros programas contables del mercado, permite acceder a funcionalidades clave sin comprometer la estabilidad financiera del negocio.

Además, al no requerir inversiones significativas en capacitación externa ni en infraestructura tecnológica, la propuesta se ajusta a la realidad económica de la microempresa, lo cual incrementa la probabilidad de adopción y continuidad en el uso del sistema.

## **7.7 Descripción detallada de las fases de la propuesta**

La propuesta está compuesta de seis fases, las cuales fueron diseñadas para asegurar una correcta adopción del software.

### **Fase 1. Diagnóstico final y planificación (Semana 1)**

- Revisión de los procesos manuales actuales.
- Identificación de documentos contables utilizados.
- Determinación del catálogo de cuentas y estructura financiera.
- Definición del alcance y parámetros de configuración en Alegra.

Llevar a cabo esta fase nos permite conocer la base sobre la cual va a ser implementado el sistema.

El objetivo de esta fase es realizar una evaluación técnica detallada de la situación contable actual del negocio, con el fin de establecer una línea base que permita medir posteriormente los avances obtenidos con la implementación del sistema digital. Esta etapa es fundamental, ya que garantiza que la configuración del software responda a necesidades reales y no a supuestos generales.

Las actividades serán ejecutadas principalmente por el propietario, con posible acompañamiento técnico del consultor en la revisión del catálogo de cuentas y clasificación contable conforme a las NIIF para las PYMES. El resultado esperado es contar con un diagnóstico estructurado que permita identificar debilidades específicas en

control interno, inventarios y registros financieros, asegurando una correcta planificación de la implementación.

## **Fase 2. Configuración inicial del sistema (Semanas 1–2)**

Incluye:

- Creación de la cuenta en Alegra.
- Parametrización de impuestos según Hacienda.
- Registro de usuarios y permisos.
- Configuración del catálogo de cuentas adecuado para microempresa.
- Adaptación del módulo de inventarios según productos del negocio.

Durante las dos primeras semanas se llevará a cabo la segunda fase, la cual consiste en constituir el fundamento técnico para garantizar un funcionamiento adecuado.

El objetivo de esta fase consiste en establecer la estructura técnica inicial del sistema Alegra, asegurando que la parametrización se encuentre alineada con la normativa tributaria costarricense y con la naturaleza operativa del negocio. Esta etapa es crítica, ya que una configuración inadecuada podría generar errores contables posteriores.

La responsabilidad principal recae en el propietario, quien deberá registrar la información base del negocio, mientras que el consultor brindará orientación en la configuración del catálogo de cuentas y parámetros fiscales. Como resultado esperado, el sistema quedará técnicamente preparado para iniciar operaciones sin inconsistencias estructurales.

### **Fase 3. Carga de información y estructuración (Semanas 2–3)**

Actividades:

- Ingreso inicial del inventario completo.
- Registro de clientes y proveedores frecuentes.
- Establecimiento del saldo inicial contable.
- Ordenamiento digital de facturas y documentos previos.

Finalizada esta fase, Alegra ya contará con la base de datos requerida para operar.

El propósito de esta fase es trasladar la información histórica relevante al entorno digital, garantizando la integridad de los datos iniciales que servirán como punto de partida para la operación formal del sistema. La calidad de esta carga inicial influirá directamente en la confiabilidad de los reportes financieros generados posteriormente.

El propietario será el responsable del ingreso de datos, asegurando que inventarios, clientes y saldos iniciales reflejen la realidad económica del negocio. El resultado esperado es que el sistema opere con información coherente y verificable desde el inicio de la implementación.

### **Fase 4. Capacitación del propietario (Semanas 3–4)**

Contenidos sugeridos:

- Emisión de facturas electrónicas.
- Registro de compras y gastos.
- Gestión de inventarios y alertas.
- Uso de reportes básicos y exportación de datos.
- Configuración de caja chica y conciliación.

Esta fase nos permitiría el aprendizaje óptimo para que la adopción del sistema sea sostenible.

El objetivo de esta fase es fortalecer las competencias técnicas del propietario en el uso del sistema, garantizando una adopción efectiva y sostenible del software. La capacitación no solo busca enseñar el uso operativo de la herramienta, sino también reforzar principios básicos de control interno y análisis financiero.

El propietario asumirá un rol activo en el proceso de aprendizaje, mientras que el consultor podrá orientar en sesiones prácticas. El resultado esperado es que el usuario logre autonomía en la gestión del sistema y reduzca la resistencia al cambio tecnológico.

#### **Fase 5. Integración operativa (Semanas 4–6)**

Se inicia la operación diaria con Alegra:

- Facturación electrónica en tiempo real.
- Registro de ingresos y egresos.
- Control de existencias mediante el módulo de inventarios.
- Activación de reportes automáticos.

Durante esta fase se va a monitorear el desempeño y buscar posibles errores para corregirlos.

El objetivo de esta fase es fortalecer las competencias técnicas del propietario en el uso del sistema, garantizando una adopción efectiva y sostenible del software. La capacitación no solo busca enseñar el uso operativo de la herramienta, sino también reforzar principios básicos de control interno y análisis financiero.

El propietario asumirá un rol activo en el proceso de aprendizaje, mientras que el consultor podrá orientar en sesiones prácticas. El resultado esperado es que el usuario logre autonomía en la gestión del sistema y reduzca la resistencia al cambio tecnológico.

#### **Fase 6. Evaluación, mejora y cierre del proyecto (Semanas 7–8)**

Actividades:

- Validación de reportes contables mensuales.
- Evaluación de eficiencia comparada entre el sistema manual y Alegra.
- Ajustes finales en categoría de productos, impuestos o permisos.
- Emisión del primer estado de resultados desde Alegra.
- Verificación del cumplimiento tributario.

Con esta fase se culminaría la implementación del sistema, el cual sería plenamente funcional y adaptado al negocio.

El objetivo de esta fase es evaluar el desempeño del sistema implementado y verificar el cumplimiento de los objetivos planteados en la propuesta. Esta evaluación permitirá comparar la eficiencia del sistema digital frente al método manual previamente utilizado.

El propietario, con posible apoyo del consultor, revisará los reportes financieros generados y analizará indicadores básicos como tiempos de registro, control de inventarios y cumplimiento tributario. El resultado esperado es confirmar la viabilidad y sostenibilidad del sistema contable digital dentro del negocio.

La presente propuesta se plantea como un modelo proyectivo de implementación del software contable Alegra, diseñado a partir de las necesidades reales identificadas en el Bazar y Pulpería Navi. Su aplicación permitiría mejorar significativamente la organización de los procesos contables, fortalecer el control interno y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, sin representar una carga financiera elevada para el negocio.

Es importante reiterar que la propuesta no implica una implementación real durante el desarrollo de la investigación, sino que constituye una guía estructurada que

puede ser utilizada por el propietario como referencia para una futura adopción del sistema, de acuerdo con su disponibilidad de recursos y capacidad operativa.

En términos generales, la propuesta desarrollada se presenta como una alternativa estructurada y técnicamente fundamentada para mejorar la gestión contable del Bazar y Pulpería Navi. Su diseño considera las limitaciones propias de una microempresa, así como la necesidad de fortalecer el control interno y la generación de información financiera confiable.

De esta forma, la implementación del software contable Alegria no solo responde a una necesidad operativa, sino que se convierte en una herramienta estratégica para apoyar la toma de decisiones, mejorar la eficiencia administrativa y contribuir a la sostenibilidad financiera del negocio en el mediano plazo.

## **7.8 Beneficios esperados de la implementación del software Alegria**

La implementación del software contable Alegria en el Bazar y Pulpería Navi permitiría obtener diversos beneficios a nivel contable, administrativo y estratégico. En primer lugar, se espera una mejora significativa en la organización de la información financiera, lo cual facilitaría el acceso a datos confiables y oportunos para la toma de decisiones.

Desde el punto de vista operativo, el uso del sistema contribuiría a reducir errores en el registro de transacciones, optimizar el control de inventarios y agilizar los procesos de facturación electrónica. Estos beneficios impactan directamente en la eficiencia del negocio y en la reducción del tiempo destinado a tareas administrativas.

A nivel estratégico, la disponibilidad de reportes financieros estandarizados permitiría al propietario evaluar el desempeño económico del negocio, identificar

tendencias de ventas y planificar con mayor claridad el uso de los recursos. En este sentido, Alegra se convierte en una herramienta de apoyo para fortalecer la sostenibilidad financiera y la toma de decisiones informadas en el mediano plazo.

## **7.9 Riesgos potenciales y estrategias de mitigación.**

A pesar de los beneficios esperados, la implementación del software contable Alegra también podría enfrentar ciertos riesgos asociados al proceso de adopción tecnológica. Uno de los principales riesgos identificados es la resistencia al cambio por parte del usuario, especialmente en etapas iniciales de uso del sistema.

Para mitigar este riesgo, se propone una estrategia basada en la capacitación progresiva y el acompañamiento durante las primeras semanas de implementación. El uso de instructivos y tutoriales permitiría fortalecer la confianza del propietario en el manejo del sistema y reducir la dependencia de prácticas manuales.

Otro riesgo potencial corresponde a la incorrecta configuración inicial del sistema, lo cual podría generar inconsistencias en los registros contables. Para minimizar este riesgo, se recomienda realizar revisiones periódicas durante la fase de implementación y efectuar ajustes oportunos en el catálogo de cuentas, inventarios y parámetros tributarios.

En conjunto, la identificación anticipada de riesgos y la aplicación de estrategias de mitigación contribuyen a incrementar la probabilidad de éxito de la propuesta, asegurando una adopción gradual y sostenible del software contable en el Bazar y Pulpería Navi.

# BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2021). *El proceso de investigación científica*. Episteme.
- Bolaños, Y. (2021). *Retos en la implementación de software contable en microempresas costarricenses*. *Revista de Ciencias Económicas*, 39(2), 25–35.
- CEPAL. (2022). *Las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina: desafíos de la digitalización*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Chinchilla, D. (2020). *Consultoría para la implementación de un sistema contable en la empresa MangoTropic*. Universidad de Costa Rica.
- COSO. (2013). *Marco integrado de control interno*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
- Creswell, J. W. (2020). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Deloitte. (2023). *Tendencias globales de digitalización contable y gestión financiera*. Deloitte Insights.
- Fajardo, C. (2022). *Implementación de sistemas ERP en pymes turísticas de Costa Rica*. *Revista Costarricense de Administración*, 14(1), 45–58.
- Foundation., I. (2021). *Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)*. Londres: IFRS Foundation.
- García, M. (2022). *Contabilidad verde digital y sostenibilidad empresarial en Latinoamérica*. *Revista Internacional de Contabilidad*, 28(3), 112–128.
- Hernández-Sampieri, R. &. (2021). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7ª ed.)*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- INEC. (2023). *Anuario Estadístico de Costa Rica: Cantón de San Rafael*. Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- KPMG. (2022). *Digitalización financiera y uso de inteligencia artificial en la gestión contable*. Informe Global de Tendencias Financieras.
- MEIC. (2021). *Impacto de la digitalización empresarial durante la pandemia de COVID-19 en Costa Rica*. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
- MEIC. (2022). *Informe sobre la situación de las MiPyMEs en Costa Rica*. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
- Morales, M. (2022). *La eficiencia contable y el control interno en pequeñas empresas costarricenses*. *Revista Ciencias de la Administración*, 40(1), 35–50.
- Mundial, B. (2021). *El papel de las MiPyMEs en la recuperación post-COVID en América Latina*. Washington, D.C.: Banco Mundial.

- Nacion, E. d. (2023). *Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. Programa Estado de la Nación, San José, Costa Rica.*
- OCDE. (2021). *Perspectivas sobre la adopción tecnológica en pymes latinoamericanas. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.*
- Pérez, S. (s.f.). *Efectos de la implementación de software contable en pymes peruanas. Revista Latinoamericana de Contabilidad, 12(1), 50–65.*
- Ramírez, J. (2021). *Digitalización contable en microempresas mexicanas. Revista de Estudios Empresariales, 19(2), 88–104.*
- Rica., C. d. (2023). *Informe anual sobre el ejercicio profesional y digitalización contable. San José, Costa Rica.*
- Rodrigues, R. (2021). *Automatización contable y transformación del rol del contador. Revista Iberoamericana de Contabilidad, 15(2), 17–34.*
- Rodríguez, J. (2020). *Las pulperías como instituciones económicas y sociales en Costa Rica. Revista de Historia Económica de Centroamérica, 8(1), 55–70.*
- SII. (2022). *Informe sobre facturación electrónica en Chile. Servicio de Impuestos Internos de Chile.*
- Teece, D. (2020). *Dynamic capabilities and strategic management in the digital era. Strategic Management Journal, 41(12), 1857–1875.*
- Valladares, A. (2024). *Facturación electrónica y modernización de procesos contables en pymes costarricenses. Revista de Finanzas y Tributación, 9(1), 60–75.*

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Guion de entrevista

Objetivo específico 1:

"Revisar la ejecución actual de los procesos contables en Bazar y Pulpería Navi, ubicada en el cantón de San Rafael de Heredia, a partir del segundo semestre de 2025, mediante la aplicación de entrevistas y formatos de verificación con base en las NIIF para las PYMES."

1. ¿Cómo describiría usted la manera en que actualmente se realizan los registros contables dentro del negocio?
2. ¿Qué tipo de control se lleva sobre las operaciones diarias, como ventas, compras o gastos?
3. ¿Quiénes son los responsables directos del manejo contable y qué funciones desempeñan en este proceso?
4. ¿Con qué frecuencia se revisan o actualizan los libros contables del negocio?
5. ¿Qué tan familiarizado está el personal con las disposiciones de las NIIF para las PYMES?
6. ¿Considera que los procedimientos contables actuales cumplen con las buenas prácticas establecidas por las normas internacionales?
7. ¿Qué dificultades o limitaciones suelen presentarse al momento de registrar o clasificar las transacciones?
8. ¿Cómo se gestionan los comprobantes, facturas y documentos de respaldo contable?
9. ¿Existe algún tipo de revisión o verificación interna antes de emitir los estados financieros?
10. ¿Qué herramientas, programas o formatos utilizan actualmente para organizar la información contable?
11. ¿De qué manera se lleva el control de los inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar?

12. Desde su experiencia, ¿qué aspectos del proceso contable considera que deberían mejorarse o actualizarse para hacerlo más eficiente?

Objetivo específico 2:

"Determinar la viabilidad de aplicar el sistema contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, considerando las disposiciones de las NIIF para las PYMES que sean aplicables a su naturaleza y operación."

13. ¿Ha escuchado o trabajado anteriormente con el sistema contable Alegra?
14. ¿Qué opinión le merece la idea de implementar un sistema contable digital en el negocio?
15. ¿Qué ventajas cree que podría ofrecer Alegra frente a los métodos tradicionales que utilizan actualmente?
16. ¿Qué aspectos considera fundamentales para que un sistema contable sea útil en una pequeña empresa como esta?
17. ¿Cuáles serían, a su criterio, los principales retos o limitaciones al incorporar una herramienta digital como Alegra?
18. ¿El personal del negocio cuenta con las habilidades necesarias para utilizar un sistema contable en línea?
19. ¿Qué tipo de capacitación o acompañamiento cree que sería necesario para su implementación exitosa?
20. ¿Considera que el uso de Alegra podría facilitar el cumplimiento con las NIIF para las PYMES?
21. ¿En qué medida la automatización de procesos contables podría mejorar la organización y control financiero del negocio?
22. ¿Qué expectativas tendría usted respecto al uso de un sistema como Alegra en cuanto a ahorro de tiempo o reducción de errores?

23. ¿Cómo cree que afectaría la introducción de un sistema contable digital la dinámica de trabajo diaria del negocio?
24. ¿Qué factores debería tomar en cuenta la administración antes de decidir si adopta o no este sistema?
25. En general, ¿considera viable que Bazar y Pulpería Navi implemente Alegra como sistema contable principal? ¿Por qué?

## **Anexo 2. Guía de observación**

Objetivo: Registrar de forma sistemática cómo se realizan los procesos contables actuales en el Bazar y Pulpería Navi.

- Tiempo promedio que tarda en registrar una transacción.
- Forma de control de inventario (manual, hojas de cálculo, otra).
- Frecuencia de errores detectados en registros.
- Manejo de facturación electrónica (herramientas usadas, nivel de organización).
- Existencia o no de estados financieros estructurados.
- Grado de organización de documentos contables (archivos físicos o digitales).

- Nivel de dependencia en una sola persona (propietario) para los procesos.

- Actitud del propietario frente a la idea de digitalización.

### **Anexo 3. Ficha de evaluación de eficiencia contable**

Objetivo: Medir antes y después de implementar Alegra, comparando tiempos, errores y calidad de los reportes.

*Tabla 9 Ficha evaluación*

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Método de medición</b>	<b>Situación actual</b>	<b>Situación con Alegra</b>
Tiempo de registro	Minutos promedio por transacción.	Cronometrar al menos 10 operaciones.		
Control de inventario.	# de errores detectados en conteo mensual.	Comparar registros vs. Inventarios.		

Facturación electrónica.	Oportunidad de emisión (%)	Revisar cumplimiento tributario.		
Errores contables.	# de errores por mes en reportes.			

Fuente: elaboración propia

## ANEXO A

### Imágenes ilustrativas del software contable Alegra

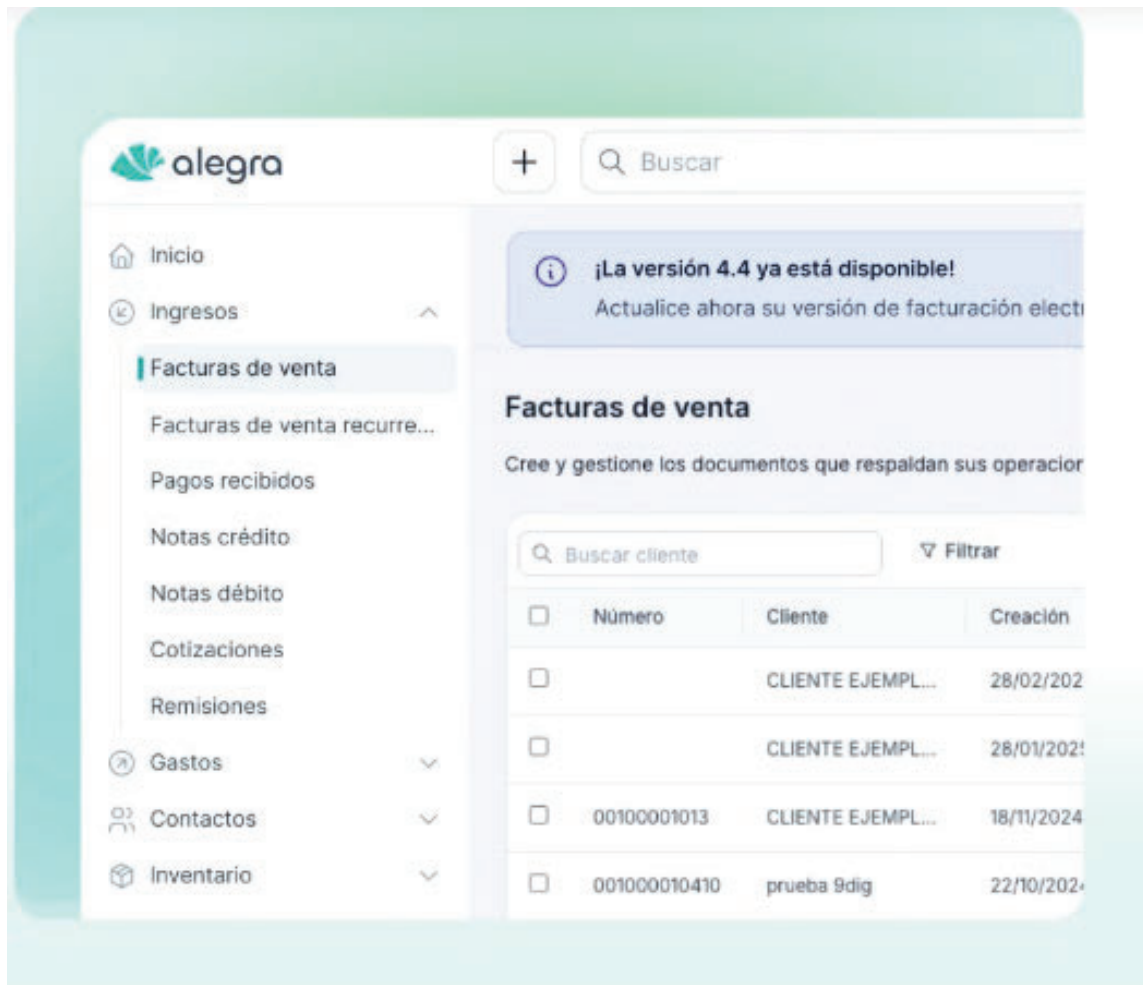


Figura A1. Panel general del módulo financiero del software contable Alegra.

Fuente: Alegra.com (2025).

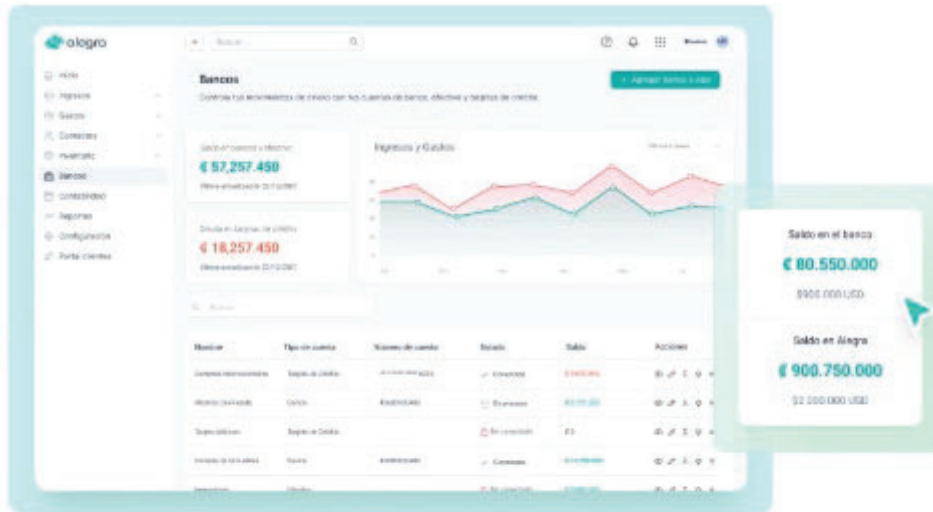


Figura A3. Emisión de factura electrónica en el software contable Alegria.  
Fuente: Alegria.com (2025).

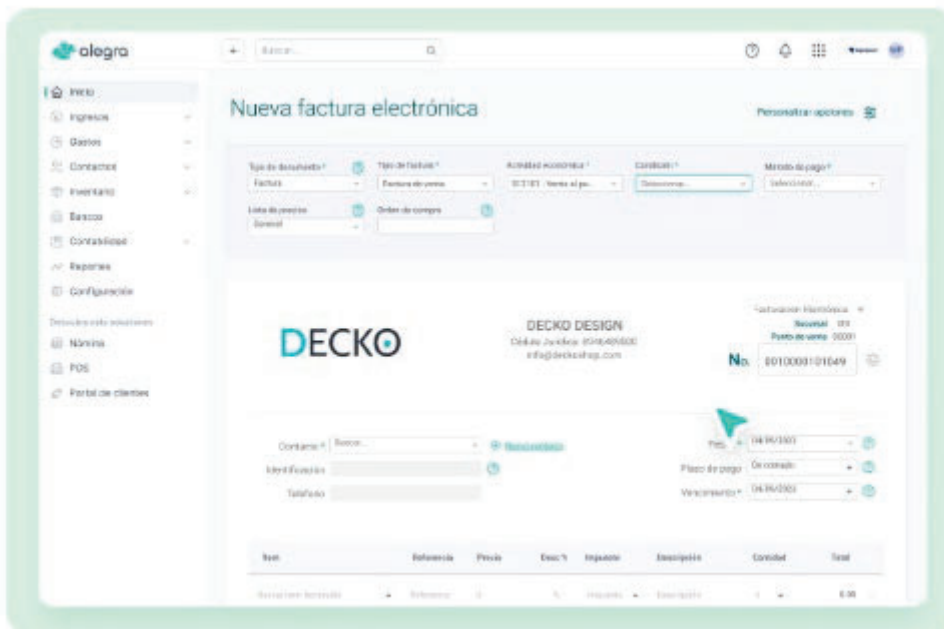


Figura A3. Emisión de factura electrónica en el software contable Alegria.  
Fuente: Alegria.com (2025).

## CARTA DEL TUTOR

Heredia, 08 de diciembre de 2025

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Hispanoamericana

Departamento de Servicios Estudiantiles  
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante **Francisco Javier Navarro Villalobos**, cédula de identidad número **4-0232-0833** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Propuesta para la utilización del software contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, ubicada en el cantón de San Rafael de Heredia con fines de mejora de la eficiencia y control de los procesos contables, a partir del segundo semestre de 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,

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

## Carta de aprobación del Lector

Puntarenas, 16 de Febrero de 2026.

Señoras y señores

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Servicios Estudiantiles

Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

El estudiante **Francisco Javier Navarro Villalobos**, cédula de identidad **4-0232-0833**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: "PROPUESTA PARA LA UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE CONTABLE ALEGRA EN BAZAR Y PULPERÍA NAVI, UBICADO EN EL CANTÓN DE SAN RAFAEL DE HEREDIA CON FINES DE MEJORA DE LA EFICIENCIA Y CONTROL DE LOS PROCESOS CONTABLES, A PARTIR DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 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 Cordero Chaves  
Cédula de identidad: 603170782  
Carné Profesional: 23723

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

San Rafael de Heredia, Costa Rica

Fecha: 17 de febrero de 2026

Yo, Kenneth Navarro Zúñiga, mayor de edad, portador(a) de la cédula de identidad número 107290120, propietario(a) del establecimiento comercial **Bazar y Pulpería Navi**, declaro que he sido informado(a) sobre el propósito del trabajo final de graduación que realiza el estudiante **Francisco Javier Navarro Villalobos**, cédula de identidad número 4-0232-0833, de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana.

El estudio se titula:

**“Propuesta para la implementación del software contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, ubicado en el cantón de San Rafael de Heredia con fines de mejora de la eficiencia y control de los procesos contables, a partir del segundo semestre de 2025.”**

Se me ha explicado que mi participación consiste en brindar información mediante entrevistas y facilitar datos relacionados con los procesos contables del negocio, con fines exclusivamente académicos.

Asimismo, se me ha informado que:

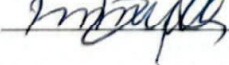
- Mi participación es voluntaria.
- La información brindada será utilizada únicamente con fines académicos.
- La información será tratada con confidencialidad.
- Puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento, si así lo deseo.

Por lo tanto, manifiesto mi consentimiento libre y voluntario para participar en esta investigación.

Atentamente,

Nombre completo: Kenneth Navarro Zúñiga

Cédula de identidad: 107290120

Firma: 

## CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

San Rafael de Heredia, Costa Rica

Fecha: 17 de febrero de 2026

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Hispanoamericana

Presente

Estimados señores:

Yo, Kenneth Navarro Zúñiga, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 107290120, en calidad de propietario(a) del establecimiento comercial denominado **Bazar y Pulpería Navi**, ubicado en el cantón de San Rafael de Heredia, por medio de la presente autorizo al estudiante **Francisco Javier Navarro Villalobos**, cédula de identidad número 4-0232-0833, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, para que realice el trabajo final de graduación titulado:

**"Propuesta para la implementación del software contable Alegra en Bazar y Pulpería Navi, ubicado en el cantón de San Rafael de Heredia con fines de mejora de la eficiencia y control de los procesos contables, a partir del segundo semestre de 2025."**

Asimismo, autorizo el uso de la información proporcionada durante el proceso de investigación, entrevistas y análisis, exclusivamente con fines académicos, garantizando que la información será utilizada de manera responsable, ética y confidencial.

Se deja constancia de que la participación en este proceso ha sido voluntaria y que se brindaron las facilidades necesarias para el desarrollo del estudio.

Sin otro particular, se extiende la presente para los fines académicos correspondientes.

Atentamente,

Nombre completo: Kenneth Navarro Zúñiga

Cédula de identidad: 107290120

Propietario(a)

Bazar y Pulpería Navi

Firma: 

**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**

San José, 17 febrero de 2026

Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

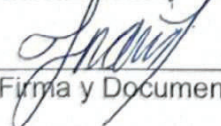
Estimados Señores:

**El suscrito (a) Francisco Navarro Villalobos con número de identificación 402320833 autor (a) del trabajo de graduación titulado PROPUESTA PARA LA UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE CONTABLE ALEGRA EN BAZAR Y PULPERÍA NAVI, UBICADO EN EL CANTÓN DE SAN RAFAEL DE HEREDIA CON FINES DE MEJORA DE LA EFICIENCIA Y CONTROL DE LOS PROCESOS CONTABLES, A PARTIR DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**

presentado y aprobado en el año\_2026\_ como requisito para optar por el título de Licenciatura Contaduría Pública; (SI) 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,

  
402320833  
Firma y Documento de Identidad

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)**  
**LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y**  
**PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

**Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional**

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Francisco Javier Navarro Villalobos, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 402320833 egresado de la carrera de 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, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: PROPUESTA PARA LA UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE CONTABLE ALEGRA EN BAZAR Y PULPERÍA NAVI, UBICADO EN EL CANTÓN DE SAN RAFAEL DE HEREDIA CON FINES DE MEJORA DE LA EFICIENCIA Y CONTROL DE LOS PROCESOS CONTABLES, A PARTIR DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 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 17 días del mes de Febrero del año dos mil veintiseis.

  
Firma del estudiante

Cédula: 402320833