

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CONTADURÍA PÚBLICA

Tesis para optar por el grado académico de

Licenciatura en Contaduría pública

EL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y SU

CONTRIBUCIÓN A LA EFICIENCIA Y CONTROL

CONTABLE EN UNA ENTIDAD PRIVADA DE

SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN

JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025

MELISSA SIBAJA LEÓN

Mayo,2026

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES Y NACIONALES	11
1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.1.3 JUSTIFICACIÓN	20
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	22
1.3 OBJETIVOS.....	23
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	23
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
1.4 ALCANCE Y LIMITACIONES.....	24
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	26
2.1 MARCO TEÓRICO.....	26
2.1.1 LA FACTURA ELECTRÓNICA: CONCEPTO Y EVOLUCIÓN	27
2.1.2 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y EFICIENCIA OPERATIVA.....	28
2.1.3 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	28
2.1.4 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y CONTROL FISCAL Y CONTABLE.....	29
2.1.5 LEY N.º 9069 — LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA (COSTA RICA)	29
2.1.6 RESOLUCIÓN DGT-R-48-2016: COMPROBANTE ELECTRÓNICO PARA EFECTOS TRIBUTARIOS	34
2.2 MARCO CONCEPTUAL	37
2.2.1 SISTEMA.....	37
2.2.2 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	41
2.2.3 CONTRIBUCIÓN.....	43
2.2.4 EFICIENCIA	45
2.2.5 CONTROL CONTABLE	48
2.3 MARCO CONTEXTUAL	51
2.3.1 HISTORIA DE LA INSTITUCIÓN.....	51
2.3.2 ASPECTOS DEMOGRÁFICOS	52

2.3.3 UBICACIÓN Y TAMAÑO DE LA INSTITUCIÓN.....	52
2.3.4 MISIÓN Y VISIÓN	53
2.3.5 MODELO DE NEGOCIOS.....	53
2.3.6 UNIDADES DE NEGOCIO	53
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	55
3.1 ENFOQUE	55
3.2 ALCANCE	57
3.3 DISEÑO.....	58
3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	59
3.4.1 POBLACIÓN.....	60
3.4.2 TIPO DE MUESTRA	60
3.4.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.....	61
3.4.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS	62
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	63
3.5.1 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.....	64
3.5.2 OBSERVACIÓN DIRECTA	64
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.....	65
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	68
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	70
4.1 ANALIZAR EL IMPACTO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA REDUCCIÓN DE ERRORES CONTABLES Y OMISIONES EN LOS REGISTROS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.	70
4.1.1. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENTREVISTA CON APLICACIÓN DE ÍTEMES CERRADOS.....	71
4.1.2 GRÁFICO.....	72
4.1.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO	72
4.1.4. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENTREVISTA DETALLADA	73
4.1.5 RESULTADOS OBTENIDOS APLICANDO LA OBSERVACIÓN	80
4.2 ANALIZAR EL NIVEL DE EFICIENCIA OPERATIVA ALCANZANDO LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, EN TÉRMINOS DE TIEMPO DE PROCESAMIENTO Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.....	81
4.2.1. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENTREVISTA CON APLICACIÓN EN ÍTEMES CERRADOS.....	81

4.2.2 GRÁFICO.....	83
4.2.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO	83
4.2.4. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENTREVISTA DETALLADA	84
4.2.5 RESULTADOS OBTENIDOS CON LA APLICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN	90
4.3 IDENTIFICAR LOS MECANISMOS DE CONTROL CONTABLE QUE SE HAN FORTALECIDO O AUTOMATIZADO GRACIAS AL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.	91
4.3.1. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENTREVISTA CON APLICACIÓN DE ÍTEMS CERRADOS.....	91
4.3.2 GRÁFICO.....	93
4.3.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO	93
4.3.4. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENTREVISTA DETALLADA	94
4.3.5 RESULTADOS OBTENIDOS CON LA APLICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN	99
4.4 DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, BASADA EN LOS HALLAZGOS OBTENIDOS SOBRE SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA Y EL CONTROL CONTABLE.....	100
4.4.1. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENTREVISTA CON APLICACIÓN DE ÍTEMS CERRADOS.....	100
4.4.2 GRÁFICO.....	102
4.4.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO	102
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	104
5.1 ANALIZAR EL IMPACTO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA REDUCCIÓN DE ERRORES CONTABLES Y OMISIONES EN LOS REGISTROS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.	104
5.2 ANALIZAR EL NIVEL DE EFICIENCIA OPERATIVA ALCANZANDO LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, EN TÉRMINOS DE TIEMPO DE PROCESAMIENTO Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.....	111
5.3 IDENTIFICAR LOS MECANISMOS DE CONTROL CONTABLE QUE SE HAN FORTALECIDO O AUTOMATIZADO GRACIAS AL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.	116
5.4 DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, BASADA EN LOS HALLAZGOS OBTENIDOS SOBRE SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA Y EL CONTROL CONTABLE.....	121
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	125

6.1 CONCLUSIONES.....	125
6.1.1 ANALIZAR EL IMPACTO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA REDUCCIÓN DE ERRORES CONTABLES Y OMISIONES EN LOS REGISTROS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.....	125
6.1.2 ANALIZAR EL NIVEL DE EFICIENCIA OPERATIVA ALCANZANDO LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, EN TÉRMINOS DE TIEMPO DE PROCESAMIENTO Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025	126
6.1.3 IDENTIFICAR LOS MECANISMOS DE CONTROL CONTABLE QUE SE HAN FORTALECIDO O AUTOMATIZADO GRACIAS AL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.....	128
6.1.4 DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, BASADA EN LOS HALLAZGOS OBTENIDOS SOBRE SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA Y EL CONTROL CONTABLE .	129
6.1.5 CONCLUSIÓN GENERAL.....	130
6.2 LIMITACIONES	131
6.3 RECOMENDACIONES.....	132
6.3.1 ANALIZAR EL IMPACTO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA REDUCCIÓN DE ERRORES CONTABLES Y OMISIONES EN LOS REGISTROS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.....	133
6.3.2 ANALIZAR EL NIVEL DE EFICIENCIA OPERATIVA ALCANZANDO LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, EN TÉRMINOS DE TIEMPO DE PROCESAMIENTO Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025	134
6.3.3 IDENTIFICAR LOS MECANISMOS DE CONTROL CONTABLE QUE SE HAN FORTALECIDO O AUTOMATIZADO GRACIAS AL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.....	135
6.3.4 DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, BASADA EN LOS HALLAZGOS OBTENIDOS SOBRE SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA Y EL CONTROL CONTABLE .	136
CAPÍTULO VII: PROPUESTA.....	138
7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	139
7.2 INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ	139

7.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA	139
7.3.1 OBJETIVO GENERAL	139
7.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	139
7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES.....	140
7.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN.....	141
7.6 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS FASES DE LA PROPUESTA	143
7.6.1 FASE No 1: DIAGNÓSTICO DEL USO ACTUAL DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	143
7.6.2 FASE No 2: DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	146
7.6.3 FASE No 3: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	152
7.6.4 FASE No 4: IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN LOS PROCESOS	156
7.6.5 FASE No 5: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	157
Referencias	159
ANEXOS.....	163
DECLARACIÓN JURADA.....	178
CARTA DEL TUTOR	179
CARTA DEL LECTOR.....	180
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN AL CENIT PARA EL USO DEL TFG.....	181

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a Dios por brindarme la fortaleza, la salud y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa tan importante en mi crecimiento profesional, no ha sido sencillo, pero he contado con mi familia y su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante a lo largo de todo este proceso. Principalmente agradezco a mi madre María León por ser mi base e impulsarme a seguir adelante incluso en los momentos más desafiantes.

A mis docentes, por compartir sus conocimientos, experiencias y por guiarme en el desarrollo de mi trabajo final de investigación, contribuyendo de manera significativa a mi formación profesional.

A la entidad privada estudiada, por brindarme la oportunidad de desarrollar esta investigación, así como sus colaboradores, quienes con su disposición y apoyo hicieron posible la recolección de la información necesarias para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que, de una u otra manera, contribuyeron al desarrollo y culminación de esta investigación, brindando su apoyo, tiempo y motivación durante este proceso.

RESUMEN

La presente investigación analiza el impacto de la implementación del sistema de facturación electrónica en la eficiencia operativa y el control contable de una entidad dedicada a la prestación de servicios financieros ubicada en Tibás, San José, durante el primer semestre del 2025. Este estudio se justifica en la necesidad de evaluar como digitalización de los procesos administrativos contribuye a mejorar la gestión interna, la calidad de la información contable y el fortalecimiento de los controles internos, en un contexto donde las exigencias tecnológicas y normativa cada vez mejoran.

El objetivo general consistió en analizar la incidencia de la facturación electrónica en la eficiencia operativa y el control contable de la entidad. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo con un diseño descriptivo. La población estuvo conformada por colaboradores del área administrativa y contable, como técnicas de recolección de datos se utilizaron la observación directa, entrevistas y listas de cotejo, mientras que el análisis de la información se realizó mediante la interpretación de los datos obtenidos, permitiendo identificar patrones y hallazgos relevantes.

Entre los principales resultados se determinó que la implementación del sistema de facturación electrónica ha permitido reducir los tiempos de procesamiento, mejorar la organización documental y aumentar la precisión de la información contable.

En conclusión, la facturación electrónica constituye una herramienta clave para optimizar la eficiencia operativa y fortalecer el control contable, aportando una solución efectiva al problema planteado. No obstante, su aprovechamiento depende en gran medida de la adecuada implementación de controles y del nivel de conocimiento del personal sobre su uso.

Palabras clave: Facturación electrónica, eficiencia operativa, control contable, información financiera, control interno.

ABSTRACT

This research analyzes the impact of the implementation of the electronic invoicing system on operational efficiency and accounting control in an entity dedicated to providing financial services located in Tibás, San José, during the first half of 2025. This study is justified by the need to evaluate how the digitalization of administrative processes contributes to improving internal management, the quality of accounting information, and the strengthening of internal controls, in a context where technological and regulatory demands continue to evolve.

The general objective was to analyze the influence of electronic invoicing on operational efficiency and accounting control within the entity. The research was developed under a qualitative approach with a descriptive design. The population consisted of staff from the administrative and accounting areas. Data collection techniques included direct observation, interviews, and checklists, while data analysis was conducted through the interpretation of the information obtained, allowing the identification of patterns and relevant findings.

Among the main results, it was determined that the implementation of the electronic invoicing system has reduced processing times, improved document organization, and increased the accuracy of accounting information.

In conclusion, electronic invoicing constitutes a key tool for optimizing operational efficiency and strengthening accounting control, providing an effective solution to the research problem. However, its effectiveness largely depends on the proper implementation of controls and the level of staff knowledge regarding its use.

Key Words: electronic invoicing, operational efficiency, accounting control, financial information, internal control.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.

Hoy en día, con los avances digitales, las empresas públicas y privadas están adaptándose a nuevas herramientas para mejorar sus procesos. En ese sentido, la facturación electrónica ha tomado un papel muy importante, no solo porque lo exige el Ministerio de Hacienda, sino también porque ayuda a tener más orden y control en lo que se refiere a la parte contable. En Costa Rica, para el Ministerio de Hacienda, la facturación electrónica ha sido promovida para facilitar la fiscalización y hacer más eficiente la gestión de impuestos.

En el sector privado, particularmente en las entidades financieras, esta herramienta representa una posibilidad para hacer más ágiles los procesos, reducir errores y fortalecer el manejo interno de la información, pero tener un sistema tecnológico no garantiza por sí solo que las cosas funcionen mejor; se necesita revisar si realmente se están viendo beneficios o si existen aspectos que mejorar.

El presente estudio se enfoca en una entidad de servicios financieros ubicada en Tibás, San José. El objetivo es ver la medida en que ha contribuido la facturación electrónica a fin de mejorar su eficiencia y el control contable durante los primeros seis meses del año 2025. La finalidad es observar y determinar si ha ayudado a reducir errores, a agilizar la gestión de documentos y a mejorar los controles internos. A partir de lo que se encuentre, se buscará proponer formas de sacarle más provecho al sistema.

La investigación se enmarca dentro del campo contable, pero con un enfoque claro hacia la tecnología. Se espera que sirva no solo como un aporte académico, sino también como una referencia útil para otras organizaciones que estén llevando a cabo procesos similares de digitalización.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con Sampieri, Collado y Lucio (2022) en su libro titulado: “Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta”, el planteamiento del problema es una etapa fundamental del proceso investigativo, ya que permite definir con claridad qué se va a estudiar, por qué es importante investigarlo y cuál es el contexto en el que se presenta el fenómeno. Este paso consiste en formular de manera precisa y argumentada la situación problemática que motiva el estudio, delimitando de forma temporal, espacial y temática, y orientando el desarrollo de los objetivos, hipótesis y métodos de recolección de datos.

Los autores afirman que el problema debe plantearse en términos concretos, y debe responder a preguntas clave como: ¿Qué se va a investigar?, ¿Por qué se investiga?, ¿Para qué sirve conocer la respuesta? y ¿Cuál es la utilidad práctica y científica del estudio? Además, destacan que un buen planteamiento del problema debe tener viabilidad, es decir, debe poder investigarse en función de los recursos disponibles, y debe expresar claramente la relación entre variables o factores, si es una investigación cuantitativa.

1.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES Y NACIONALES

En la obra denominada: “Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7.^a ed.)”, los autores Sampieri, Collado y Lucio (2022)”, explican detalladamente que los antecedentes corresponden a la revisión de estudios previos relacionados con el problema de investigación, estos permiten al investigador ubicar su estudio en un contexto académico y práctico, mostrando qué se ha investigado antes, cuáles han sido los hallazgos relevantes y qué vacíos de conocimiento aún persisten.

Los autores Sampieri, Collado y Lucio afirman que:

“Al analizar los antecedentes, lo que se busca es conocer qué se ha investigado sobre el tema, cuáles son las conclusiones alcanzadas y qué limitaciones tuvieron dichos estudios, de

manera que nuestra investigación pueda apoyarse en ellos y, al mismo tiempo, aportar algo nuevo.” (Sampieri, Collado & Lucio, 2022, p. 72)

Primer antecedente (nacional)

El objetivo del estudio realizado por Cynthia Brenes en el año 2024 era analizar los beneficios de la facturación electrónica en la organización documental, la reducción de tiempos de procesamiento y el cumplimiento tributario con el fin de demostrar que la facturación electrónica favorece la eficiencia global de los procesos administrativos y asegura un registro ordenado, exacto y trazable.

Cynthia Brenes G (2024) en su artículo llamado: “Novedades del Sistema de Factura Electrónica en Costa Rica para 2024 y 2025”, analiza los cambios que ha generado la facturación electrónica en la gestión tributaria costarricense, destacando su papel en la automatización de funciones y en la mejora del control fiscal. En su estudio se documenta cómo la integración de sistemas permite al Ministerio de Hacienda acceder en tiempo real a la información fiscal de las empresas, facilitando auditorías más eficientes.

Además, resalta la reducción del uso de papel, los costos operativos y los errores humanos, lo cual representa un avance hacia una gestión más ágil y precisa. Este aporte permite contextualizar el impacto positivo que puede tener la facturación electrónica en organizaciones que requieren fortalecer sus controles contables.

Se concluye que la implementación de facturación electrónica en Costa Rica ha tenido un impacto notable tanto en la gestión fiscal como interna del país. Cynthia Brenes (2024) destaca que la adopción de la nueva normativa con su versión 4.4 y nuevos comprobantes como el Recibo Electrónico de Pago ha permitido que el Ministerio de Hacienda reciba y valide comprobantes en tiempo real, lo que ha mejorado la eficiencia de auditorías y la transparencia tributaria. Ergo, Brenes subraya que estas herramientas tecnológicas no solo reducen costos operacionales y

errores manuales, sino que también refuerzan la confianza en la información financiera dentro de las organizaciones.

Segundo antecedente (internacional)

Este segundo antecedente tuvo como objetivo examinar el impacto de la transformación digital en la simplificación de procesos financieros, el control interno y la optimización de tareas con el fin de evidenciar cómo la incorporación de herramientas digitales fortalece la gestión financiera y reduce errores en la información contable.

Ortiz Mosquera, Paula Ríos, Beltrán Mora y Zamora Varas (2024) fueron los autores del estudio denominado: “Eficiencia de la facturación electrónica en el control fiscal: un estudio de caso en el régimen RIMPE emprendedor del Ecuador” realizaron un estudio en el país de Ecuador centrado en el uso de la facturación electrónica en el Régimen simplificado para emprendedores y negocios populares -RIMPE-; su investigación reveló que, a pesar de limitaciones iniciales en infraestructura y capacitación, este sistema permitió mejorar la trazabilidad de los registros contables, reducir la evasión fiscal y fortalecer el control interno de las empresas. Se destacó que las organizaciones que brindaron formación a su personal lograron una mayor precisión en los cierres financieros.

Este caso internacional demuestra cómo, incluso en contextos con barreras técnicas, la facturación electrónica puede representar una herramienta eficaz para mejorar la transparencia contable.

La investigación llevada a cabo por Ortiz Mosquera et al. (2024) proporciona evidencia concreta de que la implementación de la facturación electrónica en el contexto del régimen RIMPE en Ecuador promueve mejoras significativas en el control fiscal y la trazabilidad de los registros contables, incluso en entornos con limitaciones tecnológicas iniciales.

Por otra parte, el estudio destaca especialmente que las empresas que invirtieron en capacitación del personal lograron mayores niveles de precisión en sus cierres contables y una

mejor gestión documental. El uso de la facturación electrónica puede ser una herramienta efectiva para mejorar la precisión contable y la transparencia operativa en instituciones financieras. Incluso en entornos donde existen retos tecnológicos o resistencia al cambio, el fortalecimiento del control interno mediante capacitación adecuada y una implementación adecuada del sistema puede generar beneficios tangibles.

Tercer antecedente (nacional)

El objetivo de la firma con este análisis realizado era evaluar cómo la implementación de sistemas electrónicos de facturación mejora la eficiencia operativa, reduce reprocesos contables y optimiza el flujo de trabajo administrativo en organizaciones privadas para demostrar que la digitalización de los procesos contables incrementa la productividad y disminuye costos asociados a la gestión manual.

En el año 2024, la firma costarricense Consultores Jiménez publicó un análisis técnico titulado: "Beneficios de implementar facturación electrónica en tu empresa", en el cual se examinó los impactos que ha tenido la facturación electrónica en la gestión financiera y contable de las empresas del país. Dicho análisis se enfocó particularmente en los beneficios operativos y administrativos que se derivan de la implementación de esta herramienta tecnológica, la cual ha sido impulsada por el Ministerio de Hacienda como parte de un proceso de modernización tributaria en Costa Rica.

Según Consultores Jiménez (2024), la facturación electrónica no solo ha representado un avance en términos de cumplimiento fiscal, sino que también ha significado una mejora tangible en la eficiencia de los procesos internos de las empresas.

Entre los principales beneficios señalados se encuentra la reducción de los costos administrativos ya que, al eliminar la necesidad de imprimir, archivar y almacenar facturas en formato físico, las organizaciones logran disminuir gastos recurrentes en papel, tinta, espacio de archivo y mantenimiento documental. Esta digitalización del proceso también ha reducido el

margen de error humano en la emisión y procesamiento de facturas, especialmente en empresas con alto volumen de transacciones.

Asimismo, la firma destaca que la adopción de plataformas de facturación electrónica ha permitido automatizar flujos operativos ya que, al integrarse con los sistemas contables empresariales, las facturas se registran automáticamente, sin necesidad de digitación manual.

El anterior atributo descrito, según el informe, no solo agiliza los cierres contables y conciliaciones bancarias, sino que también reduce la carga de trabajo del personal contable, permitiendo que se enfoque en tareas más analíticas y estratégicas.

Adicionalmente, lo abordado en el análisis es que la facturación electrónica ha contribuido a mejorar la imagen financiera de las empresas ante entidades bancarias y organismos reguladores, ya que contar con registros actualizados, verificables y organizados facilita la obtención de financiamiento, auditorías externas y trámites con entidades públicas. No obstante, también se hizo énfasis en que la transición a este sistema requirió una adecuada planificación y capacitación del personal, así como la selección de una plataforma confiable y adaptada al giro de negocio.

En conclusión, el estudio de Consultores Jiménez (2024) reafirma que la facturación electrónica es mucho más que un requisito legal; representa una herramienta que, bien implementada, tiene el potencial de optimizar los procesos administrativos, fortalecer los controles contables y mejorar la eficiencia general de las operaciones empresariales. Este antecedente es particularmente relevante para el presente estudio, ya que permite identificar variables clave como: la automatización, el control interno, la reducción de costos y la seguridad contable, las cuales serán analizadas en la entidad financiera ubicada en Tibás durante el primer semestre del año 2025.

Cuarto antecedente (nacional)

El objetivo del presente artículo (relacionado con el cuarto antecedente) se basó en analizar los mecanismos de seguridad digital y controles implementados en sistemas electrónicos para garantizar la integridad, autenticidad y trazabilidad de los documentos para establecer cómo los sistemas electrónicos fortalecen la protección de la información y reducen riesgos de fraude o manipulación contable.

Es así como el consultor costarricense Jorge Gutiérrez en su artículo denominado: “Uso de la factura electrónica”, realizado en el año 2017, abordó el papel de la facturación electrónica como un instrumento clave en la seguridad documental y la integridad de los registros contables en las organizaciones.

Su estudio surge en un contexto en el que Costa Rica se encontraba en una fase de transición entre el uso voluntario y la obligatoriedad de la factura electrónica, principalmente para grandes contribuyentes. Gutiérrez señaló que, si bien la implementación obedecía a una directriz de modernización fiscal, sus efectos positivos se extendían hacia áreas críticas como la administración documental, el control interno y la fiscalización tributaria.

Uno de los principales aportes del análisis de Gutiérrez (2017) es la identificación de cómo la digitalización de las facturas permitió eliminar el papeleo tradicional, lo cual trajo consigo una reducción importante de los riesgos asociados al manejo de documentos físicos. Entre estos riesgos se encuentran: la pérdida, el deterioro, la falsificación o el mal resguardo de la información, los anteriores son factores que afectan directamente la confiabilidad de los registros contables. A través de la factura electrónica, cada comprobante queda respaldado digitalmente, con fecha y hora de emisión, lo cual refuerza su validez legal y su capacidad de ser auditado.

Gutiérrez también resaltó que, a diferencia de las facturas impresas, las facturas electrónicas poseen una validez jurídica plena, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos por la Dirección General de Tributación.

Estos requisitos incluyen el uso obligatorio de un certificado de firma digital, la generación de un XML con estructura técnica estandarizada y la validación en tiempo real por parte del

Ministerio de Hacienda. Este sistema no solo garantiza que cada comprobante sea único e inviolable, sino que también facilita que ambas partes (emisor y receptor) puedan tener acceso inmediato al documento autorizado.

El autor también hace énfasis en que, si bien las ventajas del sistema son claras, su implementación exitosa requiere un cambio de mentalidad organizacional y una adecuada capacitación del personal. Muchas empresas, según advierte, asumieron el cambio como una simple obligación técnica y no como una oportunidad de mejora integral, lo que generó errores frecuentes, incumplimientos e incluso sanciones por parte de la autoridad tributaria. Por ello, sugiere que cada organización debe realizar un diagnóstico previo de su infraestructura tecnológica y de sus capacidades humanas antes de migrar al sistema electrónico.

Este antecedente es sumamente valioso para el presente estudio, ya que ofrece una perspectiva clara sobre cómo la factura electrónica puede ser una herramienta no solo útil, sino necesaria, para garantizar la seguridad, integridad y trazabilidad de la información contable.

Quinto antecedente (internacional)

El estudio realizado exploró cómo las tecnologías avanzadas (como los soft-robots y la automatización inteligente) transforman los procesos operativos en instituciones modernas para mostrar que la adopción de tecnologías emergentes mejora la eficiencia, precisión y confiabilidad de los procesos administrativos y contables.

Finalmente, de acuerdo a un estudio realizado en 2024 por los investigadores Cheng, Lin y Wu titulado: “Automating the audit of electronic invoices with a soft robot”, llevaron a cabo una innovadora investigación en Taiwán, en la cual se analizó el impacto del uso de tecnologías avanzadas, específicamente robots blandos (soft-robots), para la auditoría de facturas electrónicas en un hospital de tercer nivel. Este caso representa un ejemplo destacado de cómo la automatización y la inteligencia artificial pueden integrarse en los sistemas administrativos y contables para mejorar su eficiencia, precisión y confiabilidad.

El objetivo del estudio fue evaluar la efectividad de un sistema automatizado de revisión de facturas electrónicas en comparación con los métodos tradicionales de auditoría manual. En este contexto, los autores diseñaron e implementaron un sistema de soft-robots programados para examinar, verificar y clasificar grandes volúmenes de comprobantes electrónicos, así como para identificar posibles errores de digitación, inconsistencias entre precios facturados y valores contractuales, y omisiones en datos requeridos por las normativas fiscales.

Entre los resultados más relevantes, Cheng et al. (2024) encontraron que la implementación de este sistema redujo en un 98% los errores humanos en el proceso de auditoría de facturas, lo que demuestra una mejora significativa en términos de precisión.

Además, los tiempos de revisión se redujeron en un 60% en comparación con los métodos manuales anteriores, y los costos operativos vinculados al departamento de contabilidad descendieron aproximadamente un 40%. Estos indicadores reflejan un cambio sustancial en la forma en que las organizaciones pueden gestionar sus procesos financieros cuando adoptan soluciones tecnológicas avanzadas.

El estudio también reveló beneficios a nivel de coordinación interdepartamental, ya que la automatización permitió una mejor comunicación entre los departamentos administrativos, contables y clínicos del hospital. Al eliminar los cuellos de botella típicos en la verificación de pagos y conciliación de facturas, se fortaleció el flujo de información y se redujeron los conflictos por diferencias en los registros.

En concreto, este enfoque tecnológico no sustituyó al personal humano, sino que les permitió enfocarse en tareas más analíticas y estratégicas, dejando los procesos rutinarios y repetitivos en manos del sistema automatizado.

Otro aspecto importante que destacan los autores es la aceptación y adaptación del personal. Para lograr una transición efectiva, el hospital invirtió en capacitación y actualización de competencias digitales, promoviendo una cultura organizacional abierta a la innovación. En menos de seis meses, el 90% de las áreas administrativas había adoptado el nuevo sistema, y

los niveles de satisfacción interna aumentaron notablemente, gracias a la reducción de carga laboral, errores y retrabajos. A pesar de que el estudio se desarrolló en un entorno hospitalario, sus hallazgos tienen un valor altamente transferible a otros contextos, como el financiero.

Este último antecedente internacional evidencia que la facturación electrónica, cuando se combina con procesos automatizados de auditoría, no solo garantiza una mayor precisión y ahorro operativo, sino que también contribuye a fortalecer los controles internos y la gobernanza financiera. El marco del estudio narrado anteriormente, sirve como base para explorar el potencial de adopción de sistemas similares, así como para evaluar el grado de automatización existente en la entidad costarricense analizada y su impacto en la eficiencia contable durante el primer semestre del año 2025.

1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La delimitación del problema en todo estudio investigativo consiste en establecer los límites del estudio en términos de espacio, tiempo, población y variables, con el fin de precisar el alcance del análisis y evitar ambigüedades en todo el desarrollo de la investigación, esto permite enfocar la investigación en un contexto específico, facilitando la recolección y análisis de la información de forma ordenada.

Con base en lo explicado por Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio, en su obra titulada: “Metodología de la investigación”, en el año 2019, la delimitación del problema en toda investigación implica definir con claridad el contexto en el cual se desarrollará el estudio, considerando aspectos relevantes de la investigación como el lugar, el periodo de tiempo y las características de la población objeto, esto contribuye a orientar adecuadamente el proceso investigativo (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2019).

Existen dos tipos de delimitación:

Delimitación temporal: la presente investigación se desarrollará durante el primer semestre del año 2025, específicamente entre los meses de enero y junio.

Delimitación geográfica: el estudio se llevará a cabo en una entidad privada de servicios financieros ubicada en el distrito de Tibás, cantón central de la provincia de San José, Costa Rica durante el primer semestre del año 2025.

1.1.3 JUSTIFICACIÓN

Tomando en consideración lo expuesto por Sampieri, Collado y Lucio (2022) en su libro titulado: “Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta”, la justificación en toda investigación es *“la sección donde se explica por qué es importante y necesaria la investigación, es decir, cuáles son las razones teóricas, prácticas, metodológicas o sociales que respaldan el desarrollo del estudio”*.

En otras palabras, es el momento en el que el investigador argumenta la relevancia del problema a estudiar y expone los beneficios que se pueden obtener con los resultados.

¿Para qué se debe estudiar este tema?

El propósito de la presente investigación es evaluar con profundidad si la implementación de la facturación electrónica realmente ha generado beneficios concretos en una entidad financiera costarricense. A través de este estudio investigativo, se buscará identificar si este sistema contribuye a reducir errores contables, mejorar la eficiencia en el manejo de documentos y fortalecer los controles internos, al hacerlo, se espera obtener evidencia útil que pueda servir tanto para mejorar los procesos dentro de la organización analizada como para ofrecer recomendaciones a otras entidades similares.

¿Por qué se debe estudiar este tema?

En Costa Rica, la facturación electrónica es obligatoria desde el año 2018. Sin embargo, su cumplimiento no siempre garantiza una mejora automática en los procesos administrativos.

Muchas empresas adoptan el sistema como una obligación legal, pero sin evaluar su impacto real en la operatividad y el control contable.

El presente estudio tiene una condición *sine qua non* a fin de entender si la herramienta tecnológica se está aprovechando al máximo, si existen limitaciones internas y qué tan preparados están los usuarios para su uso eficiente. Además, considerando que se trata de una entidad del sector financiero, el análisis cobra mayor relevancia, ya que estas organizaciones manejan grandes volúmenes de datos contables y están sujetas a rigurosas normativas.

¿Qué puede aportar a la disciplina o ciencia?

El presente estudio contribuye al campo contable desde dos frentes. En el aspecto teórico, enriquece el conocimiento sobre el uso de tecnologías aplicadas a la contabilidad, especialmente en un contexto latinoamericano como el costarricense.

A nivel metodológico, ofrece un ejemplo de cómo se puede evaluar la eficiencia operativa y el control contable con base en variables concretas y medibles. El estudio también puede ser utilizado como referencia para futuras investigaciones similares en otros sectores o regiones del país.

¿Quiénes se verán beneficiados con los resultados de la investigación y de qué manera se beneficiarán?

En primer lugar, se verá beneficiado la entidad financiera analizada ya que de forma directa podrá recibir un diagnóstico claro sobre el uso que hace del sistema de facturación electrónica. Este diagnóstico puede servir como base para tomar decisiones internas sobre mejoras tecnológicas, procesos de capacitación o ajustes administrativos.

Otras organizaciones del mismo sector también podrán usar los hallazgos como guía para evaluar sus propios sistemas. Además, los profesionales en contabilidad, auditoría y administración podrán utilizar los resultados como insumo práctico y académico.

¿Qué motiva al investigador a estudiar este tema?

La motivación principal nace del interés por comprender cómo la tecnología puede fortalecer los procesos contables dentro del contexto costarricense. En una época en la que las exigencias fiscales, la presión por la eficiencia y el manejo adecuado de la información son cada vez mayores, se considera relevante evaluar si las herramientas tecnológicas que se promueven realmente están cumpliendo su función.

Asimismo, se busca contribuir con una propuesta concreta de mejora basada en un caso real, con el fin de aportar no solo al conocimiento, sino también a la solución de problemas específicos.

¿Qué aporte teórico o metodológico hará el estudio al campo disciplinar?

Teóricamente, el estudio permitirá analizar la facturación electrónica desde una perspectiva aplicada a la contabilidad práctica, combinando conceptos de eficiencia, control interno y digitalización. Metodológicamente, ofrece una estructura clara para evaluar el impacto de herramientas tecnológicas en procesos contables, lo que podría ser replicado en otros estudios o entidades.

La propuesta de mejora final servirá como modelo para aquellas organizaciones que deseen optimizar sus sistemas con base en un análisis crítico y contextualizado.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

La pregunta de investigación constituye el eje central de todo estudio, ya que orienta el desarrollo del proceso a investigar y delimita el enfoque que se dará al análisis del problema, la pregunta se formula de manera clara, precisa y concreta, esto con el fin de guiar la recolección de datos y lograr la interpretación de los resultados, asegurando así la coherencia entre los objetivos, la metodología y las conclusiones de la investigación.

Con base en lo explicado por Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio, en su obra denominada: “Metodología de la investigación”, en el año 2019, la pregunta de investigación debe de expresar de forma directa el problema que se

desea estudiar, estableciendo una relación clara entre las variables o fenómenos de interés, permitiendo orientar el diseño del estudio y el alcance de la investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2019).

Para el presente estudio investigativo la gran pregunta planteada consiste en:

¿Cómo el sistema de facturación electrónica contribuye a la eficiencia y control contable en una entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025?

1.3 OBJETIVOS

En la obra denominada: *“Metodología de la investigación denominada: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta”* (7.^a ed.), los autores Sampieri, Collado y Lucio (2022) explican que los objetivos son las metas específicas que el investigador desea alcanzar con el estudio.

Ellos señalan que:

“Los objetivos guían el estudio, indican a lo que se quiere llegar con la investigación y sirven como un parámetro para evaluar los resultados obtenidos” (Sampieri, Collado & Lucio, 2022, p. 115).

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo el sistema de facturación electrónica contribuye a la eficiencia y control contable en una entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar el impacto del sistema de facturación electrónica en la reducción de errores contables y omisiones en los registros financieros de la entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025.

Analizar el nivel de eficiencia operativa alcanzando la implementación del sistema de facturación electrónica, en términos de tiempo de procesamiento y gestión de documentos de la

entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025.

Identificar los mecanismos de control contable que se han fortalecido o automatizado gracias al uso del sistema de facturación electrónica de la entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025.

Diseñar una propuesta de mejora para la optimización del uso del sistema de facturación electrónica, basada en los hallazgos obtenidos sobre su impacto en la eficiencia y el control contable.

1.4 ALCANCE Y LIMITACIONES

Con base en lo explicado por Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista (2019) en su libro llamado: “Metodología de la investigación”, (6.^a ed.), los alcances de una investigación se refieren al nivel de profundidad que alcanzará el estudio, es decir, hasta dónde pretende llegar el investigador en la descripción, explicación o predicción del fenómeno.

Los autores explican que: “definir el alcance implica determinar el grado de conocimiento que se busca generar: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo” (Hernández et al., 2019, p. 100).

Por otro lado, en relación a las limitaciones, los mismos autores señalan que todo estudio está sujeto a restricciones derivadas de las condiciones en las que se desarrolla la investigación, como lo son: el tiempo, los recursos, la disponibilidad de información o las características de la muestra. Estas limitaciones no invalidan el estudio, sino que limitan su aplicabilidad y deben ser reconocidas de manera explícita para garantizar la transparencia metodológica (Hernández et al., 2019, p. 101).

En síntesis, los alcances y limitaciones establecen el marco realista dentro del cual se ejecuta la investigación, orientando al lector sobre el grado de profundidad del estudio y las condiciones bajo las cuales los resultados pueden interpretarse con validez.

La investigación presenta algunas limitaciones que fue necesario considerar al interpretar los resultados obtenidos:

Generalización limitada: al tratarse de un estudio de caso aplicado en una única entidad, los resultados no podrán generalizarse al conjunto del sector financiero ni a otros tipos de organizaciones.

Limitaciones de acceso: el nivel de profundidad del análisis depende del acceso a los documentos internos, registros contables y entrevistas con el personal de la entidad. En algunos casos, el acceso a información sensible fue restringido, lo que limitó ciertos aspectos del estudio.

Condiciones externas: durante el periodo de estudio, factores como: actualizaciones del sistema de facturación, nuevas disposiciones tributarias o ajustes internos en la entidad pudieron haber influido en los resultados y en la percepción del sistema evaluado.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

En la obra denominada: “Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta” (7.^a ed.), los autores Sampieri, Collado y Lucio (2022) explican que el marco referencial *“es el apartado de la investigación que integra los antecedentes, las teorías, los conceptos clave y el contexto en el que se desarrolla el estudio”*.

Este marco tiene como propósito delimitar el objeto de estudio dentro de un conjunto de conocimientos previos y situarlo en un contexto específico, para darle coherencia a la investigación.

Los autores señalan que:

“El marco de referencia está conformado por los antecedentes, las bases teóricas, la definición de conceptos y el contexto. Sirve para ubicar el problema dentro de un campo de conocimiento ya explorado y establecer las bases sobre las cuales se realizará el estudio” (Sampieri, Collado & Lucio, 2022, p. 75).

Para el presente estudio investigativo el marco referencial está estructuralmente formado por el marco teórico, el marco conceptual y el marco contextual.

2.1 MARCO TEÓRICO

Sampieri, Collado y Lucio, en la obra denominada: “Metodología de la investigación llamada: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta” (7.^a ed.), data al año 2022 definen el marco teórico como la etapa de la investigación en la que se recopilan, analizan y exponen las teorías, enfoques, investigaciones previas y antecedentes que sirven de base para el estudio. Los autores explican que:

“El marco teórico implica analizar y exponer las teorías, los enfoques teóricos, las investigaciones y los antecedentes en general que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio. Representa el sustento y el punto de partida del trabajo de investigación” (Sampieri, Collado & Lucio, 2022, p. 52).

En el caso del presente estudio, el objeto del mismo es la facturación electrónica y su contribución a la eficiencia y control contable en una entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José, durante el primer semestre de 2025. Para fundamentar esta investigación, es indispensable analizar los aportes de diversos autores, tanto nacionales como internacionales, que han estudiado este sistema desde distintos ángulos: operativos, contables, de control interno, de seguridad documental y de fiscalización tributaria.

Este capítulo, además de sistematizar los avances teóricos, también busca identificar vacíos y preguntas no resueltas que justifican la pertinencia de este estudio.

2.1.1 LA FACTURA ELECTRÓNICA: CONCEPTO Y EVOLUCIÓN

La facturación electrónica es un sistema digital que sustituye el uso de comprobantes en papel por comprobantes electrónicos, los cuales son emitidos, validados y almacenados en línea bajo parámetros normativos establecidos por la administración tributaria. De acuerdo con Cinthya Brenes (2024), este modelo ha permitido en Costa Rica modernizar el sistema tributario, garantizar mayor trazabilidad en las transacciones económicas y reducir significativamente los costos asociados a la gestión manual de facturas.

La evolución de este mecanismo ha sido progresiva. En Costa Rica, la obligatoriedad inició en 2017 con grandes contribuyentes y posteriormente se amplió hasta abarcar a la mayoría de los sectores productivos. Según la Dirección General de Tributación -DGT- del Ministerio de Hacienda en la Resolución DGT-R-48-2016: Comprobantes electrónicos, el sistema se implementó con el fin de aumentar la recaudación fiscal, evitar la evasión y, a la vez, contribuir a la eficiencia administrativa de las empresas privadas.

A nivel internacional, experiencias como las de Ecuador y Taiwán muestran que la facturación electrónica no es solo un mecanismo de control tributario, sino también un catalizador de la transformación digital empresarial, abriendo la puerta al uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial para fortalecer la transparencia y la eficiencia.

2.1.2 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y EFICIENCIA OPERATIVA

Uno de los beneficios más destacados en la literatura es su contribución a la eficiencia operativa. En la firma Consultores Jiménez en el año 2024 argumentan que este sistema disminuye errores humanos en los registros contables, agiliza el procesamiento de facturas y permite automatizar la generación de reportes financieros. Esto se traduce en un ahorro de tiempo y recursos para las empresas, lo cual es especialmente valioso en sectores donde la rapidez y la precisión en los procesos administrativos son fundamentales, como el financiero.

Cinthya Brenes (2024) complementa esta visión al señalar que el impacto no se limita a la reducción de papel o costos de almacenamiento, sino que transforma la manera en que las empresas gestionan su información. La digitalización posibilita integrar la facturación con sistemas contables, bancarios y de auditoría, favoreciendo procesos más ágiles y con menos redundancias.

En el caso costarricense, la eficiencia también se ve reflejada en el hecho de que los comprobantes son validados en tiempo real por la DGT, lo que evita duplicidad de registros y reduce el riesgo de inconsistencias entre lo reportado y lo registrado internamente.

2.1.3 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La seguridad documental es otro eje teórico clave. Jorge Gutiérrez (2017) explica que la factura electrónica incorpora firmas digitales y protocolos de validación, lo que garantiza la autenticidad de los documentos, previene fraudes y protege contra manipulaciones indebidas. Para sectores financieros, donde la confianza es un activo esencial, este aspecto representa un avance significativo frente a los sistemas tradicionales en papel.

Cheng, Lin y Wu (2024) amplían esta perspectiva al analizar cómo la automatización mediante robots inteligentes permite auditar comprobantes electrónicos con mayor precisión y rapidez que los procesos manuales. En su estudio, desarrollado en Taiwán, encontraron que la

trazabilidad de cada factura se potencia cuando se integran sistemas de inteligencia artificial, lo cual minimiza errores humanos y fortalece el control documental.

De este modo, la literatura resalta que la facturación electrónica no solo moderniza procesos, sino que también incrementa la seguridad y confianza en la información contable, aspecto que se vincula directamente con la calidad de la toma de decisiones en las empresas.

2.1.4 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y CONTROL FISCAL Y CONTABLE

La facturación electrónica también ha sido estudiada como una herramienta de control fiscal y contable. En el contexto ecuatoriano, Ortiz Mosquera, Pauta Ríos, Beltrán Mora y Zamora Varas (2024) demostraron que la implementación del sistema en el régimen RIMPE promueve mayor transparencia, mejor organización de registros y facilitó el proceso de auditoría. Un hallazgo clave de su investigación fue que la capacitación al personal y la adaptación tecnológica progresiva fueron determinantes en la efectividad del sistema.

En Costa Rica, el Ministerio de Hacienda (2017) destaca que uno de los principales objetivos de la factura electrónica es garantizar que cada transacción quede registrada de manera íntegra, verificable y trazable, lo cual fortalece el control tributario y, paralelamente, el control contable interno de las organizaciones privadas.

En este sentido, la facturación electrónica se enmarca dentro de teorías de control interno y gobernanza corporativa, al proveer evidencia documental válida que respalda auditorías internas y externas, así como la rendición de cuentas.

2.1.5 LEY N.º 9069 — LEY DE FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA (COSTA RICA)

La Ley No 9069, denominada: Ley de Fortalecimiento de la Gestión Tributaria, fue promulgada el 10 de septiembre de 2012 y publicada en el Alcance 143 a La Gaceta No 188 del 28 de septiembre de ese mismo año. Su finalidad principal fue modernizar y robustecer las

facultades de la Administración Tributaria costarricense, con el fin de mejorar los procesos de recaudación, fiscalización y control de las obligaciones tributarias de los contribuyentes (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2012).

Este cuerpo normativo representó un cambio trascendental en la gestión fiscal del país, pues introdujo reformas en el Código de Normas y Procedimientos Tributarios, la Ley General de Aduanas y otras disposiciones relacionadas con la contabilidad empresarial. En esencia, buscó otorgar a la Administración Tributaria las herramientas necesarias para combatir la evasión y la elusión fiscal, a través de procedimientos administrativos más ágiles, medidas cautelares en sede administrativa y la ampliación de las facultades de fiscalización (Revista CIGOB, 2012).

Uno de los aportes más significativos de esta Ley fue el reconocimiento de los sistemas contables informatizados, estableciendo que la contabilidad podía llevarse de forma electrónica, siempre que cumpliera con los principios contables y las normativas internacionales adoptadas por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (INEC, 2012). Este cambio fue importante para legitimar el uso de herramientas tecnológicas en los procesos financieros y administrativos, lo cual abrió el camino para la adopción de la facturación electrónica como mecanismo oficial de registro y control de transacciones económicas.

Además, la Ley 9069 introdujo la obligación de conservación de la documentación contable y tributaria en formatos electrónicos, garantizando su trazabilidad y validez probatoria ante fiscalizaciones o auditorías (Ministerio de Hacienda, s. f.). Esto implica que las empresas no solo deben emitir facturas electrónicas, sino también resguardar copias digitales con respaldo y mecanismos de seguridad adecuados para cumplir con los plazos legales de conservación.

Otro aspecto relevante fue el fortalecimiento de las facultades de fiscalización de la Administración Tributaria, que ahora puede solicitar información de manera más amplia, verificar operaciones de terceros, realizar auditorías administrativas y aplicar medidas cautelares preventivas contra contribuyentes que presenten irregularidades (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 2012).

Estas facultades han sido potenciadas con la implementación de la facturación electrónica validada en tiempo real, ya que la DGT puede contrastar automáticamente los comprobantes emitidos por los contribuyentes con la información declarada, lo que permite una fiscalización más rápida y precisa. De este modo, la Ley 9069 sirvió como marco normativo habilitante para la implementación de este sistema, al establecer las condiciones legales necesarias para que la digitalización de los registros contables y tributarios fuera aceptada y exigida por la autoridad fiscal.

En el ámbito empresarial, la Ley 9069 ha tenido repercusiones directas en la eficiencia y el control contable, elementos centrales en esta investigación. Por un lado, al promover el uso de registros electrónicos, se fomenta la automatización de procesos que reducen los errores humanos y facilitan la conciliación contable. Por otro lado, el fortalecimiento de las facultades de Hacienda genera una presión positiva sobre las empresas, que se ven obligadas a mejorar sus sistemas de control interno, resguardar adecuadamente sus comprobantes electrónicos y adoptar políticas de seguridad de la información para evitar sanciones o contingencias fiscales (Ministerio de Hacienda, s. f.).

En este sentido, la Ley 9069 no puede entenderse como un simple instrumento de fiscalización, sino como un marco jurídico que impulsó la transformación digital tributaria y contable en Costa Rica. De hecho, el desarrollo y obligatoriedad de la facturación electrónica a partir de 2017 está directamente vinculado con las bases normativas creadas por esta Ley, que legitiman el uso de tecnologías digitales en los procesos tributarios (Revista CIGOB, 2012).

La relevancia de esta ley para la presente tesis es clara: sin ella, la facturación electrónica difícilmente habría alcanzado el nivel de obligatoriedad y legitimidad que hoy posee en Costa Rica. Por ello, al analizar la contribución de la factura electrónica a la eficiencia y control contable en una entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, resulta indispensable considerar cómo la Ley 9069 definió el marco legal que dio sustento a la digitalización de los registros tributarios.

En consecuencia, el análisis del impacto de la factura electrónica en los procesos de la entidad estudiada no sólo debe atender los aspectos tecnológicos y operativos, sino también su arraigo legal, el cual tiene como eje central a la Ley 9069 y su articulación con las resoluciones administrativas posteriores.

Con la promulgación de la Ley No 9069, Ley de Fortalecimiento de la Gestión Tributaria, en 2012, se estableció un nuevo marco jurídico que redefinió las bases de la administración tributaria en Costa Rica, dotándola de mayores facultades para la fiscalización, recaudación y control de las obligaciones tributarias. Esta normativa no solo introdujo ajustes a nivel procedimental, sino que también abrió las puertas a la digitalización de los procesos contables y tributarios, al reconocer la validez de los sistemas informatizados y de los registros electrónicos como parte integral de la contabilidad empresarial.

En este contexto, la factura electrónica encuentra su sustento legal, al configurarse como un mecanismo que garantiza eficiencia administrativa, transparencia fiscal y seguridad documental. La tabla que se presenta a continuación sintetiza las principales reformas incorporadas por la Ley No 9069 y su impacto en el ámbito contable y tributario, destacando cómo cada modificación normativa contribuyó a la consolidación del sistema de facturación electrónica como herramienta de control y de apoyo en la gestión financiera de las organizaciones.

Tabla 1.

Principales reformas introducidas por la Ley No 9069 y su impacto en la facturación electrónica y el control contable

Artículo / Reforma	Contenido principal	Impacto en facturación electrónica y control contable
Modificación al Código de Normas y Procedimientos Tributarios (CNPT)	Ampliación de las facultades de fiscalización de la Administración Tributaria, medidas cautelares en sede administrativa, agilización de procedimientos.	Facilita la fiscalización en tiempo real de las facturas electrónicas validadas por Hacienda y promueve mayor control contable interno.
Reconocimiento de sistemas contables informatizados	Se admite el uso de registros electrónicos como válidos para la contabilidad, siempre que cumplan principios contables y NIIF.	Legitima el uso de facturación electrónica integrada con sistemas contables digitales como documentos probatorios.
Obligación de conservación de documentos tributarios	Los contribuyentes deben conservar comprobantes y registros por plazos legales, admitiendo soportes digitales.	Refuerza la necesidad de respaldo y almacenamiento seguro de facturas electrónicas, asegurando trazabilidad.
Reformas en Ley General de Aduanas	Ajustes a controles de importación y exportación, fiscalización documental más estricta.	Permite cruzar facturas electrónicas con registros aduaneros, asegurando transparencia en operaciones internacionales.
Normas sobre intereses y sanciones	Actualización de reglas sobre intereses moratorios y sanciones por incumplimiento tributario.	Incentiva a las empresas a mantener registros electrónicos precisos y oportunos para evitar sanciones.
Procedimientos determinativos y de cobro	Nuevos plazos y mecanismos para determinación de deudas y rectificaciones tributarias.	Refuerza la necesidad de informes contables confiables basados en facturación electrónica, reduciendo riesgos de ajustes posteriores.
Coordinación con sistemas tecnológicos de Hacienda	Facultades para exigir el uso de medios electrónicos en procesos tributarios.	Establece el marco legal que dio origen a la obligatoriedad de la

		factura electrónica a partir de 2017.
--	--	---------------------------------------

Fuente: Elaboración propia, 2026

El análisis de las reformas introducidas por la Ley No 9069 permite comprender que no se trata únicamente de una normativa con fines recaudatorios, sino de un verdadero marco habilitador de la transformación digital tributaria y contable en Costa Rica.

Al legitimar el uso de sistemas electrónicos y otorgar mayores facultades a la Administración Tributaria, se generó un escenario en el que la facturación electrónica se consolidó como una herramienta obligatoria y estratégica. No obstante, su implementación ha supuesto también retos importantes para las empresas privadas, especialmente en términos de adaptación tecnológica, capacitación del personal y fortalecimiento del control interno.

En ese sentido, resulta evidente que, aunque la Ley sentó las bases jurídicas, el éxito del sistema depende de la capacidad de las organizaciones para integrar la facturación electrónica en sus procesos contables y financieros. De ahí que la presente investigación de relevancia, al buscar evaluar cómo este marco normativo y tecnológico incide en la eficiencia y control contable de una entidad financiera privada en Tibás, San José, identificando tanto sus aportes como los desafíos que persisten en la práctica.

2.1.6 RESOLUCIÓN DGT-R-48-2016: COMPROBANTE ELECTRÓNICO PARA EFECTOS TRIBUTARIOS

La Resolución DGT-R-48-2016, emitida por la Dirección General de Tributación, en fecha 07 de octubre de 2016, publicada en el diario oficial La Gaceta el 14 de octubre de 2016, Gaceta No 198, constituye el instrumento normativo que establece de manera formal el marco regulatorio para la utilización de comprobantes electrónicos en Costa Rica.

Su propósito principal fue reglamentar los procesos de emisión, transmisión, validación y conservación de dichos documentos, dotándolos de plena validez tributaria y legal. En este

sentido, la resolución representa un cambio sustancial respecto al sistema tradicional basado en documentos físicos, ya que buscó consolidar un modelo digital que garantizara mayor eficiencia, trazabilidad y control fiscal (Dirección General de Tributación, 2016).

Uno de los aspectos centrales de la normativa fue la definición de los distintos tipos de comprobantes electrónicos que los contribuyentes debían utilizar para respaldar sus operaciones.

La resolución contempló la factura electrónica, el ticket electrónico, la nota de crédito y la nota de débito, cada uno diseñado para situaciones específicas, pero con la misma validez legal ante la Administración Tributaria. Esta clasificación permitió establecer un lenguaje común y uniforme en las transacciones comerciales, evitando ambigüedades y garantizando que todas las operaciones económicas quedaran respaldadas de manera digital (Ministerio de Hacienda, s. f.).

La resolución también incorporó disposiciones relacionadas con los requisitos formales de los comprobantes, señalando que, para ser válidos, debían contener datos esenciales como la identificación del emisor y del receptor, el detalle de los bienes o servicios, los impuestos aplicables, el consecutivo electrónico y el código de seguridad asociado.

Sin embargo, no bastaba con la emisión del documento: la normativa fue clara al indicar que todo comprobante debía ser enviado a la Dirección General de Tributación y validado en tiempo real a través de los sistemas informáticos de Hacienda. Este mecanismo otorgó a la Administración Tributaria la posibilidad de fiscalizar automáticamente las transacciones, lo cual constituyó un avance sin precedentes en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal en el país (Dirección General de Tributación, 2016).

Para evitar una transición abrupta, la DGT-R-48-2016 estableció un calendario progresivo de implementación, iniciando con los grandes contribuyentes nacionales y las grandes empresas territoriales, para posteriormente incorporar a medianos y pequeños contribuyentes. Este enfoque gradual permitió que tanto la Administración Tributaria como las empresas ajustaran sus

sistemas informáticos, capacitaciones y procedimientos internos, reduciendo el riesgo de fallas en la adopción del sistema. Al respecto, el Ministerio de Hacienda (s. f.) señala que esta estrategia fue clave para garantizar la estabilidad operativa del sistema y su aceptación en los distintos sectores productivos.

Otro elemento fundamental contenido en la resolución fue la regulación del formato de transmisión de los comprobantes electrónicos. Se determinó el uso obligatorio del estándar XML, debido a sus características de interoperabilidad, estandarización y seguridad.

El XML posibilita que los sistemas de Hacienda reciban y procesen la información de manera automática, a la vez que incorpora medidas de integridad y autenticidad que garantizan la imposibilidad de alterar los documentos sin dejar rastro. Esto implica que las facturas electrónicas no solo cumplen con una función administrativa, sino que también poseen una validez probatoria en procesos fiscales y legales, reforzando así su rol como mecanismos de control y transparencia (Dirección General de Tributación, 2016).

Finalmente, la resolución incluyó disposiciones específicas en materia de conservación documental, obligando a los contribuyentes a mantener copias de los comprobantes electrónicos emitidos y recibidos durante un periodo mínimo de cinco años.

Esta obligación no solo busca asegurar que la información esté disponible para auditorías o fiscalizaciones, sino que también obliga a las empresas a implementar políticas de almacenamiento y respaldo digital que protejan la información frente a pérdidas, manipulaciones o ataques informáticos. Dicho requisito fortaleció tanto el cumplimiento tributario como el control contable, al exigir que los registros estuvieran siempre disponibles y respaldados en condiciones seguras (Ministerio de Hacienda, s. f.).

En conclusión, el contenido de la Resolución DGT-R-48-2016 no se limita a describir los aspectos técnicos de la factura electrónica, sino que configura un sistema integral en el que se interrelacionan la emisión, transmisión, validación y conservación de los comprobantes tributarios. De esta manera, la normativa no solo fortalece la gestión de la Administración

Tributaria, sino que también impulsa la modernización de los procesos contables y administrativos de las organizaciones, consolidando la factura electrónica como una herramienta indispensable para la eficiencia y el control contable en Costa Rica.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Sampieri, Collado y Lucio en su libro denominado: “Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta”, (7.^a ed.), señalan que el marco conceptual es la parte del trabajo de investigación donde se definen y aclaran los conceptos clave que intervienen en el estudio, con el fin de dar precisión y coherencia al análisis.

El marco conceptual no consiste en definir términos de forma aislada, sino en establecer cómo serán entendidos y utilizados dentro de la investigación en particular. Según los autores:

“En el marco conceptual se definen los términos, categorías o variables fundamentales que forman parte del problema de investigación, lo cual permite evitar ambigüedades y precisar el sentido en que se utilizarán a lo largo del estudio” (Sampieri, Collado & Lucio, 2022).

2.2.1 SISTEMA

Para el presente estudio la palabra sistema no es un concepto periférico: es la estructura que permite comprender cómo interactúan elementos técnicos, humanos, normativos y de control para lograr objetivos operativos y fiscales. Analizar “sistema” desde una perspectiva interdisciplinaria (teoría de sistemas + sistemas de información + gobernanza y control) ayuda a identificar palancas de mejora (tecnología, procesos, personas, normas) y a operacionalizar variables para medir eficiencia y control. Estudios internacionales sobre e-invoicing muestran que sus beneficios reales dependen de la integración sistémica no solo de implantar software.

La Teoría General de Sistemas, formulada por Ludwig Von Bertalanffy, plantea que un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados que forman un todo organizado y que sólo pueden comprenderse plenamente en sus relaciones y propósitos conjuntos. Desde esta óptica, para entender el sistema de facturación electrónica hay que estudiar no solo los

componentes (software, base de datos, redes) sino las interacciones (comunicación con Hacienda, flujos contables, procedimientos internos) y los objetivos (validez tributaria, trazabilidad, eficiencia).

Esta visión sistémica permite analizar efectos emergentes, por ejemplo, reducción de errores o mayor fiscalización que no se derivan únicamente de cada componente por separado. Aplicando dicha teoría, el sistema de facturación electrónica se conceptualiza como un sistema socio-técnico, ya que integra artefactos tecnológicos (sistemas emisores, protocolos XML), actores humanos (contadores, administradores, funcionarios de Hacienda) y reglas/normas (resoluciones y leyes). El desempeño del sistema (eficiencia, control) depende tanto de la calidad técnica como de la alineación organizacional y regulatoria.

Los manuales de sistemas de información describen un sistema como una combinación organizada de personas, hardware, software, redes, datos y procedimientos diseñada para recolectar, procesar y difundir información que soporte decisiones y control. En el contexto empresarial, esto significa que la factura electrónica es un “producto” de un sistema de información que capta transacciones, las codifica, las transmite a Hacienda, alimenta el libro contable y posibilita reportes y auditorías.

La implementación del sistema de facturación electrónica en Costa Rica no se entiende únicamente como un proceso tecnológico, sino como el resultado de un entramado normativo y técnico que dio sustento legal y operativo a su obligatoriedad.

En este sentido, la Ley No 9069, Ley de Fortalecimiento de la Gestión Tributaria, promulgada en 2012, constituyó un hito inicial al legitimar el uso de registros contables informatizados, ampliar las facultades de la Administración Tributaria y sentar las bases para un control más estricto sobre las obligaciones fiscales. Esta ley fue fundamental porque permitió que la información digital adquiriera validez tributaria y jurídica, allanando el camino para la introducción de la factura electrónica como un mecanismo oficial de fiscalización y transparencia.

Posteriormente, la Resolución DGT-R-48-2016 consolidó de manera concreta el marco regulatorio de la factura electrónica. En ella se definieron los tipos de comprobantes electrónicos (factura, ticket, notas de crédito y débito), los requisitos técnicos y formales que debían cumplir, la obligatoriedad de validación en tiempo real ante la Dirección General de Tributación, así como las disposiciones sobre conservación documental durante al menos cinco años.

Además, la resolución introdujo un calendario de implementación progresiva, comenzando con los grandes contribuyentes y extendiéndose al resto de los sectores productivos, lo que permitió una adaptación ordenada y controlada del sistema.

Este andamiaje normativo revela que la facturación electrónica en Costa Rica no es solo una herramienta tecnológica, sino un sistema regulado por ley y resolución administrativa, en el cual cada transacción tiene implicaciones fiscales directas. En consecuencia, las empresas deben no solo adoptar sistemas electrónicos que cumplan con los estándares técnicos, sino también desarrollar procedimientos contables y administrativos que aseguren el cumplimiento normativo y la integridad de los registros.

El sistema de facturación electrónica, al estar basado en plataformas digitales y procesos automatizados, requiere de una gobernanza de tecnología de la información (TI) adecuada que garantice su funcionamiento confiable, seguro y alineado con los objetivos organizacionales. Para ello, resulta fundamental recurrir a marcos reconocidos internacionalmente como COSO y COBIT, que sirven de guía para el diseño y evaluación de controles internos y de gestión de TI.

El marco COSO (Internal Control — Integrated Framework), actualizado en 2013, se centra en los componentes esenciales del control interno: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. En el caso de la facturación electrónica, este marco permite evaluar si las organizaciones han desarrollado políticas claras, identificando riesgos relacionados con la emisión y almacenamiento de comprobantes, implementando controles efectivos y estableciendo mecanismos de supervisión que aseguren la confiabilidad de la información contable.

Por su parte, COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) es un marco específicamente orientado a la gobernanza y gestión de TI. Su aplicación en la facturación electrónica resulta especialmente útil para definir responsabilidades en la gestión del sistema, asegurar la disponibilidad y continuidad de la plataforma, proteger los datos sensibles de clientes y proveedores, y establecer métricas de desempeño para evaluar la efectividad del sistema.

En un contexto financiero, donde la precisión y seguridad de la información son prioritarias, COBIT complementa a COSO al enfocarse en la dimensión tecnológica, garantizando que el sistema de facturación electrónica no solo cumpla con las disposiciones legales, sino que también opere bajo estándares de calidad y seguridad internacionales.

La integración de ambos marcos proporciona una visión holística: COSO asegura la confiabilidad de los procesos contables y de control interno, mientras que COBIT fortalece la gobernanza tecnológica. En conjunto, permiten que la facturación electrónica sea no solo un requisito legal, sino también un activo estratégico para la eficiencia operativa y la transparencia empresarial.

Aunque el sistema de facturación electrónica ofrece múltiples beneficios en términos de eficiencia y control, su implementación no está exenta de riesgos y desafíos. Desde una perspectiva sistémica, estos riesgos surgen de la interacción entre los componentes técnicos, normativos y humanos del sistema, y deben ser considerados cuidadosamente en el análisis académico y práctico.

Uno de los principales riesgos es la brecha de interoperabilidad entre los sistemas internos de las empresas (ERP o software contable) y los estándares tecnológicos definidos por la Administración Tributaria, como el uso del formato XML. Esta falta de integración puede generar errores recurrentes en la emisión y validación de comprobantes, así como costos adicionales asociados a correcciones manuales y ajustes contables.

Otro condicionante relevante es la capacidad de capacitación del personal. La transición de un sistema manual o físico a uno digital requiere que los colaboradores contables,

administrativos y tecnológicos desarrollen competencias específicas en el manejo del sistema, interpretación de mensajes de validación y gestión de respaldos electrónicos. Cuando la capacitación es insuficiente, persisten errores humanos que limitan el aprovechamiento del sistema e incluso pueden derivar en sanciones fiscales.

En el ámbito de la seguridad de la información, la obligación legal de conservar comprobantes por un mínimo de cinco años expone a las organizaciones a riesgos relacionados con la pérdida de datos o vulneración de la información. Si no se implementan políticas adecuadas de respaldo, almacenamiento seguro y protección frente a ataques informáticos, las empresas pueden enfrentar consecuencias legales y económicas.

Finalmente, debe considerarse que el fortalecimiento de las facultades de fiscalización por parte de la Administración Tributaria, apoyado en la Ley No 9069 y en la Resolución DGT-R-48-2016, incrementa la presión sobre las empresas. La posibilidad de fiscalización en tiempo real exige que los registros contables y tributarios estén permanentemente actualizados y conciliados, lo que puede representar un reto operativo importante.

En conclusión, los riesgos y condicionantes del sistema de facturación electrónica no radican únicamente en la tecnología, sino en la interacción de los distintos elementos que lo componen.

La gestión adecuada de estos riesgos mediante capacitación, controles internos sólidos y políticas de gobernanza tecnológica es clave para que el sistema cumpla efectivamente con su doble propósito: mejorar la eficiencia empresarial y fortalecer el control contable y tributario.

2.2.2 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

La facturación electrónica es un concepto clave dentro de la transformación digital de los procesos tributarios y contables, al constituirse en un mecanismo que sustituye los comprobantes físicos por documentos digitales con validez legal y fiscal. Su implementación responde tanto a la necesidad de modernizar los sistemas de información de las empresas como al interés de las

administraciones tributarias de mejorar la eficiencia, el control y la transparencia en la recaudación de impuestos.

De acuerdo con la normativa vigente de la Dirección General de Tributación (Resolución DGT-R-48-2016 y su actualización), la facturación electrónica se define como: “un documento digital que respalda la compraventa de bienes y servicios, emitido, firmado digitalmente y validado electrónicamente por la Dirección General de Tributación” (p. 12). Esta definición recalca tres aspectos fundamentales: la digitalización, la validación oficial y la seguridad a través de la firma digital.

En el ámbito internacional, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018) la describe como un sistema que integra los procesos de facturación a plataformas electrónicas con el fin de reducir la evasión fiscal, mejorar el control tributario y facilitar las operaciones comerciales. Según este organismo, la facturación electrónica ha demostrado ser un instrumento eficaz en países como Chile, México y Brasil, donde ha permitido aumentar la recaudación y reducir costos administrativos.

Desde una perspectiva técnica, Pérez y Martínez (2020) sostienen que la facturación electrónica puede entenderse como un sistema informático que automatiza la generación, transmisión y almacenamiento de comprobantes, utilizando estándares de datos estructurados como XML. Esto garantiza la interoperabilidad entre los sistemas empresariales y los de la administración tributaria, asegurando la integridad de la información y reduciendo la posibilidad de fraudes.

En Costa Rica, la obligatoriedad de la factura electrónica quedó formalizada con la Resolución DGT-R-48-2016, que estableció los requisitos legales, técnicos y de conservación documental. Su aplicación ha transformado los procesos contables al exigir que todas las operaciones estén registradas en tiempo real y validadas por Hacienda, lo que ha fortalecido el control interno en las organizaciones (Dirección General de Tributación, 2016).

Más allá de su carácter normativo, la facturación electrónica ha sido reconocida como una herramienta que aumenta la eficiencia operativa de las empresas. Estudios como el de Ortiz Mosquera, Ríos, Beltrán Mora y Zamora Varas (2024) destacan que las organizaciones que adoptan este sistema logran reducir tiempos de procesamiento, mejorar la exactitud de los registros financieros y disminuir costos asociados al manejo de documentos físicos.

Finalmente, desde un punto de vista conceptual, la facturación electrónica puede definirse como un sistema digital de comprobantes fiscales que integra elementos legales, tecnológicos y administrativos para asegurar la transparencia, trazabilidad y eficiencia de las transacciones económicas.

Para la presente investigación, se comprenderá como el conjunto de procesos y herramientas tecnológicas que permiten a una entidad financiera en Costa Rica emitir, validar y conservar sus comprobantes tributarios, contribuyendo a la eficiencia y al fortalecimiento del control contable.

2.2.3 CONTRIBUCIÓN

El concepto de contribución en el ámbito de la investigación académica representa el valor añadido que un estudio ofrece al conocimiento, a la práctica profesional o a la toma de decisiones en un área específica. No basta con repetir lo que ya se conoce; se trata de identificar, construir y evidenciar aquello que el trabajo aporta como novedad, precisión o mejora.

Sampieri, Collado y Lucio (2022) señalan que, toda investigación debe tener un propósito claro en términos de sus aportes, los cuales pueden ser teóricos, metodológicos, empíricos o prácticos. En este sentido, la contribución es el indicador principal de la relevancia y utilidad de un trabajo académico.

Desde una perspectiva teórica, la contribución puede entenderse como el esfuerzo por llenar vacíos existentes en la literatura o profundizar en fenómenos poco explorados. En el caso de la facturación electrónica, existen múltiples estudios internacionales que documentan sus

beneficios en términos de control tributario y reducción de la evasión fiscal; sin embargo, aún son limitadas las investigaciones que analicen su impacto directo en la eficiencia operativa y el control contable en entidades financieras privadas de Costa Rica.

Así, la contribución teórica de esta tesis radica en contextualizar la relación entre tecnología, normativa tributaria y prácticas contables en un escenario concreto, ofreciendo un modelo explicativo que puede servir de base para futuros estudios.

En cuanto a la contribución metodológica, esta se refiere a la creación o aplicación de instrumentos de análisis, técnicas de medición o marcos de referencia que faciliten la evaluación del fenómeno estudiado.

Esta investigación busca aportar un conjunto de indicadores específicos para valorar la eficiencia y el control contable generados por la facturación electrónica, tales como la reducción de errores en registros, los tiempos promedio de procesamiento de documentos y el grado de conciliación automática alcanzado. Estos indicadores, aplicados en la entidad financiera de Tibás, podrán ser replicados en otras organizaciones similares, consolidándose como una herramienta útil para contadores, auditores y administradores.

La contribución empírica de la investigación consiste en ofrecer evidencia original y contextualizada. Al centrarse en una entidad privada de servicios financieros durante el primer semestre de 2025, el estudio permitirá conocer con datos concretos el grado de éxito alcanzado en la implementación del sistema de facturación electrónica.

Este tipo de evidencia es fundamental porque aporta información que trasciende la teoría y se materializa en resultados observables, comparables y útiles para la toma de decisiones tanto dentro de la organización como en el sector financiero costarricense.

A nivel práctico, la investigación también genera una contribución significativa, ya que busca diseñar una propuesta de mejora que optimice el uso del sistema de facturación electrónica en la entidad analizada. Dicho aporte va más allá de la descripción y análisis, al ofrecer soluciones aplicables y adaptadas a la realidad de la organización. La sistematización de

buenas prácticas, la identificación de limitaciones y la elaboración de lineamientos específicos representan un beneficio tangible para la entidad, que podrá reforzar su eficiencia operativa y su control interno.

Por otra parte, la contribución puede tener un alcance en el ámbito regulatorio. En Costa Rica, la DGT ha emitido resoluciones y lineamientos técnicos para la implementación de la factura electrónica; sin embargo, la experiencia de las empresas privadas aporta insumos valiosos que pueden retroalimentar las políticas públicas. De esta forma, los hallazgos de este estudio podrían sugerir ajustes o mejoras en la normativa, especialmente en lo relativo a la interoperabilidad tecnológica, la capacitación de usuarios y los mecanismos de fiscalización.

Finalmente, también se considera la contribución formativa, entendida como la capacidad de la investigación para generar aprendizajes, fortalecer competencias y servir de insumo para la capacitación profesional. Al documentar de manera rigurosa los beneficios y desafíos del sistema de facturación electrónica, este estudio se convierte en un recurso para contadores, auditores, gerentes y estudiantes de administración y contabilidad, quienes podrán utilizarlo como referencia en la implementación y gestión de sistemas similares.

En síntesis, el concepto de contribución para el presente estudio se manifiesta en cinco dimensiones interrelacionadas: teórica, metodológica, empírica, práctica y formativa. Cada una de ellas responde a los objetivos planteados y se materializa en resultados concretos que enriquecen tanto el campo académico como la práctica profesional. Así, la investigación no solo cumple con un propósito académico, sino que se convierte en un aporte integral al fortalecimiento de la gestión contable y tributaria en el sector financiero privado de Costa Rica.

2.2.4 EFICIENCIA

La noción de eficiencia es central en las ciencias administrativas y contables: en términos generales, la eficiencia describe la capacidad de una organización para obtener el máximo resultado con el menor uso posible de recursos (tiempo, personal, dinero, insumos). En el ámbito

operativo, hablamos de eficiencia cuando los procesos se ejecutan con rapidez, con mínima repetición, sin desperdicio y con la calidad requerida; en el ámbito contable, la eficiencia se traduce en registros oportunos, reconciliaciones ágiles, menores errores en asientos y una reducción de retrabajos por inconsistencias.

Estos conceptos, aunque sencillos en apariencia, cobran gran complejidad cuando se analizan en sistemas técnicos como lo es un sistema de facturación electrónica en donde confluyen tecnología, procesos, normativa y capital humano.

En el entorno costarricense, los análisis sectoriales confirman efectos en que la adopción de la factura electrónica ha permitido una mayor trazabilidad de operaciones y procesos de conciliación más ágiles, con beneficios en la reducción de costos de almacenamiento físico y en el tiempo invertido en gestión documental.

Documentos y resúmenes técnicos de colegios profesionales y del propio Ministerio de Hacienda señalan que, aunque la transición ha implicado desafíos técnicos y organizativos, las entidades que integraron la facturación electrónica con sus sistemas contables obtuvieron mejoras mensurables en la eficiencia de procesos. Esto es particularmente relevante para entidades financieras, en las cuales el volumen y la precisión de los asientos contables son críticos para la gestión del riesgo y el cumplimiento regulatorio.

Para transformar la idea de eficiencia en medidas utilizables en una investigación aplicada se requiere descomponerla en dimensiones y métricas concretas. Desde una perspectiva práctica cabe considerar, al menos, las siguientes dimensiones: tiempos de procesamiento, que incluyen el tiempo promedio de emisión, validación y contabilización de un comprobante; índice de errores, medido como porcentaje de facturas con discrepancias que generan ajustes contables; productividad, por ejemplo: facturas procesadas por trabajador por día; y costos administrativos unitarios, calculados como costos totales de gestión de facturas / número de comprobantes.

Las métricas anteriormente mencionadas pueden capturarse a través de logs del sistema, indicadores y reportes internos de contabilidad, permitiendo comparaciones pre/post implementación o confrontación frente a estándares de la industria. Estudios recientes sobre la digitalización contable muestran que la combinación de indicadores temporales y de calidad ofrece una visión robusta de la eficiencia organizacional.

No obstante, el rendimiento eficiente de un sistema de facturación electrónica está condicionado por factores organizacionales y de tecnología. La capacidad del sistema de información contable incluida la integridad de los datos, la calidad de los procesos de integración de la plataforma de facturación y la competencia técnica del personal juega un rol determinante.

A nivel de control interno y gobernanza, la eficiencia no puede entenderse fuera del marco del control de procesos. El enfoque COSO para control interno y marcos como COBIT para gobernanza TI son complementarios: mientras COSO ayuda a certificar que los controles aseguren la integridad y oportunidad de la información, COBIT aporta criterios para que la plataforma tecnológica sea confiable, segura y alineada a objetivos organizacionales.

La implementación de controles automáticos (validaciones en línea, reconciliaciones automáticas, alertas por excepciones) es una vía práctica para mejorar la eficiencia porque reduce el trabajo manual de conciliación y acorta los tiempos de identificación y corrección de errores. De este modo, la eficiencia operativa y la confiabilidad contable se convierten en objetivos interdependientes.

Es importante considerar también los efectos no deseados potenciales que pueden afectar la eficiencia. Por ejemplo, si la integración entre sistemas internos y las plataformas externas de validación (Hacienda o proveedores de facturación) no es fluida, se generan rechazos, retrabajos y demoras; si las políticas de conservación y backup no están bien diseñadas, la recuperación de comprobantes para auditorías puede ser lenta; y si la presión de fiscalización en tiempo real se intensifica sin que la empresa haya fortalecido sus procesos internos, la respuesta administrativa puede volverse reactiva y costosa.

Los organismos internacionales han documentado estos riesgos y recomiendan planes pilotos, fases graduales y programas de soporte para el sector privado como prácticas que mitigan el impacto negativo en eficiencia.

Finalmente, la eficiencia vinculada a la facturación electrónica tiene implicaciones estratégicas: en una entidad financiera, procesos más eficientes liberan recursos para tareas de mayor valor agregado (análisis financiero, gestión de riesgos), mejoran la capacidad de respuesta frente a auditorías y fortalecen la imagen institucional ante reguladores y clientes.

Por ello, medir y demostrar mejoras de eficiencia no es solo un ejercicio académico: es una evidencia que puede traducirse en decisiones de inversión tecnológica, programas de formación y ajustes procedimentales que aporten sostenibilidad operativa y cumplimiento regulatorio.

2.2.5 CONTROL CONTABLE

El control contable constituye una de las áreas más relevantes dentro del sistema de control interno de una organización, dado que se centra en el conjunto de políticas, prácticas y procedimientos orientados a garantizar la exactitud, integridad y confiabilidad de la información financiera. Mientras que el control interno es un concepto más amplio que abarca todos los procesos administrativos y operativos, el control contable se especializa en velar por la correcta captura, registro, clasificación, procesamiento y resguardo de las operaciones financieras.

Su importancia radica en que los estados contables constituyen la base sobre la cual se toman decisiones gerenciales, se evalúa la situación de la empresa y se cumplen las obligaciones fiscales y regulatorias.

Desde un punto de vista teórico, el control contable puede entenderse como el mecanismo que asegura que las operaciones financieras sean registradas en conformidad con los principios contables, normas internacionales (como las NIIF) y las disposiciones legales de cada país.

En este sentido, Hernández Sampieri et al. (2022) resaltan que la confiabilidad de la información financiera es uno de los pilares de cualquier investigación o práctica administrativa rigurosa, lo cual pone en evidencia que el control contable trasciende lo meramente técnico para convertirse en un requisito de transparencia y credibilidad.

En el contexto costarricense, la implementación de la facturación electrónica ha reforzado de manera significativa el control contable. La emisión y validación en línea de los comprobantes electrónicos, regulada inicialmente por la Resolución DGT-R-48-2016 y respaldada normativamente por la Ley de Fortalecimiento de la Gestión Tributaria (Ley N.º 9069), ha reducido los riesgos de manipulación, duplicidad o pérdida de documentos.

Además, al estandarizar el formato XML y exigir su validación por la Dirección General de Tributación, se fortalece la trazabilidad de cada operación y se facilita su conciliación con los registros contables internos. De esta manera, el control contable se considera robusto debido a que en cada transacción emitida o recibida se debe contar con un respaldo electrónico validado por la administración tributaria (Ministerio de Hacienda, 2016).

Los marcos internacionales también subrayan la relevancia del control contable. El marco COSO (2013), si bien no se limita a la contabilidad, señala la importancia de las actividades de control que aseguren la integridad de los registros financieros.

Asimismo, la Federación Internacional de Contadores (IFAC, 2012) enfatiza que los mecanismos de control contable constituyen la base para la preparación de información confiable, que a su vez alimenta los sistemas de reporte financiero y tributario. La falta de controles adecuados puede derivar en errores materiales, fraudes o incumplimiento normativo, lo que afecta tanto la estabilidad de la empresa como su relación con terceros interesados.

En la práctica, el control contable incluye múltiples procedimientos como las conciliaciones bancarias periódicas, la revisión de saldos, la segregación de funciones entre quienes registran, autorizan y revisan operaciones, la numeración secuencial de comprobantes y la implementación de políticas de cierre contable oportuno.

En los entornos digitales, estos procedimientos se complementan con validaciones automáticas, conciliaciones electrónicas y la utilización de dashboards que permiten identificar inconsistencias en tiempo real. Con la facturación electrónica, estas tareas adquieren mayor eficiencia porque los sistemas informáticos reducen los márgenes de error humano y generan evidencias inmediatas para auditoría.

Un aspecto clave del control contable es su función en la prevención y detección de fraudes. El uso de comprobantes electrónicos dificulta prácticas indebidas como la creación de facturas falsas o la omisión de operaciones, ya que cada documento queda registrado en la base de datos de Hacienda y debe coincidir con los registros internos de la empresa. Al mismo tiempo, se fortalece la función de fiscalización de la administración tributaria, lo cual obliga a las entidades privadas a mantener controles robustos que aseguren la correspondencia entre lo emitido, lo reportado y lo contabilizado.

Para una entidad dedicada a la prestación de servicios financieros, el control contable es especialmente crítico, puesto que la confiabilidad de los estados financieros no solo responde a la normativa tributaria, sino también a la confianza que deben generar frente a clientes, inversionistas y organismos reguladores del sector. Un control contable sólido, apoyado en la facturación electrónica, permitirá reducir errores y omisiones en los registros, mejorar la eficiencia de los procesos contables y fortalecer la capacidad de respuesta ante auditorías internas y externas.

En conclusión, el control contable es un mecanismo especializado dentro del control interno que asegura la fiabilidad de la información financiera, con implicaciones directas en la eficiencia operativa, el cumplimiento tributario y la transparencia empresarial. La introducción de la facturación electrónica en Costa Rica representa un hito que no solo responde a la modernización de los procesos fiscales, sino que también potencia la calidad y exactitud de los registros contables.

De esta manera, el estudio del control contable, en el marco de la investigación propuesta, se convierte en una contribución relevante tanto para la práctica empresarial como para el ámbito académico.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

El marco contextual en una investigación se entiende como el espacio donde el investigador describe las condiciones específicas en las que se desarrolla su estudio, delimitando el entorno social, temporal y geográfico del problema planteado.

Según Hernández-Sampieri, Collado y Lucio (2022) en su obra denominada: Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, este marco busca “ubicar el fenómeno de estudio en un contexto determinado, detallando las características particulares de tiempo, lugar, población y circunstancias que rodean a la investigación”

La importancia del marco contextual, de acuerdo con Sampieri et al. (2022), radica en que “todo fenómeno debe analizarse desde el contexto en el que ocurre, ya que este influye directamente en las variables, en los resultados y en su interpretación” (p. 149).

De esta forma, el marco contextual se convierte en un puente entre la teoría y la realidad, garantizando que la investigación no se quede en el plano abstracto, sino que se vincule con el entorno que condiciona el fenómeno analizado.

2.3.1 HISTORIA DE LA INSTITUCIÓN

La entidad financiera cuenta con más de una década de experiencia en el mercado costarricense, consolidándose como un actor relevante en la oferta de soluciones de crédito y servicios financieros. Su trayectoria refleja un proceso de crecimiento sostenido, impulsado por la innovación tecnológica y la búsqueda de accesibilidad en los productos financieros.

Desde sus inicios, ha trabajado en la creación de mecanismos que faciliten el consumo responsable y promuevan alternativas de financiamiento adaptadas a las necesidades de los clientes.

Actualmente, la entidad financiera cuenta con una red limitada de sucursales físicas en Costa Rica, ubicadas principalmente dentro de los comercios afiliados en zonas como Belén, Curridabat y Tibás. Su presencia física ha disminuido con el tiempo, ya que desean enfocarse en un modelo de atención digital y financiamiento en puntos de venta, esto genera una diferencia entre las entidades bancarias tradicionales.

2.3.2 ASPECTOS DEMOGRÁFICOS

La institución dirige sus servicios principalmente a consumidores costarricenses pertenecientes a diversos sectores socioeconómicos, ofreciendo alternativas de crédito accesibles y flexibles.

Su cartera de clientes se compone de personas físicas y comercios aliados, quienes utilizan los productos de financiamiento y pago electrónico como medio para dinamizar su actividad económica. Este enfoque le ha permitido ampliar su presencia en el mercado financiero nacional, diversificando los perfiles de los usuarios atendidos.

2.3.3 UBICACIÓN Y TAMAÑO DE LA INSTITUCIÓN

La entidad financiera se encuentra ubicada en el cantón de Tibás, San José, en una zona estratégica que le permite acceder de forma eficiente a los principales centros urbanos del país. Su sede administrativa y operativa concentra los equipos de gestión, atención al cliente, áreas financieras y unidades de tecnología.

En términos de tamaño, se trata de una organización mediana a gran escala, con una estructura que incorpora divisiones especializadas en áreas de sistemas, contabilidad, desarrollo de proyectos y atención al cliente, lo cual le otorga una base sólida para la implementación de procesos tecnológicos complejos como la facturación electrónica.

2.3.4 MISIÓN Y VISIÓN

La misión de la entidad financiera se centra en ofrecer productos y servicios financieros que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus clientes, facilitando el acceso al crédito y brindando soluciones flexibles que promuevan el consumo responsable.

Por otra parte, la visión consiste en consolidarse como un referente nacional en servicios financieros innovadores, caracterizado por la transparencia, la responsabilidad social y la incorporación de tecnología de vanguardia como soporte de sus procesos estratégicos.

2.3.5 MODELO DE NEGOCIOS

El modelo de negocios de la institución se basa en la oferta de productos de crédito, incluyendo tarjetas de marca propia, tarjetas de regalo y créditos personales. Dichos productos se complementan con servicios financieros orientados a comercios aliados, lo cual le permite generar valor tanto en consumidores finales como en establecimientos comerciales.

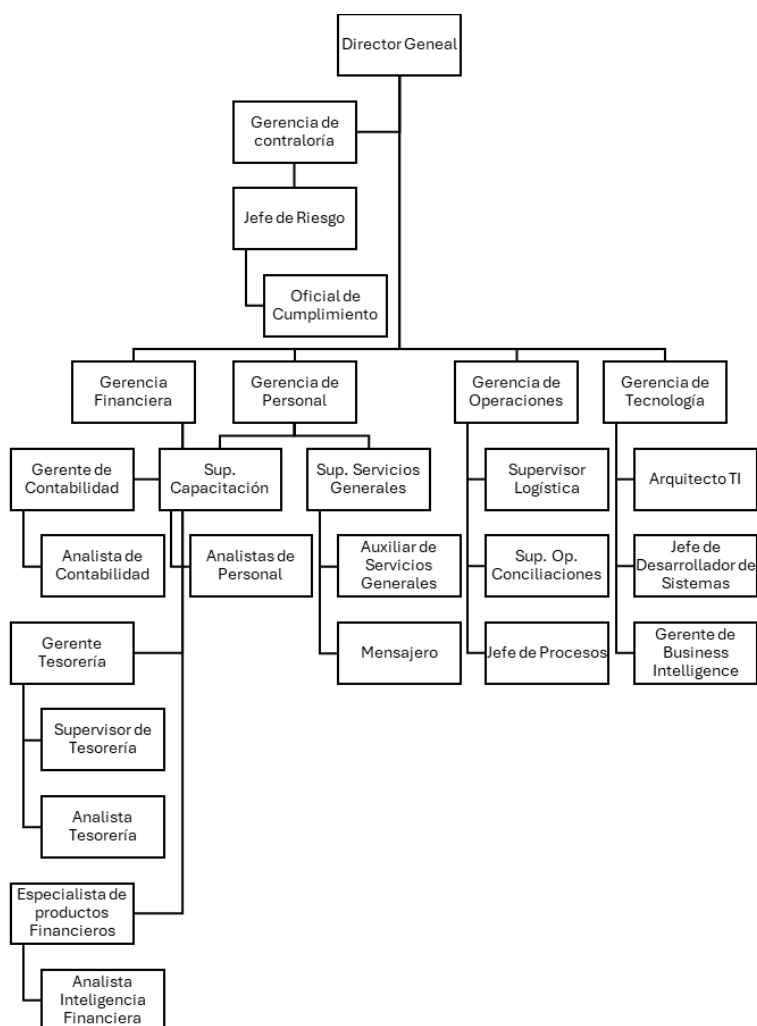
La entidad apuesta por la integración tecnológica, incorporando sistemas digitales que agilizan procesos, reducen costos operativos y fortalecen el control contable y fiscal. Este modelo le ha permitido diferenciarse dentro del sector financiero costarricense mediante un enfoque flexible y cercano a sus clientes.

2.3.6 UNIDADES DE NEGOCIO

La estructura organizativa de la entidad se encuentra segmentada en distintas unidades de negocio, entre las que destacan el área de crédito, atención al cliente, desarrollo tecnológico, contabilidad y gestión de riesgos. En particular, el área de sistemas juega un papel clave al liderar proyectos de facturación electrónica, automatización de procesos, migración de bases de datos y modernización de infraestructura.

Asimismo, la entidad dispone de un esquema de gobierno corporativo basado en la rendición de cuentas, la transparencia y la adopción de estándares internacionales de cumplimiento, lo que incluye la auditoría externa anual y la inscripción en registros relacionados

con la prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. Estas prácticas refuerzan su credibilidad en el mercado y garantizan el apego a la normativa vigente.



Fuente: Elaboración propia, 2026

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el apartado de una investigación donde se explica el procedimiento técnico y científico que se seguirá para alcanzar los objetivos propuestos.

Según Bernal Torres (2020), en su libro llamado: “Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales”, el marco metodológico de una investigación comprende *“la descripción y justificación de los métodos, técnicas, herramientas e instrumentos que se utilizarán en el estudio, así como las razones por las cuales se elige un enfoque metodológico determinado”* (Bernal, 2020, p. 120).

El autor enfatiza que el marco metodológico debe detallar el tipo de investigación, el diseño de estudio, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y los métodos de análisis, garantizando la coherencia entre el planteamiento del problema y los resultados esperados.

De acuerdo con Bernal (2020), este apartado no solo describe los pasos del proceso investigativo, sino que también debe demostrar la validez y confiabilidad del enfoque seleccionado, asegurando que los resultados obtenidos sean verificables y replicables por otros investigadores.

3.1 ENFOQUE

El enfoque adoptado en el presente estudio investigativo es de carácter cualitativo, ya que busca analizar de manera profunda y comprensiva los efectos que genera la implementación del sistema de facturación electrónica dentro de una entidad privada de servicios financieros.

Este tipo de enfoque permite estudiar el fenómeno en su contexto real, considerando la experiencia de los colaboradores, los procedimientos administrativos y las dinámicas contables que se ven involucradas en el proceso.

A través de este enfoque, la investigación pretende comprender cómo la facturación electrónica influye en la eficiencia de los procesos contables, la transparencia de la información financiera y la calidad de los registros administrativos.

De igual manera, busca identificar los beneficios, desafíos y adaptaciones que surgen en la entidad financiera tras la implementación de este sistema digital, analizando tanto la perspectiva de los funcionarios encargados de su gestión como las condiciones organizacionales que facilitan o dificultan su funcionamiento.

El carácter cualitativo de este estudio permite abordar la facturación electrónica no solo como una herramienta tecnológica, sino también como un proceso de transformación institucional, en el cual intervienen factores humanos, normativos y técnicos. Esto posibilita un análisis más integral, en el que se reflejan las experiencias y aprendizajes que acompañan la transición hacia la digitalización contable.

En síntesis, este enfoque ofrece una comprensión más enriquecedora y contextualizada sobre cómo la facturación electrónica contribuye a la eficiencia operativa y al fortalecimiento del control contable en la entidad financiera, lo cual resulta fundamental para valorar su impacto dentro del entorno económico y regulatorio costarricense.

A medida que la investigación ha evolucionado, se han desarrollado diferentes visiones y formas de comprender este enfoque.

Según Roberto Hernández-Sampieri, Carlos Fernández y María del Pilar Baptista (2022) en su libro denominado: *“Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta”* (7.^a ed.), el enfoque cualitativo “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”.

Además, los anteriores autores citados señalan que el enfoque cualitativo es flexible, inductivo y reflexivo, pues permite construir conocimiento a partir del contexto y de la interacción entre el investigador y los participantes. Su propósito es desarrollar interpretaciones profundas

que expliquen la realidad social, institucional o humana desde las percepciones de quienes la experimentan.

Por otro lado, con base en lo detallado por Miguel Martínez Miguélez (2022) en su libro titulado: “Ciencia y arte en la metodología cualitativa”, el enfoque cualitativo es “una forma de entender y estudiar la realidad que busca comprender los significados, intenciones, motivos y creencias de los individuos en su propio entorno” (Martínez, 2022, p. 34). Este autor plantea que la investigación cualitativa no se limita a describir hechos, sino que intenta interpretar la experiencia humana desde la perspectiva de quienes la viven, considerando el contexto cultural, social y personal que influye en sus acciones.

Martínez Miguélez destaca que el enfoque cualitativo se basa en una lógica inductiva y comprensiva, en la cual el conocimiento surge a partir del contacto directo con el objeto de estudio.

3.2 ALCANCE

El alcance de esta investigación se considera de tipo exploratorio y descriptivo, ya que busca analizar cómo la implementación del sistema de facturación electrónica contribuye a la eficiencia y al control contable en una entidad privada de servicios financieros.

Se considera exploratorio porque el tema, si bien es cierto ha sido tratado en términos generales, el mismo requiere examinarse dentro del contexto particular de la institución estudiada, donde intervienen factores tecnológicos y administrativos específicos.

Por otra parte, y de forma simultánea, se dice que es descriptivo porque pretende detallar las características, procesos y efectos derivados del uso de la facturación electrónica, mostrando de qué manera influye en la gestión contable y operativa. Este enfoque combinado permite obtener una comprensión integral del fenómeno y sentar las bases para futuras investigaciones en el ámbito financiero costarricense.

Ergo, de acuerdo con César Augusto Bernal Torres (2020), en su libro llamado: *“Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales”* (4.^a ed.), el alcance exploratorio “se aplica cuando el tema o problema de investigación ha sido poco abordado, o no existen estudios previos suficientes que permitan comprenderlo con profundidad. Su propósito es ofrecer una primera aproximación que permita conocer la situación y orientar futuros trabajos” (Bernal, 2020, p. 118).

Además, según Roberto Hernández-Sampieri y Christian Paul Fernández-Collado (2022), en su libro titulado: *“Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta”*, (7.^a ed.), el alcance descriptivo “tiene como objetivo especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 110). Este tipo de investigación busca detallar la forma en que se manifiestan los hechos, procesos o comportamientos, sin manipular variables ni establecer relaciones causales directas.

3.3 DISEÑO

Con base en lo descrito en el libro llamado: *“Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta”*, (7.^a ed.), los autores Roberto Hernández-Sampieri y Christian Paul Fernández-Collado (2022) definen el diseño de investigación como “el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información necesaria que permita responder al planteamiento del problema de investigación”

En el presente estudio se combinan los diseños de teoría fundamentada y narrativo, con el fin de obtener una comprensión integral del fenómeno investigado.

Po un lado, el diseño de teoría fundamentada permitirá construir explicaciones teóricas basadas en los datos obtenidos directamente de la práctica institucional, mientras que el diseño narrativo posibilitará recuperar y analizar las experiencias de los colaboradores, otorgando voz a sus percepciones sobre la implementación de la facturación electrónica.

Según Kathy Charmaz (2014), en su libro *Constructing Grounded Theory*, este diseño “se centra en la construcción de teorías interpretativas que emergen directamente de los datos sistemáticamente analizados y comparados durante el proceso de investigación”.

Y el diseño narrativo es un tipo de investigación cualitativa que se enfoca en recoger, analizar e interpretar las historias personales o institucionales de los participantes, con el fin de comprender sus experiencias y el significado que les otorgan.

Tomando en consideración lo externado por John W. Creswell y Cheryl N. Poth (2018) en su libro titulado: *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4.^a ed.), el diseño narrativo “implica el estudio de las experiencias individuales y la reconstrucción de sus historias para comprender cómo las personas interpretan los acontecimientos de su vida o entorno”.

3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

Según César Augusto Bernal Torres (2020) en su libro titulado: “Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales” (4.^a ed.), señala que el objeto de estudio puede estar conformado por personas, grupos, instituciones, procesos o sistemas que representen el fenómeno de interés. En ese sentido, su definición debe ser precisa, coherente con los objetivos de investigación y estar claramente vinculada con el problema planteado.

En otras palabras, el objeto de estudio constituye la manifestación empírica del fenómeno a investigar, es decir, el “qué” se va a estudiar dentro de un contexto específico.

Por otra parte, tomando en consideración lo explicado por Roberto Hernández-Sampieri, Christian Paul Fernández-Collado y María del Pilar Baptista (2022) en su obra *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.^a ed.), la unidad de análisis es “el elemento, persona, grupo, institución u objeto sobre el cual se recolectan los datos y se analizan las variables o categorías de interés”.

Para el estudio presente, el objeto de estudio o unidad de análisis está constituido por el sistema de facturación electrónica implementado en la entidad financiera privada, entendido como un conjunto de procesos tecnológicos, administrativos y contables que intervienen en la emisión, control y registro de comprobantes electrónicos.

3.4.1 POBLACIÓN

Con base en lo explicado y desarrollado por César Augusto Bernal Torres (2020), en su libro llamado: Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (4.^a ed.), la población se define como: “el conjunto total de elementos o individuos que poseen las características que se desean estudiar y sobre los cuales se pretende generalizar los resultados de la investigación”.

La población tomada en cuenta para el presente trabajo de investigación está constituida por la totalidad de los colaboradores del área contable de la entidad financiera que participan directa o indirectamente en la gestión, control y uso del sistema de facturación electrónica.

En términos absolutos, esta población comprende aproximadamente ocho colaboradores distribuidos entre las siguientes áreas:

Departamento contable: encargados de la emisión, registro y control de comprobantes electrónicos.

Departamento financiero: supervisores y gestores que evalúan la eficiencia y los resultados del proceso contable digital.

3.4.2 TIPO DE MUESTRA

Con base en lo expuesto por los autores Roberto Hernández-Sampieri, Christian Paul Fernández-Collado y María del Pilar Baptista (2022), en su libro llamado: “Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta” (7.^a ed.), define el término muestra como: “un subgrupo de la población del cual se recolectan datos y que debe ser representativo de esta”.

La muestra seleccionada es no probabilística por conveniencia, es decir, los participantes fueron escogidos intencionalmente por su experiencia directa y su participación activa en la implementación y gestión del sistema de facturación electrónica.

La muestra de esta investigación está conformada por ocho colaboradores pertenecientes a diferentes áreas funcionales de una entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José.

Se hace la aclaración que todos los participantes fueron seleccionados de manera no probabilística por conveniencia, tomando en cuenta su participación directa en la implementación, operación y control del sistema de facturación electrónica dentro de la institución. Este tipo de selección permite obtener información profunda y relevante, proveniente de quienes poseen conocimiento y experiencia directa sobre el fenómeno de estudio.

En cuanto a su composición, la muestra incluye dos mujeres y seis hombres, cuyas edades oscilan entre 23 y 40 años, lo que representa un grupo diverso tanto en experiencia profesional como en formación académica.

Además, vale la pena aclarar en términos educativos, todos los participantes cuentan con formación técnica o universitaria en contabilidad, administración o áreas estrechamente vinculadas con el manejo de procesos contables.

Esta composición equilibrada permite obtener una visión integral del fenómeno investigado, pues reúne perspectivas tanto operativas como técnicas y administrativas. De este modo, la muestra proporciona una representación funcional del personal clave involucrado en el uso del sistema de facturación electrónica, contribuyendo al análisis de su impacto en la eficiencia operativa y el control contable de la entidad financiera.

3.4.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Los autores Roberto Hernández-Sampieri, Christian Paul Fernández-Collado y María del Pilar Baptista (2022) en su libro titulado: Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa,

cualitativa y mixta (7.^a ed.), definen los criterios de inclusión y exclusión como: “las condiciones que determinan si un participante o elemento puede formar parte o no de la muestra seleccionada”.

En la presente investigación estos criterios se utilizan para asegurar la pertinencia y coherencia de la muestra, seleccionando a los participantes que puedan aportar información valiosa y representativa sobre el tema de estudio.

Tabla 2.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
Colaboradores del área contable, administrativa o tecnológica de la entidad financiera.	Colaboradores con menos de un año de experiencia en la entidad.
Personal que participe directamente en el uso o control del sistema de facturación electrónica.	Empleados que no intervengan en procesos relacionados con la facturación electrónica.
Funcionarios con formación técnica o universitaria en contabilidad o administración.	Personas en puestos directivos que no participen en la operación del sistema.
Participantes con disposición voluntaria para colaborar en el proceso de recolección de datos.	Colaboradores que no otorguen consentimiento informado.

Fuente: Elaboración propia, 2026

3.4.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Con base en lo manifestado por César Augusto Bernal Torres (2020), en su libro llamado: “Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales” (4.^a ed.), las consideraciones éticas se refieren: “al conjunto de principios y normas que orientan la conducta del investigador para asegurar el respeto, la dignidad y los derechos de los participantes, así como la integridad del proceso investigativo”

En la presente investigación se han establecido una serie de consideraciones éticas con el propósito de garantizar la integridad del proceso, el respeto hacia las personas participantes y la confidencialidad de la información recopilada.

En primer lugar, se mantendrá en total confidencialidad la identidad de la entidad financiera y de los participantes, utilizando códigos o descriptores genéricos en lugar de nombres reales, tanto en la recolección como en la presentación de los resultados. Ningún dato personal, documento interno o información sensible de carácter financiero será divulgado sin autorización previa.

Las personas seleccionadas para participar en el estudio serán contactadas directamente por el investigador, mediante comunicación institucional o correo electrónico, en un ambiente respetuoso y profesional.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

De acuerdo a lo explicado por César Augusto Bernal Torres (2020), en su obra denominada: Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (4.^a ed.), los instrumentos de recolección de información son: “los medios o recursos que utiliza el investigador para obtener datos válidos y confiables acerca del fenómeno estudiado”.

Dado que esta investigación adopta un enfoque cualitativo, los instrumentos seleccionados para la recolección de información son diseñados específicamente para indagar sobre la contribución del sistema de facturación electrónica a la eficiencia y el control contable dentro de la entidad financiera privada.

Los instrumentos de recolección de información en la investigación presente se definen a continuación:

3.5.1 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

La entrevista semiestructurada es uno de los instrumentos más utilizados en la investigación cualitativa, pues permite obtener información detallada y profunda sobre las percepciones, experiencias y opiniones de los participantes.

Según John W. Creswell y J. David Creswell (2018), en su libro titulado: *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5.^a ed.), este instrumento “consiste en una conversación guiada en la que el investigador utiliza un conjunto flexible de preguntas abiertas para explorar el fenómeno desde la perspectiva del participante”.

Este tipo de entrevista combina preguntas previamente estructuradas con la libertad de indagar en temas emergentes, lo que permite al investigador profundizar en aspectos relevantes que surgen durante el diálogo. Su valor radica en la capacidad de captar la subjetividad de las experiencias humanas.

3.5.2 OBSERVACIÓN DIRECTA

La observación directa es otro instrumento clave en la metodología cualitativa, ya que permite al investigador registrar de manera sistemática los comportamientos, acciones o procesos que ocurren en el entorno natural de los participantes.

Con base en lo explicado por los autores Roberto Hernández-Sampieri, Christian Paul Fernández-Collado y María del Pilar Baptista (2022) en su libro denominado: *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.^a ed.), la observación directa “consiste en examinar atentamente el fenómeno tal como ocurre, registrando los hechos relevantes sin intervenir en su desarrollo”.

Este instrumento facilita el análisis de la dinámica organizacional, permitiendo complementar los datos obtenidos mediante entrevistas. La observación puede realizarse con diferentes grados de participación del investigador (participante o no participante) y siguiendo una guía que indique los aspectos específicos que deben observarse.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Las variables o categorías de análisis representan los elementos centrales sobre los que se construye el estudio, ya que constituyen las características, propiedades o dimensiones que pueden observarse, describirse o medirse en los sujetos u objetos de análisis.

Según Kerlinger y Lee (2000), en su obra titulada: Foundations of Behavioral Research, una variable se define como “una propiedad o atributo que puede adoptar diferentes valores y que es susceptible de ser medido, observado o registrado en una investigación científica”

Tabla 3.

Variables o categorías

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Analizar el impacto del sistema de facturación electrónica en la reducción de errores contables y omisiones en los registros financieros.	Impacto de la facturación electrónica en la exactitud contable	Se entiende como el efecto que tiene la facturación electrónica en la precisión, consistencia y confiabilidad de los registros contables de la entidad.	Se medirá mediante la percepción de los colaboradores sobre la reducción de errores, la exactitud de los comprobantes emitidos y la disminución de omisiones en la	Reducción de errores humanos. Automatización de validaciones. Precisión en los registros.	Frecuencia de errores detectados. Reprocesos contables. Opinión sobre la confiabilidad de los datos.	Guía de entrevista semiestructurada y guía de observación directa.

			contabilidad			
Analizar el nivel de eficiencia operativa alcanzado con la implementación del sistema de facturación electrónica .	Eficiencia operativa	Grado en que el sistema de facturación electrónica contribuye al uso óptimo de recursos, tiempo y procedimientos administrativos.	Se observará y analizará el tiempo empleado en la gestión de facturas, la percepción de los colaboradores respecto a la agilidad de los procesos y la cantidad de tareas automatizadas.	Reducción de tiempos de procesamiento. Simplificación administrativa. Fluidez en la gestión de documentos.	Tiempos promedio de emisión. Opinión sobre carga de trabajo. Nivel de automatización.	Guía de entrevista semiestructurada y guía de observación directa.

Identificar los mecanismos de control contable que se han fortalecido o automatizado gracias al uso del sistema de facturación electrónica.	Control contable automatizado	Conjunto de procedimientos y herramientas tecnológicas que garantizan la exactitud y trazabilidad de la información financiera.	Se analizarán las prácticas de control implementadas, los reportes automáticos generados y la trazabilidad de los comprobantes dentro del sistema de facturación electrónica.	Seguimiento y trazabilidad. Validaciones automáticas. Supervisión digital.	Existencia de reportes automáticos. Disminución de inconsistencias. Evidencia de auditoría interna.	Guía de entrevista semiestructurada y guía de observación directa.
Diseñar una propuesta de mejora para la optimización del uso del sistema de facturación electrónica.	Propuesta de optimización tecnológica y operativa	Conjunto de recomendaciones para mejorar la funcionalidad, eficiencia y aprovechamiento del sistema de facturación electrónica.	Se obtendrá mediante el análisis de los hallazgos del estudio y la opinión de los colaboradores sobre posibles mejoras tecnológicas y	Innovación y capacitación. Actualización tecnológica. Optimización de procesos.	Propuestas de ajuste del sistema. Nivel de factibilidad. Opiniones sobre capacitación.	Análisis documental y entrevistas semiestructuradas.

			procedimen tales.			
--	--	--	----------------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, 2026

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

El proceso de análisis de los datos en la presente investigación se desarrollará bajo un enfoque cualitativo, cuyo propósito es interpretar los significados, percepciones y experiencias de los participantes en relación con la implementación del sistema de facturación electrónica y su contribución a la eficiencia y control contable dentro de la entidad financiera.

De acuerdo con Miles, Huberman y Saldaña (2018) en su obra Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, el análisis cualitativo consiste en un proceso sistemático y simultáneo de reducción, organización y categorización de los datos, a través del cual el investigador identifica patrones, temas y relaciones significativas dentro de la información recolectada.

En primer lugar, todas las entrevistas serán transcritas textualmente y revisadas para garantizar la fidelidad de la información. Posteriormente, se realizará una lectura interpretativa y analítica de las transcripciones, identificando las unidades de significado relevantes vinculadas a las categorías definidas en el diseño metodológico.

El método de análisis adoptado será el análisis de contenido temático, el cual permite organizar y sintetizar la información de manera que se revelen los significados más relevantes y recurrentes en los discursos de los participantes. Dicho análisis se realizará comparando las respuestas de los colaboradores con las observaciones de campo, lo que fortalecerá la validez interpretativa de los resultados.

Finalmente, los resultados se presentarán en forma de matrices de análisis, cuadros de síntesis y descripciones narrativas que reflejarán las percepciones de los participantes, las observaciones directas y las relaciones identificadas entre las variables del estudio. Esta estrategia garantizará la coherencia entre los objetivos de investigación, los instrumentos de recolección y las interpretaciones finales del estudio.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen de manera sistemática y ordenada los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de información a las personas participantes del estudio.

La presentación de los datos se realiza conforme al orden de los objetivos específicos planteados en la investigación, incorporando las variables y categorías definidas para el análisis del sistema de facturación electrónica y su incidencia en la eficiencia operativa y el control contable de la entidad financiera.

Los resultados corresponden a la exposición organizada de los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información, sin incluir interpretaciones del investigador. Su finalidad es mostrar de manera objetiva los hallazgos derivados del trabajo de campo, utilizando tablas, gráficos o descripciones que respondan directamente a los objetivos planteados.

Los resultados constituyen la presentación sistemática de la información recopilada, derivada del análisis de los datos, y deben exponerse de forma objetiva, sin juicios ni conclusiones por parte del investigador (Creswell & Creswell, 2018).

4.1 ANALIZAR EL IMPACTO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA REDUCCIÓN DE ERRORES CONTABLES Y OMISIONES EN LOS REGISTROS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.

En el presente apartado se exponen los resultados relacionados con el análisis del impacto del sistema de facturación electrónica en la reducción de errores contables y omisiones en los registros financieros de la entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José, durante el primer semestre del 2025. La información proviene de los instrumentos aplicados a las personas colaboradoras participantes y se presenta de manera organizada mediante datos

porcentuales y descripciones que permiten visualizar el comportamiento de las variables vinculadas con la confiabilidad, exactitud y consistencia de los registros contables.

4.1.1. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENTREVISTA CON APLICACIÓN DE ÍTEMS CERRADOS

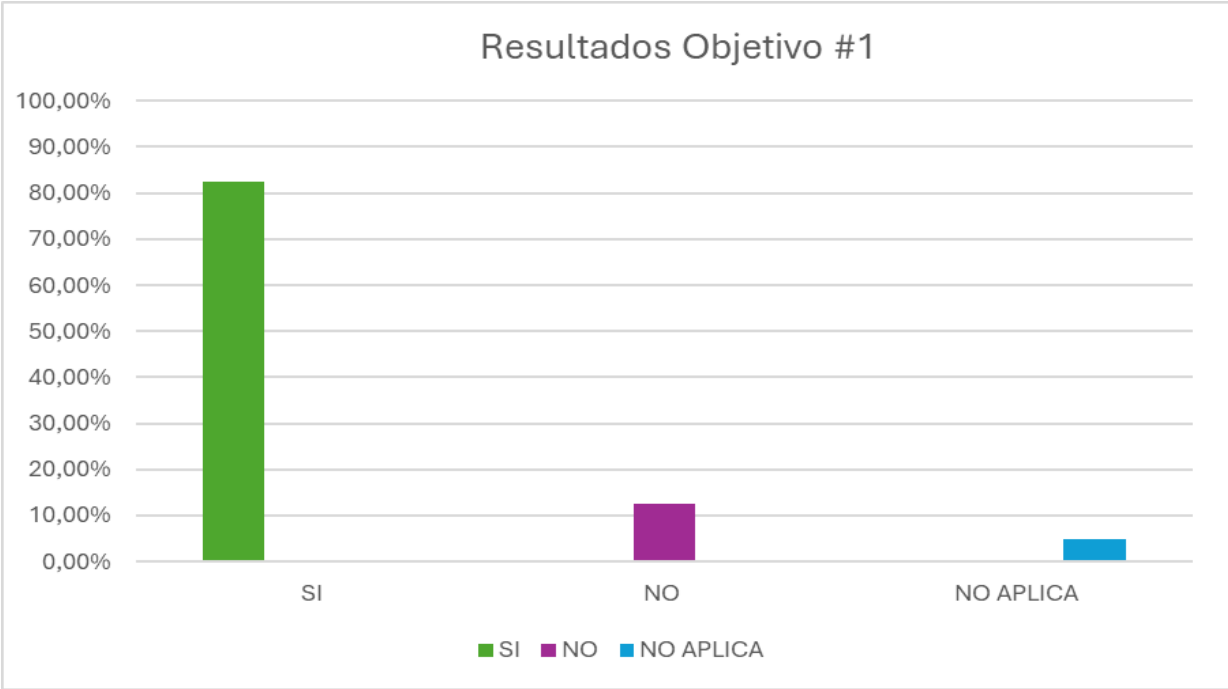
ITEM	POSIBILIDADES DE RESPUESTA		
	SI	NO	NO APLICA
1. ¿Su representada factura electrónicamente la comercialización del producto o servicio que vende o distribuye?	4	0	0
2. ¿El sistema de facturación utilizado por su representada actualmente ha generado errores u omisiones en los registros financieros?	3	1	0
3. ¿El sistema de facturación utilizado por su representada actualmente es confiable y seguro para los registros financieros?	4	0	0
4. ¿El sistema de facturación electrónico utilizado por su representada actualmente se encuentra totalmente integrado con el software contable que posee la entidad?	2	2	0
5. ¿El sistema de facturación electrónica cuenta con mecanismos automáticos que evitan el ingreso de datos incorrectos en los comprobantes electrónicos?	4	0	0
6. ¿La información generada por el sistema de facturación electrónica se integra de forma adecuada y oportuna con el sistema contable de la entidad?	3	1	0
7. ¿A partir de la implementación del sistema de facturación electrónica, se ha reducido considerablemente el uso de documentos físicos en los procesos contables?	2	0	2
8. ¿El sistema de facturación electrónica ha facilitado la detección de errores u omisiones antes de que estos impacten en los estados financieros de la entidad?	4	0	0

9. ¿Existe concordancia entre la información de las facturas electrónicas y demás documentos electrónicos emitidas y los registros que se reflejan en los estados financieros?	3	1	0
10. ¿La implementación del sistema de facturación electrónica ha fortalecido los controles relacionados con el registro, verificación y validación de la información contable?	4	0	0

TOTALES	33	5	2
PORCENTAJES OBTENIDOS	82.50%	12.50%	5%

Fuente: Elaboración propia, 2026

4.1.2 GRÁFICO



4.1.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO

Para este primer objetivo y con base en la entrevista realizada en fecha 05 de enero del 2026, la cual fue elaborada y realizada de forma virtual/ presencial en el domicilio, los resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable sobre el impacto del sistema de facturación electrónica en la reducción de errores contables y omisiones en los registros financieros de la entidad. Se obtuvo que el 82,5 % de las respuestas fueron afirmativas, esto

demuestra que el sistema es considerado, en términos generales, como una herramienta efectiva para fortalecer el control contable.

No obstante lo anterior, la entrevista aplicada registró un 12,5% de respuestas negativas, principalmente asociadas a la integración del sistema con el software contable y a la oportunidad en el registro de la información. Este resultado sugiere que, aunque el sistema es funcional, aún existen limitaciones técnicas y operativas que pueden afectar la automatización total del proceso contable.

Por otra parte, se identificó que un 5% de las respuestas obtenidas fueron respondidas como “No aplica”, esto obedece a que algunas personas no participan directamente en todos los procesos vinculados al sistema, o no cuentan con información suficiente para valorar ciertos aspectos específicos.

4.1.4. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENTREVISTA DETALLADA

Se realizó una entrevista estructurada con preguntas o ítems abiertos, cuyo propósito se basa en que el o los entrevistados respondieron en forma amplia y detallada para cada uno de los aspectos vinculados con el presente objetivo, los mismos se detallan a continuación:

N° de ítems	Ítems	Respuesta Afirmativa / Negativa	Explicación del resultado obtenido	Entrevistado
1.	¿Cuenta su representada con algún otro sistema de facturación electrónico permitido, explique en qué consiste este sistema?	RESPUESTA/ Afirmativa. La entidad financiera utiliza un sistema de facturación electrónica provisto por un tercero, mediante el cual se generan reportes desde la plataforma hacia Excel, incorporando los costos asignados a cada producto. Antes de emitir dichos reportes, el inventario es actualizado con base en la última factura de compra, garantizando que la información refleje el costo más reciente.	Este resultado evidencia que la entidad basa la asignación de costos en datos reales y actualizados, lo cual fortalece la exactitud de los registros contables. La utilización de un sistema externo especializado contribuye a mejorar la trazabilidad y el control de la información financiera, alineándose con el objetivo de la investigación al demostrar que la facturación electrónica apoya la eficiencia y el control contable dentro de la entidad.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad

2.	¿Cuál ha sido la frecuencia y los principales motivos o indicadores por los cuales el sistema de facturación que utiliza la entidad ha generado errores u omisiones en la contabilidad?	RESPUESTA/ Afirmativa. Dado que una parte significativa de las personas encuestadas reconoce que, en determinados períodos, el sistema de facturación electrónica ha presentado errores u omisiones en los registros financieros, especialmente asociados a la carga de información base y a diferencias entre los montos facturados y los datos suministrados por los sistemas internos.	Este resultado evidencia que, aunque la facturación electrónica ha mejorado la calidad del registro contable, persisten debilidades operativas que requieren controles adicionales. La dependencia de archivos externos y la necesidad de validaciones previas generan riesgos que pueden afectar la razonabilidad de los estados financieros si no se gestionan adecuadamente.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad
----	---	--	--	---

3.	¿Por qué razón considera que el sistema de facturación que actualmente se utiliza en su representada les da fiabilidad a los registros contables?	RESPUESTA/ Afirmativa. La totalidad de las personas participantes considera que el sistema de facturación electrónica es confiable y seguro para el registro de la información financiera, debido a los mecanismos de validación tributaria, la estandarización de los datos y la reducción del procesamiento manual.	Este resultado confirma que el sistema contribuye significativamente al fortalecimiento del control interno contable, minimizando los riesgos de manipulación de la información y asegurando la integridad de los datos financieros, lo cual es fundamental para una entidad de servicios financieros.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad
----	---	--	---	---

4.	Describa detalladamente la forma en cómo está integrado el sistema de facturación utilizado por su representada y el papel que cumple en el funcionamiento del software contable que posee.	RESPUESTA/ Afirmativa. Indica que el sistema de facturación electrónica se encuentra integrado de manera indirecta con el software contable, mediante archivos generados por el proveedor del servicio, los cuales sirven como base para el registro contable de los ingresos y cargos financieros.	Esta forma de integración permite mantener la coherencia entre los comprobantes electrónicos emitidos y los registros contables, facilitando los procesos de conciliación y verificación, y contribuyendo a una mayor confiabilidad de la información financiera.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad
----	--	--	--	---

5.	Describa detalladamente cuáles eran los errores u omisiones más comunes en los registros contables antes de que la entidad implementará el sistema de facturación electrónica.	RESPUESTA/ Afirmativa. Las personas participantes manifestaron que, antes de la implementación del sistema de facturación electrónica, los errores contables eran más frecuentes debido al uso de procesos manuales, tales como registros duplicados, omisiones de información y errores de digitación.	Este resultado demuestra que la automatización ha representado una mejora sustancial en el control contable, al disminuir los riesgos operativos que afectaban la exactitud y oportunidad de los registros financieros.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad
6.	Explique cómo ha cambiado el proceso de registro, control y validación de la información contable desde la implementación del sistema de facturación electrónica.	RESPUESTA/ Afirmativa. Señalando que el proceso de registro y validación de la información contable se ha vuelto más estructurado, sistemático y confiable a partir de la implementación del sistema de facturación electrónica.	Esto evidencia un fortalecimiento de los controles internos y una mayor eficiencia en la gestión contable de la entidad.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.

7.	¿Cómo influye el sistema de facturación electrónica en la toma de decisiones relacionadas con procesos contables, financieros y administrativos dentro de la entidad?	RESPUESTA/ Afirmativa. Indica que el sistema de facturación electrónica influye positivamente en la toma de decisiones financieras y administrativas, al proporcionar información oportuna y confiable.	El acceso a datos precisos permite una mejor planificación, control y supervisión de las operaciones financieras.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.
8.	Mencione las principales limitaciones o dificultades que ha identificado en el sistema de facturación electrónica en relación con la prevención de errores contables.	RESPUESTA/ Afirmativa. Se reconoce la existencia de ciertas limitaciones técnicas y operativas del sistema.	Este resultado pone en evidencia la necesidad de fortalecer los controles y procedimientos internos para mitigar los riesgos asociados al uso del sistema.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.
9.	Explique cómo ha impactado la implementación del sistema de facturación electrónica en la carga laboral relacionada con la detección y corrección de errores contables.	RESPUESTA/ Afirmativa. Destaca una reducción significativa en el tiempo dedicado a la detección y corrección de errores contables.	La automatización permite optimizar los recursos humanos y mejorar la eficiencia operativa del área contable.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.

10.	Desde su experiencia, ¿cuál considera que ha sido el mayor beneficio del sistema de facturación electrónica en cuanto al orden, control y trazabilidad de la información financiera?	RESPUESTA/ Afirmativa. Se identifica como principal beneficio el orden, control y trazabilidad de la información financiera.	Este resultado reafirma que la facturación electrónica es una herramienta clave para fortalecer el control contable y el cumplimiento normativo en la entidad financiera.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.
-----	--	--	---	---

Fuente: Elaboración propia, 2026

4.1.5 RESULTADOS OBTENIDOS APLICANDO LA OBSERVACIÓN

Tomando en consideración la visita realizada a la entidad del presente estudio, se aplicó la observación a efectos de realizar un análisis sobre el impacto del sistema de facturación electrónica en la reducción de errores y omisiones en registros.

La observación fue aplicada en el departamento de contabilidad específicamente en los procesos de registros contables con el software de la entidad, y con el apoyo de los analistas contables donde se pudo observar, analizar y afirmar que el sistema de facturación de electrónica utilizado hoy en día por la empresa reduce errores en los registros contables, ya que el software, realiza o alimenta el sistema contable haciendo el registro de los asientos de diario, por ejemplo: en las comisiones facturadas a comercio afiliado donde se emite la facturación electrónica y esta genera un asiento contable en el que se crea la cuenta por cobrar al comercio siempre y cuando la comisión se haya dado al crédito caso contrario, alimenta con el asiento contable generado directamente a la cuenta bancaria de la empresa si la comisión es cancelada de contado por el cliente.

Por otra parte, en relación con la reducción de omisiones, y aplicando la observación en el proceso de reportería contable aplicado y realizado en el software con el que la entidad cuenta, se puede afirmar que la misma se dirige hacia la generación de reportes con aquellos documentos electrónicos que son rechazados estos dan la posibilidad que se puedan refacturar durante el período vigente.

4.2 ANALIZAR EL NIVEL DE EFICIENCIA OPERATIVA ALCANZANDO LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, EN TÉRMINOS DE TIEMPO DE PROCESAMIENTO Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.

Este apartado presenta los resultados obtenidos para analizar el nivel de eficiencia operativa alcanzado con la implementación del sistema de facturación electrónica, en términos de tiempo de procesamiento y gestión de documentos de la entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José, durante el primer semestre del 2025.

Los datos recopilados se muestran de forma estructurada, evidenciando la percepción de las personas participantes sobre la agilidad de los procesos, la automatización de tareas y la disponibilidad de la información para el desarrollo de las actividades operativas.

4.2.1. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENREVISTA CON APLICACIÓN EN ÍTEMS CERRADOS

ITEM	POSIBILIDADES DE RESPUESTA		
	SI	NO	NO APLICA
1. ¿Desde la implementación del sistema de facturación electrónica, el tiempo requerido para emitir una factura se ha reducido significativamente?	4	0	0

2. ¿Con el sistema de facturación que actualmente utiliza su representada, ha tenido la entidad problemas en la eficiencia operativa?	1	3	0
3. ¿El sistema de facturación electrónica agiliza el proceso de revisión y validación de los documentos emitidos?	4	0	0
4. ¿Considera o cataloga usted el nivel de eficiencia operativa como muy bajo en la comercialización del producto que vende?	1	3	0
5. ¿Implementando un sistema de facturación electrónica en su representada se lograría tener eficiencia operativa?	4	0	0
6. ¿Los colaboradores requieren menos tiempo para corregir inconsistencias en los documentos generados por el sistema de facturación electrónica?	4	0	0
7. ¿La digitalización de los documentos ha reducido la necesidad de gestionar archivos físicos?	3	0	1
8. ¿El sistema de facturación electrónica proporciona información que agiliza la toma de decisiones operativas en tiempo real?	4	0	0
9. ¿El uso de comprobantes electrónicos ha disminuido o incidido en el tiempo invertido para la preparación de reportes contables y financieros?	4	0	0
10. ¿La entidad ha experimentado una mejora notable en la eficiencia operativa general desde que implementó la facturación electrónica?	4	0	0

TOTALES

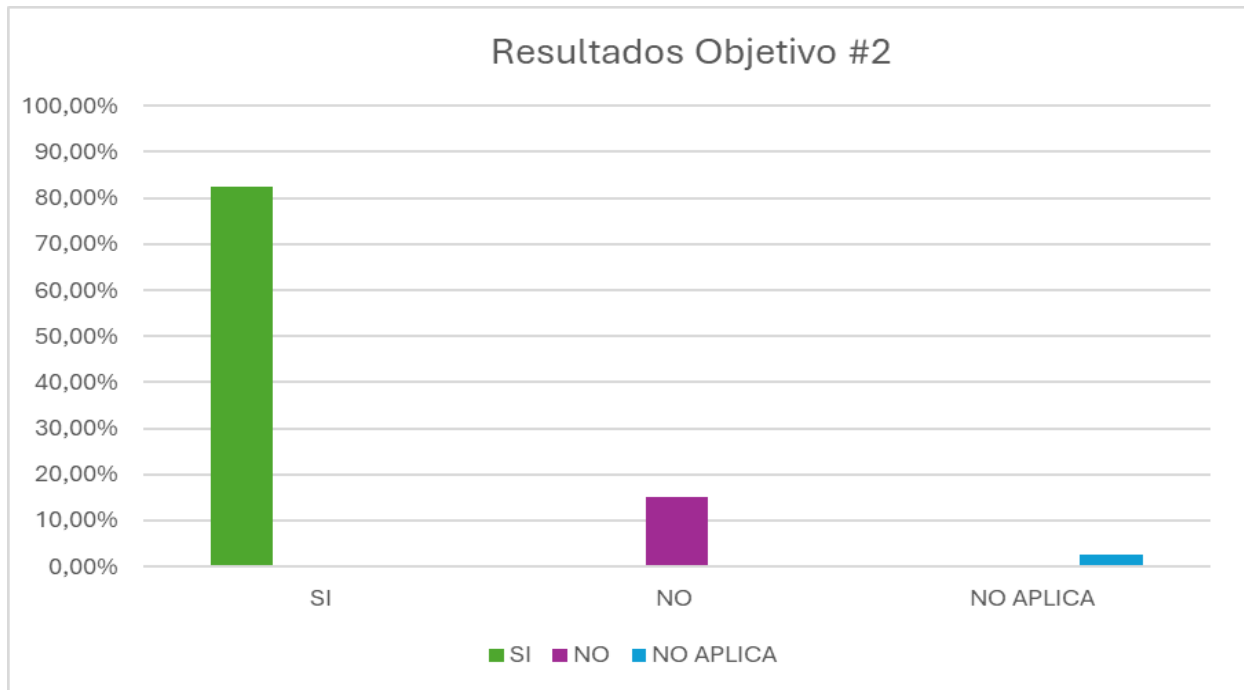
33 6 1

PORCENTAJES OBTENIDOS

82.50% 15% 2.50%

Fuente: Elaboración propia, 2026

4.2.2 GRÁFICO



4.2.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO

En atención al presente objetivo y de conformidad con la entrevista realizada y aplicada en fecha 02 de enero del 2026, la cual fue elaborada y realizada de forma virtual/ presencial en el domicilio, el resultado obtenido evidencia que la implementación del sistema de facturación electrónica ha tenido un impacto mayoritariamente positivo en la eficiencia operativa de la entidad.

Se obtuvo que el 82,50% de las respuestas corresponden a respuestas afirmativas, esto refleja una percepción generalizada de mejora en aspectos como: la reducción del tiempo de emisión de facturas, la agilización de la validación de documentos, la preparación de reportes financieros y el acceso oportuno a la información para la toma de decisiones.

Adicionalmente, se identificó que un 15% de las respuestas obtenidas fueron negativas, esto significa que las mismas se relacionan principalmente con la percepción de problemas en la eficiencia operativa y con la valoración de que, en algunos casos, el nivel de eficiencia aún se considera bajo. Estos resultados sugieren que, si bien el sistema ha contribuido

significativamente a optimizar los procesos, todavía persisten ciertas limitaciones operativas, posiblemente asociadas a factores como: la adaptación del personal, el uso parcial de las funcionalidades del sistema o dificultades técnicas específicas.

Por otro lado, y no por menos importante se aclara que el restante 2,50% de las respuestas corresponde a la opción “No aplica”, esto significa que algunas situaciones evaluadas no se presentan de forma homogénea en todas las áreas de la entidad.

En síntesis, los datos muestran que la facturación electrónica ha favorecido de manera clara la eficiencia operativa; sin embargo, también evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo el uso del sistema y los procesos internos para alcanzar un desempeño más uniforme en toda la organización.

4.2.4. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENTREVISTA DETALLADA

N° de ítems	Ítems	Respuesta Afirmativa Negativa	Explicación del resultado obtenido	Entrevistado
-------------	-------	-------------------------------------	---------------------------------------	--------------

1.	Describa de qué manera la implementación del sistema de facturación electrónica ha impactado el tiempo que tarda su representación en emitir, revisar y validar las facturas.	RESPUESTA/ Afirmativa. La implementación del sistema de facturación electrónica ha reducido de forma significativa el tiempo necesario para emitir, revisar y validar las facturas. Se destaca que la automatización del proceso permite generar comprobantes en cuestión de minutos, con validaciones automáticas que disminuyen la necesidad de revisiones manuales extensas.	El sistema ha contribuido directamente a mejorar la eficiencia operativa de la entidad financiera, al agilizar uno de los procesos más críticos del ciclo contable. La reducción del tiempo de procesamiento no solo optimiza las labores del personal, sino que también disminuye el riesgo de errores humanos, fortaleciendo la confiabilidad de la información financiera desde su origen.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad
----	--	--	--	---

2.	Explique cómo ha cambiado la eficiencia del proceso de gestión documental desde la implementación del sistema.	RESPUESTA/ Afirmativa. Señala que la eficiencia del proceso de gestión documental ha mejorado notablemente desde la implementación del sistema de facturación electrónica.	Demuestra que la facturación electrónica ha permitido una gestión documental más ordenada, ágil y accesible, lo cual impacta positivamente en los tiempos de búsqueda, verificación y control de la información contable. La disponibilidad inmediata de los documentos fortalece la eficiencia operativa y facilita el trabajo colaborativo entre las distintas áreas de la entidad.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad
3.	¿Indique los aspectos específicos del sistema que usted considera han contribuido más a la reducción del tiempo de procesamiento de documentos?	RESPUESTA/ Afirmativa. Destaca principalmente la automatización del procesamiento de facturas, las validaciones automáticas de datos y la integración con sistemas externos como procesadores de tarjetas.	La tecnología aplicada al sistema de facturación electrónica permite optimizar los flujos de información, asegurando que los documentos se procesen de forma rápida y precisa.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad

4.	Describa alguna situación en la que el sistema haya permitido resolver una gestión documental de manera más rápida o eficiente que antes.	RESPUESTA/ Afirmativa. Señalaron que el sistema ha permitido resolver gestiones documentales de manera mucho más rápida que antes.	La facturación electrónica ha reducido significativamente los tiempos asociados a la gestión documental, mejorando la continuidad de los procesos contables y financieros.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad
5.	¿Cómo influye el uso del sistema de facturación electrónica en la rapidez con la que se preparan reportes financieros o contables dentro de la entidad?	RESPUESTA/ Afirmativa. Indicaron que el sistema de facturación electrónica ha agilizado la preparación de reportes financieros y contables. La integración automática de la información y la validación previa de los datos permiten generar reportes con mayor rapidez y exactitud.	Evidencia que la automatización del registro contable contribuye a una toma de decisiones más oportuna, ya que la información financiera se encuentra disponible en menor tiempo. Esto fortalece la eficiencia operativa y mejora la capacidad de respuesta de la entidad ante requerimientos administrativos y financieros.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad

6.	Desde su percepción, ¿cuáles son los principales beneficios operativos que ha experimentado la entidad tras migrar a la facturación electrónica?	RESPUESTA/ Afirmativa. Señalando que el proceso de registro y validación de la información contable se ha vuelto más estructurado, sistemático y confiable a partir de la implementación del sistema de facturación electrónica.	Esto evidencia un fortalecimiento de los controles internos y una mayor eficiencia en la gestión contable de la entidad.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.
7.	Explique si existen procesos que aún tardan más tiempo del esperado, a pesar de utilizar facturación electrónica, y a qué obedecen los mismos.	RESPUESTA/ Afirmativa. Indicaron que ciertos procesos aún requieren mejoras, especialmente aquellos relacionados con reportes para auditorías o ajustes provenientes de sistemas externos.	Este resultado evidencia que, aunque la facturación electrónica ha mejorado significativamente la eficiencia operativa, aún existen oportunidades de mejora. Sin embargo, incluso estos procesos más complejos se realizan con mayor control, trazabilidad y menor carga operativa que bajo esquemas manuales.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.

8.	Describe cuales tareas o actividades operativas se han automatizado gracias al sistema y cómo esto ha mejorado la eficiencia del personal.	RESPUESTA/ Afirmativa. La automatización en la emisión, validación y registro de facturas, así como en la carga masiva de información.	La facturación electrónica ha permitido redistribuir mejor el tiempo del personal, favoreciendo actividades de mayor valor agregado como el análisis y control contable.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.
9.	¿Detalle las mejoras que recomendaría implementar en el sistema de facturación electrónica para optimizar aún más el tiempo de procesamiento y la gestión de documentos?	RESPUESTA/ Afirmativa. Indican que existen oportunidades de mejora, principalmente en la integración con otros sistemas, automatización adicional y fortalecimiento de controles.	Evidencia una visión proactiva por parte del personal, orientada a la mejora continua del sistema. La identificación de estas oportunidades refuerza la idea de que la facturación electrónica es una herramienta clave para seguir fortaleciendo la eficiencia operativa y la gestión documental.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.

10.	Comente cómo ha influido el sistema de facturación electrónica en la organización interna del archivo documental y en la disponibilidad de la información para procesos operativos.	RESPUESTA/ Afirmativa. Destaca la centralización de la información, el respaldo en la nube y la reducción del uso de documentos físicos.	Confirma que la facturación electrónica ha transformado positivamente la gestión documental de la entidad, permitiendo una organización más eficiente y una mayor disponibilidad de la información para los procesos operativos, contables y administrativos, contribuyendo así a una mayor eficiencia operativa integral.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.
-----	---	--	--	---

Fuente: Elaboración propia, 2026

4.2.5 RESULTADOS OBTENIDOS CON LA APLICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN

Considerando la visita realizada a la entidad del presente estudio, se aplicó la observación con el fin de analizar la eficiencia operativa que genera la implementación del sistema de facturación electrónica, esto permitió identificar en el software contable que actualmente utiliza la empresa ver cómo se desarrollan los procesos relacionados con la emisión, validación, registro y gestión de los documentos electrónicos dentro del área contable.

Aplicando la observación ha sido evidente para la empresa que la implementación del sistema de facturación electrónica ha permitido potenciar la eficiencia operativa, por ejemplo: el sistema de facturación electrónica adquirido por la entidad cuenta con la opción de generación masiva de documentos electrónicos para clientes y comercios afiliados, tomando como base información de sistemas de procesamiento utilizados por la entidad, esta generación masiva

ocurre según lo requerido para cada flujo, sea semanal, mensual o diaria, únicamente se gestionó la programación para que la emisión sea de manera automática reduciendo la carga operativa y cualquier tipo de omisión o error humano.

En términos generales, la observación realizada permitió confirmar que la implementación del sistema de facturación electrónica ha contribuido a mejorar la eficiencia operativa dentro de la entidad, particularmente relacionado con la rapidez en el procesamiento de documentos y la organización de la información contable porque debido al sistema de facturación al presionar únicamente una tecla se emite los comprobantes electrónicos tomados desde el software contable de la entidad, además, consolida que varios flujos que debe de emitir facturas electrónicas se logre ejecutar únicamente en un solo procedimiento global.

4.3 IDENTIFICAR LOS MECANISMOS DE CONTROL CONTABLE QUE SE HAN FORTALECIDO O AUTOMATIZADO GRACIAS AL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.

En esta sección se detallan los resultados correspondientes a la identificación de los mecanismos de control contable que se han fortalecido o automatizado gracias al uso del sistema de facturación electrónica en la entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José, durante el primer semestre del 2025.

La información se organiza conforme a las respuestas obtenidas de las personas participantes, destacando elementos relacionados con validaciones, seguridad, trazabilidad y consistencia de la información financiera.

4.3.1. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENTREVISTA CON APLICACIÓN DE ÍTEMS CERRADOS

ITEM	POSIBILIDADES DE RESPUESTA
------	----------------------------

	SI	NO	NO APLICA
1. ¿El sistema de facturación electrónica ha fortalecido los controles internos relacionados con la validación de transacciones contables?	4	0	0
2. ¿El sistema permite detectar inconsistencias contables de forma automática?	2	1	1
3. ¿La conciliación contable se realiza de manera más ágil gracias a la información generada por el sistema de facturación electrónica?	3	1	0
4. ¿Los controles sobre la integridad, exactitud y trazabilidad de la información financiera han mejorado desde la implementación del sistema?	4	0	0
5. ¿La automatización del flujo de documentos electrónicos ha disminuido los riesgos de manipulación o alteración de datos?	4	0	0
6. ¿El sistema de facturación electrónica cuenta con mecanismos automáticos de validación que reducen la posibilidad de errores humanos?	4	0	0
7. ¿La integración del sistema con el software contable ha fortalecido los controles de registro y clasificación de las transacciones?	3	0	1
8. ¿El sistema facilita a la auditoría interna el acceso más ordenado y confiable de los comprobantes electrónicos?	4	0	0
9. ¿La digitalización de los comprobantes ha reducido la pérdida, duplicidad o extravío de documentos contables?	4	0	0
10. ¿Los controles establecidos mediante la facturación electrónica permiten cumplir con mayor facilidad los requerimientos normativos y tributarios?	4	0	0

TOTALES

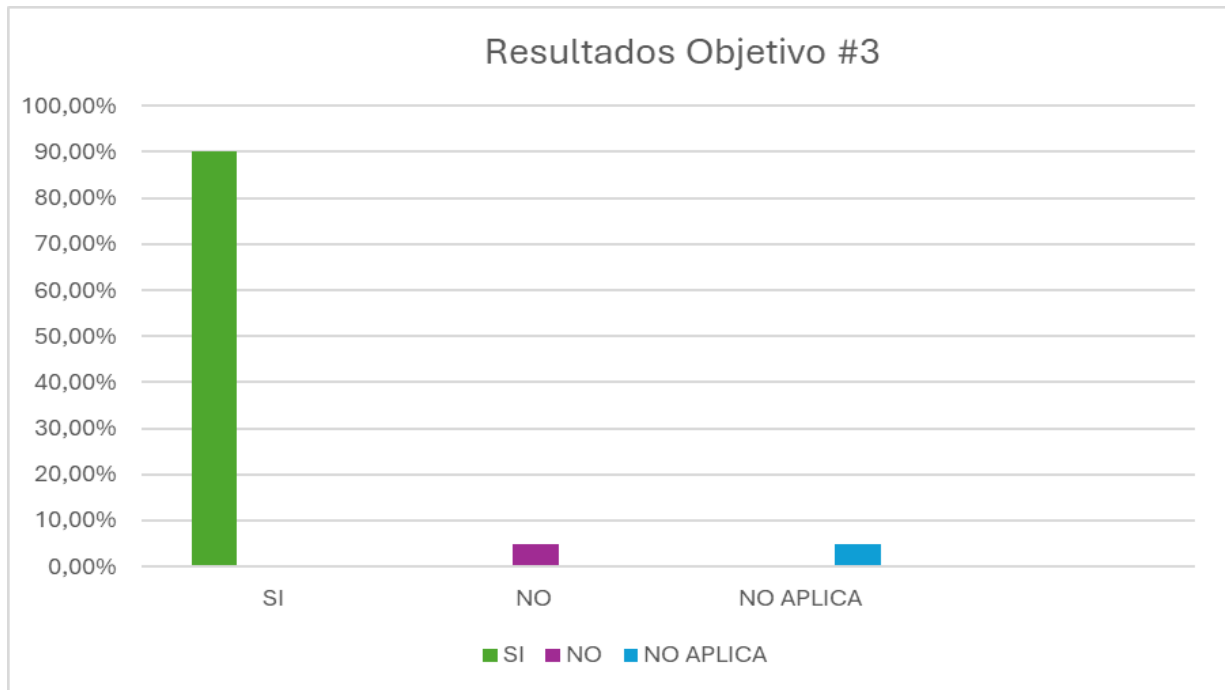
36 2 2

PORCENTAJES OBTENIDOS

90% 5% 5%

Fuente: Elaboración propia, 2026

4.3.2 GRÁFICO



4.3.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO

Respecto al tercer objetivo, el cual está orientado a identificar los mecanismos de control contable que se han fortalecido o automatizado mediante el uso del sistema de facturación electrónica y con base en la entrevista realizada y aplicada en fecha 03 de enero del 2026, la cual fue elaborada y realizada de forma virtual/ presencial en el domicilio, se tiene que el resultado obtenido refleja una percepción ampliamente favorable por parte de las personas participantes, esto se debe que el 90% de las respuestas fueron positivas, lo cual evidencia que el sistema contribuye significativamente al fortalecimiento del control interno contable.

Particularmente, se observa unanimidad en aspectos clave como: la validación de transacciones, la mejora en la trazabilidad de la información financiera, la reducción del riesgo de manipulación de datos, la automatización de controles y la facilitación de los procesos de auditoría interna. Estos resultados confirman que la facturación electrónica ha permitido un mayor orden, seguridad y confiabilidad en el manejo de la información contable.

Sin embargo, se logró identificar también resultados negativos equivalentes al 5%, principalmente asociados a la capacidad del sistema para detectar inconsistencias de forma automática y a la agilidad en algunos procesos de conciliación.

Además, el restante 5% corresponde a la opción “No aplica”, esto obedece a que ciertos controles no son utilizados de manera uniforme por todos los colaboradores o que algunas funciones del sistema no están completamente integradas en todos los procesos contables.

En resumen, a pesar de que el impacto del sistema es mayoritariamente positivo, los porcentajes negativos evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de funciones automáticas y el fortalecimiento de su uso en la práctica diaria, con el fin de maximizar los beneficios en el control contable de la entidad.

4.3.4. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENTREVISTA DETALLADA

N° de ítems	Ítems	Respuesta Afirmativa / Negativa	Explicación del resultado obtenido	Entrevistado
1.	Describa cuáles mecanismos de control contable considera que se han fortalecido desde la implementación del sistema de facturación electrónica y explique la razón de dicho fortalecimiento.	RESPUESTA/ Afirmativa.	Evidencia que la facturación electrónica ha fortalecido el control contable al asegurar que la información registrada sea completa, exacta y conforme a la normativa vigente.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad

		Se han fortalecido mecanismos como la validación previa de la información, la trazabilidad de las transacciones, la centralización de los comprobantes electrónicos y el cumplimiento normativo automático.	La automatización y estandarización de los procesos incrementan la confiabilidad y reducen riesgos asociados a errores u omisiones.	
2.	Explique cómo el sistema contribuye a la detección temprana de errores en los registros financieros.	RESPUESTA/ Afirmativa. Destaca que el sistema contribuye a la detección temprana de errores mediante validaciones automáticas, reportes y alertas. Estas herramientas impiden el avance de registros incorrectos o incompletos.	Este resultado demuestra que la facturación electrónica permite identificar inconsistencias antes de que impacten los estados financieros, fortaleciendo el control preventivo y reduciendo la necesidad de correcciones posteriores.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad
3.	¿Qué funciones automatizadas del	RESPUESTA/ Afirmativa.	Este resultado refleja que la automatización asegura la	Analistas financieros

	sistema han ayudado a mejorar los controles sobre la integridad y veracidad de la información contable?	Señala funciones como la numeración consecutiva, validación automática de datos, conciliación de reportes y uso obligatorio de notas de crédito o débito para correcciones.	integridad, trazabilidad y veracidad de la información contable, dejando evidencia clara para procesos de auditoría y control interno.	senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad
4.	Comente de qué manera la integración entre el sistema de facturación electrónica y el software contable ha mejorado el control interno.	RESPUESTA/ Afirmativa. La integración entre el sistema de facturación electrónica y el software contable ha reducido la manipulación manual y los reprocesos, permitiendo registros automáticos y oportunos.	Este resultado evidencia una mejora significativa en el control interno, ya que la integración fortalece la coherencia de los registros contables y la confiabilidad de la información financiera.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad

5.	Describa algún ejemplo concreto donde el sistema haya ayudado a prevenir o corregir una inconsistencia contable.	RESPUESTA/ Afirmativa. Mencionan que el sistema ha permitido emitir todas las facturas de manera obligatoria y detectar diferencias antes de su registro contable.	Evidencia que la automatización del registro contable contribuye a una toma de decisiones más oportuna, ya que la información financiera se encuentra disponible en menor tiempo. Esto fortalece la eficiencia operativa y mejora la capacidad de respuesta de la entidad ante requerimientos administrativos y financieros.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad
6.	¿Cómo contribuye la facturación electrónica a facilitar las auditorías internas o externas de la entidad?	Destaca el acceso digital, ordenado y centralizado a los comprobantes electrónicos, así como el cruce de automático de información.	Este resultado evidencia que la facturación electrónica mejora la eficiencia y transparencia de los procesos de auditoría, reduciendo tiempos de revisión y fortaleciendo la trazabilidad de la información.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.

7.	En su experiencia: ¿cuáles elementos del proceso contable se han vuelto más precisos y confiables tras la automatización del sistema?	Indica mejoras en la precisión de los registros de ingresos, libros de ventas y compras y conciliaciones contables.	Este resultado demuestra que la automatización ha fortalecido la exactitud y confiabilidad del proceso contable, disminuyendo errores derivados de la intervención manual.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.
8.	Explique si los riesgos contables asociados a errores humanos han disminuido con el uso del sistema, y qué factores han influido para ello.	RESPUESTA/ Afirmativa. Señala que los riesgos han disminuido gracias a procesos automáticos, validaciones obligatorias y parámetros predefinidos.	Este resultado confirma que la facturación electrónica contribuye a minimizar errores humanos, fortaleciendo el control contable y la calidad de la información financiera.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.
9.	¿De qué manera la digitalización de documentos ha fortalecido el control de acceso, archivo y	RESPUESTA/ Afirmativa.	Este resultado evidencia un fortalecimiento del control de archivo, acceso y seguimiento de los documentos contables,	Analistas financieros senior, analista financiero

	seguimiento de los respaldos contables?	Destaca el uso de respaldos automáticos, almacenamiento en la nube y accesos controlados.	reduciendo riesgos de pérdida o alteración de la información.	junior y gerente de Contabilidad.
10.	Mencione las mejoras adicionales que la entidad podría implementar en el sistema para continuar fortaleciendo los mecanismos de control contable.	RESPUESTA/ Afirmativa. Propone una integración más robusta, reportes automatizados, alertas tempranas e incluso el uso de inteligencia artificial.	Este resultado demuestra que existen oportunidades de mejora orientadas a la optimización continua del control contable, reforzando la eficiencia, la supervisión y la confiabilidad de la información financiera.	Analistas financieros senior, analista financiero junior y gerente de Contabilidad.

Fuente: Elaboración propia, 2026

4.3.5 RESULTADOS OBTENIDOS CON LA APLICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN

Con la visita realizada a la entidad del presente estudio, se aplicó la observación a fin de identificar los mecanismos de control contable que se han fortalecido o automatizado con el uso del sistema de facturación electrónica.

Se pudo observar en el software que utiliza el departamento contable y financiero de la entidad, que el sistema permite mantener un control adecuado sobre la trazabilidad de los documentos electrónicos, ya que cada comprobante emitido queda registrado digitalmente dentro de la plataforma, facilitando su verificación, seguimiento y consulta en cualquier momento.

Este hecho ha sido de gran relevancia para la entidad, ya que fortalece los procesos de revisión contable y auditoría interna, dado que la información puede ser consultada de manera segura, contribuyendo la transparencia y el control sobre los registros financieros.

Además, durante el proceso de observación, se logró identificar que existen reportes extraídos desde el sistema de facturación electrónica, donde se puede visualizar los comprobantes, por lo que se pueden generar y descargar en formato Excel con la información necesaria para las validaciones y cuadros contables (confirmación de saldos contables), ya que cada documento electrónico emitido por la entidad cuenta con un código interno que se asocia a la cuenta contable donde debe de estar registrado ese ingreso facturado. Este aspecto favorece el cumplimiento de los principios de integridad, disponibilidad y confiabilidad de los datos contables.

4.4 DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, BASADA EN LOS HALLAZGOS OBTENIDOS SOBRE SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA Y EL CONTROL CONTABLE.

El presente apartado expone los resultados que fundamentan el diseño de una propuesta de mejora para la optimización del uso del sistema de facturación electrónica, basada en los hallazgos obtenidos sobre su impacto en la eficiencia y el control contable.

Los datos recopilados permiten reconocer necesidades, limitaciones y oportunidades de fortalecimiento del sistema dentro de la entidad, constituyéndose como el insumo principal para el planteamiento de acciones orientadas a su mejora continua.

4.4.1. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO EN ENTREVISTA CON APLICACIÓN DE ÍTEMS CERRADOS

ITEM	POSIBILIDADES DE RESPUESTA
------	----------------------------

	SI	NO	NO APLICA
1. ¿El sistema de facturación electrónica utilizado por la entidad requiere mejoras para optimizar su funcionamiento actual?	3	1	0
2. ¿Considera que existen funciones del sistema que podrían automatizarse aún más para mejorar los procesos contables?	4	0	0
3. ¿Las funciones actuales del sistema permiten realizar los procesos contables de forma eficiente?	4	0	0
4. ¿El sistema cuenta con actualizaciones periódicas que mejoran su desempeño?	4	0	0
5. ¿El personal ha recibido suficiente capacitación para utilizar correctamente el sistema de facturación electrónica?	4	0	0
6. ¿Existen dificultades técnicas frecuentes que afectan el uso eficiente del sistema?	2	2	0
7. ¿El sistema actual puede adaptarse a nuevas necesidades contables o administrativas de la entidad?	4	0	0
8. ¿Los reportes contables generados automáticamente por el sistema cumplen con los requerimientos de control interno?	4	0	0
9. ¿Sería beneficioso incluir nuevas funcionalidades en el sistema de facturación electrónica?	4	0	0
10. ¿La entidad está dispuesta a invertir en mejoras tecnológicas que optimicen el sistema?	4	0	0

TOTALES

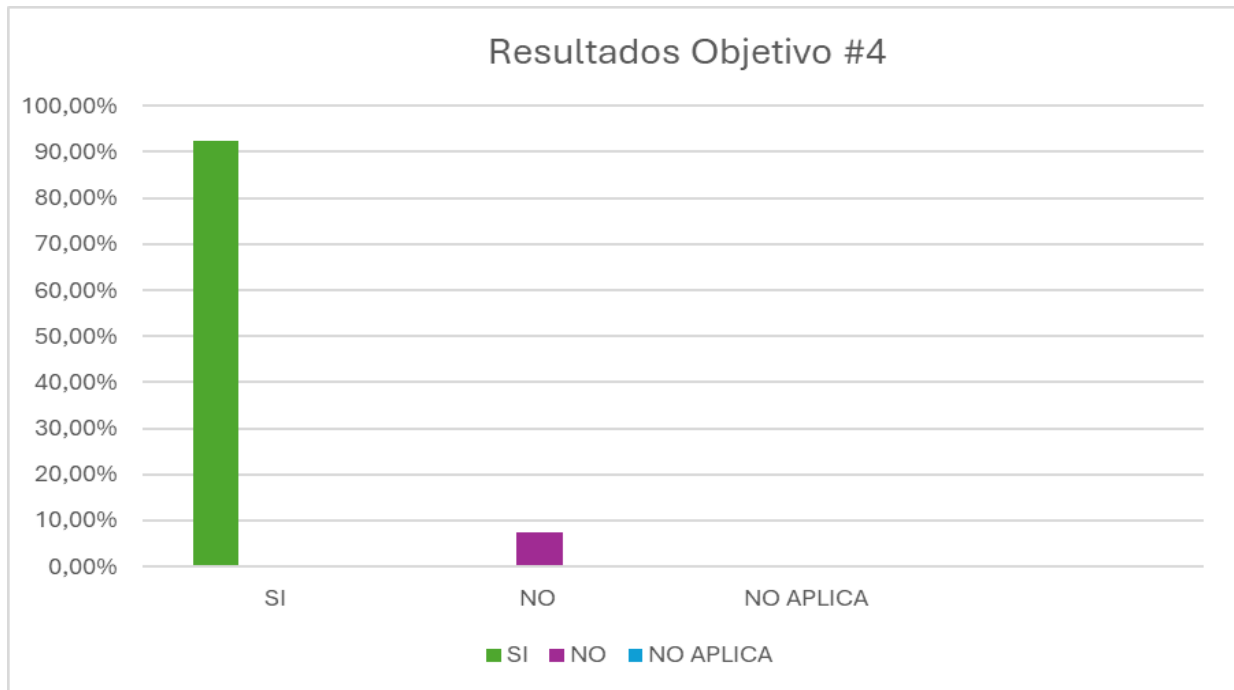
37 3 0

PORCENTAJES OBTENIDOS

92.50% 7.50% 0%

Fuente: Elaboración propia, 2026

4.4.2 GRÁFICO



4.4.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO

En relación al cuarto objetivo y con base en la entrevista realizada y aplicada en fecha 05 de enero del 2026, la cual fue elaborada y realizada de forma virtual/ presencial en el domicilio se tiene que, los resultados obtenidos evidencian una valoración ampliamente positiva del sistema de facturación electrónica y de su potencial de mejora dentro de la entidad.

De acuerdo con los datos recopilados, se tiene que el 92,50% de las respuestas fueron afirmativas, esto refleja que la mayoría de las personas participantes considera que el sistema es funcional, eficiente y con alta capacidad de adaptación a las necesidades contables y administrativas actuales. Aspectos como: la automatización de procesos, la generación de reportes, la capacitación del personal, la actualización del sistema y la disposición institucional para invertir en mejoras tecnológicas fueron valorados de forma completamente favorable.

Este comportamiento porcentual indica que existen condiciones organizacionales y tecnológicas adecuadas para implementar una propuesta de optimización, ya que el sistema no

solo cumple con los requerimientos de control interno, sino que además presenta oportunidades claras de fortalecimiento en términos de eficiencia operativa y gestión contable.

No obstante, lo anterior, se identificó también resultados negativos equivalentes al 7,50%, los mismos se enlazan principalmente en la percepción de dificultades técnicas frecuentes y en la necesidad de realizar ajustes para optimizar el funcionamiento del sistema. Estos resultados sugieren que, aunque el desempeño general es satisfactorio, persisten limitaciones operativas que podrían afectar la continuidad y fluidez de los procesos, justificando la formulación de mejoras orientadas a la estabilidad técnica, la automatización adicional y el fortalecimiento del soporte al usuario.

En síntesis, los hallazgos encontrados respaldan a todas luces la pertinencia de diseñar una propuesta de mejora, fundamentada en un alto nivel de aceptación del sistema y en la identificación de áreas específicas que requieren perfeccionamiento para maximizar su impacto en la eficiencia y el control contable de la entidad.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el presente capítulo se desarrolla la interpretación de los hallazgos obtenidos en el análisis de resultados, estableciendo una relación entre la evidencia empírica y los fundamentos teóricos expuestos en los antecedentes y el marco referencial de la investigación.

A partir de esta comparación, se valoran coincidencias, diferencias y aportes relevantes que permiten comprender con mayor profundidad el impacto del sistema de facturación electrónica en la eficiencia y el control contable de la entidad financiera. Asimismo, se examina en qué medida los resultados responden al problema planteado y a las expectativas iniciales del estudio.

La discusión constituye el espacio del informe de investigación donde se interpretan los resultados a la luz de la teoría y de estudios previos, con el propósito de explicar su significado y alcance dentro del fenómeno analizado. En esta etapa, la persona investigadora contrasta los hallazgos obtenidos con el conocimiento existente, identificando aportes, implicaciones y posibles aplicaciones prácticas.

La discusión implica interpretar los resultados y compararlos con los hallazgos de investigaciones anteriores y con los marcos teóricos que guiaron el estudio (Creswell & Creswell, 2018).

5.1 ANALIZAR EL IMPACTO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA REDUCCIÓN DE ERRORES CONTABLES Y OMISIONES EN LOS REGISTROS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.

La discusión del presente objetivo se orienta a interpretar en cómo la implementación del sistema de facturación electrónica ha incidido en la disminución de errores contables y omisiones en los registros financieros de la entidad. Si bien es cierto de conformidad con las respuestas brindadas por los colaboradores participantes en las encuestas realizadas del presente estudio,

se logró identificar aspectos relevantes relacionados con el impacto del sistema de facturación electrónica en los registros contables de la entidad; los resultados presentaron una clara coincidencia con el estudio desarrollado por Cynthia Brenes expuesto en el primer antecedente de esta investigación, efectuado en el año 2024 en su artículo titulado: *“Novedades del Sistema de Factura Electrónica en Costa Rica para 2024 y 2025”*, en el cual se indicó que la implementación del sistema permite mejorar la precisión de la información financiera y reduce cualquier tipo de inconsistencia en los procesos contables.

Además, dicho hallazgo, se alinea con lo expuesto en la firma Consultores Jiménez en el año 2024 descrito en el tercer antecedente, en que se afirmó que la automatización disminuye reprocesos y fortalece la confiabilidad de los estados financieros.

Por otra parte, se aclara que dichos resultados coinciden con lo planteado en el marco referencial explicado en el segundo capítulo del presente estudio, el cual se relaciona con lo expuesto por el Ministerio de Hacienda de Costa Rica en el año 2017 con la Resolución DGT-R-48-2016 denominada: “Comprobantes electrónicos”, ya que en la misma se estableció que la facturación electrónica nace como un mecanismo para fortalecer todo el control de las transacciones económicas y garantizar con mayor exactitud la información registrada por las entidades.

En ese sentido siempre dentro del marco referencial de esta investigación, lo mencionado anteriormente puede ser vinculado con el apartado relacionado con el concepto y evolución de la facturación electrónica, porque en él se explica que la digitalización de los comprobantes lo que busca reducir son los errores administrativos y mejorar la calidad y trazabilidad de los registros financieros.

Por otra parte, se puede afirmar que conforme a las entrevistas efectuadas en este estudio investigativo, la facturación electrónica representa una herramienta fundamental que mejora la calidad de la información contable en las entidades, porque dentro del contexto de la investigación realizada a la entidad financiera, se especificó que la reducción de errores refleja

el impacto que ha tenido la tecnología al fortalecer los procesos administrativos y contables disminuyendo la intervención manual en el registro de datos.

Con ello, y desde el análisis realizado para el presente estudio, se logra demostrar que la implementación adecuada de sistemas tecnológicos dentro de una entidad no solo responde a un requisito tributario, sino también llega a convertirse en un mecanismo de mejora en la gestión financiera, ya que, la automatización contribuye a que la información registrada sea más confiable, facilitando procesos claves dentro de una entidad tales como: auditorías, conciliaciones contables y toma de decisiones gerenciales.

Adicionalmente, otro aspecto relevante obtenido en la aplicación de las entrevistas realizadas es que el sistema permite dar seguimiento a cada documento emitido, dado que la información queda registrada digitalmente, facilitando la revisión posterior, conciliaciones y verificación de datos en controles internos y externos, esto se relaciona con lo explicado en el marco referencial con la promulgación de la Ley No 9069 denominada: Ley de Fortalecimiento de la Gestión Tributaria en el año 2012, ya que abrió las puertas a la digitalización de los procesos contables y tributarios, lo cual se vincula también con lo señalado en el mismo marco referencial relacionado con el Ministerio de Hacienda en el año 2017, donde se establece que uno de los objetivos principales de la facturación electrónica es garantizar la trazabilidad de las transacciones mediante la validación digital de los comprobantes.

En el marco referencial de la investigación, este aspecto aborda dentro del aparatado referente a la importancia de la facturación electrónica en la gestión contable, donde expresa que la digitalización de documentos permite mejorar los mecanismos de control interno y reducir riesgos asociados al manejo de información financiera.

Por otro lado, desde la perspectiva teórica de los sistemas de información contable expuesto por la autora Cynthia Brenes en el primer antecedente efectuado en el año 2024, se detalló que la utilización de herramientas tecnológicas en la contabilidad permite generar

registros más organizados y accesibles, facilitando así la supervisión y el seguimiento de las operaciones financieras dentro de una organización.

No obstante, lo anterior, a pesar del impacto positivo, los resultados obtenidos en las entrevistas aplicadas, también revelaron que algunos errores persisten cuando la información de origen proviene de otras plataformas o requiere ajustes manuales, este elemento introduce una diferencia calificada como parcial frente a estudios donde la integración es total, evidenciando que el beneficio depende del ecosistema tecnológico completo, por lo que es importante destacar que estos casos no representan la mayoría de las operaciones, pero a su vez es evidente que la tecnología implementada aún puede perfeccionarse para alcanzar un funcionamiento más eficiente.

Aunado a ello, y tomando en consideración lo anteriormente descrito, tiene relación directa con lo expuesto en el segundo antecedente por los autores Ortiz Mosquera, Paula Ríos, Beltrán Mora y Zamora Varas (2024) en su estudio denominado: “Eficiencia de la facturación electrónica en el control fiscal: un estudio de caso en el régimen RIMPE emprendedor del Ecuador”, porque estos autores señalaron que la facturación electrónica constituye una herramienta que va a mejorar el control fiscal y contable, puesto que cada transacción queda registrada digitalmente y puede ser verificada por las autoridades y por las entidades.

De manera similar, se establece una concordancia con lo expuesto en el tercer antecedente por la firma Consultores Jiménez en el año 2024, en el que se destaca que la integración de las plataformas de facturación electrónica con los sistemas contables permite automatizar procesos y reducir inconsistencias en los registros financieros.

Adicionalmente, se puede decir también que los resultados van de la mano con lo planteado por Jorge Gutiérrez en el cuarto antecedente en su artículo denominado: “Uso de la factura electrónica”, realizado en el año 2017, en el que se afirma que la factura electrónica posee mecanismos tecnológicos como: validaciones digitales y almacenamiento electrónico,

fortaleciendo la confiabilidad de la documentación contable y reduciendo la dependencia del soporte físico.

La integración entre el sistema de facturación electrónica y el software contable representa un avance significativo en la modernización de los procesos financieros de las organizaciones. Para el caso de la entidad en estudio, esta conexión ha permitido reducir tareas manuales, mejorar la exactitud contable y optimizar el flujo de información dentro del área contable.

Por otro lado, y con base en lo aplicado en el proceso de observación realizado en la entidad financiera, se logró detectar que el uso del sistema de facturación electrónica ha contribuido de manera significativa a la reducción de errores en los registros contables, principalmente en la automatización de las validaciones y a la estructura predefinida de los comprobantes electrónicos, aunado a ello, en el proceso de observación de las funciones del área contable, se detectó que la información generada se transfiere de forma automática al sistema, evitando la digitación manual que anteriormente representaba una fuente constante de equivocaciones en montos o clasificación de cuentas.

Además, se determinó por medio de la aplicación de la observación que, la trazabilidad de los documentos electrónicos facilita el seguimiento de las transacciones financieras dentro de la entidad, y también se logró evidenciar que cada comprobante emitido queda registrado en el sistema como un respaldo digital accesible, lo cual permite su consulta en tiempo real y su verificación en procesos de control interno y auditoría. No obstante, se observó que en aquellos casos donde la información inicial se genera de sistemas externos o requiere algún ajuste manual, aún existe la posibilidad de generar inconsistencias, evidenciando completamente la necesidad de fortalecer la integración entre las plataformas utilizadas.

En términos generales, la aplicación de la observación como técnica en este estudio investigativo, permitió confirmar que el sistema ha mejorado la precisión y confiabilidad de la información contable, aunque su efectividad depende en parte del entorno tecnológico.

Sin embargo, los resultados obtenidos encuentran sustento en lo desarrollado en el segundo capítulo relacionado con el marco referencial, específicamente en el apartado 2.1.2 denominado: Facturación electrónica y eficiencia operativa, en el que se expone que la automatización de los procesos permite disminuir errores humanos, agilizar el procesamiento de la información y fortalecer la exactitud de los registros contables.

Asimismo, se puede decir también que los hallazgos encontrados se relacionan con lo señalado en el apartado 2.2.5 del marco referencial titulado: Control contable, en el cual se establece que los mecanismos de control deben garantizar la integridad, confiabilidad y precisión de la información financiera. Desde la perspectiva del marco COSO, analizado en el segundo capítulo dentro del apartado referente a gobernanza y control interno, el mismo establece que la reducción de errores observada en la entidad evidencia la efectividad de las actividades de control y de los mecanismos de supervisión implementados mediante el sistema de facturación electrónica.

De igual manera, se debe rescatar que el marco COBIT respalda los resultados obtenidos porque el mismo señala que los sistemas tecnológicos deben asegurar la calidad, disponibilidad y confiabilidad de la información procesada, aspectos que se reflejan en la disminución de inconsistencias y omisiones identificadas durante la investigación.

Adicionalmente, y no por menos importante, desde la perspectiva del Marco COSO, analizado en el segundo capítulo dentro del apartado correspondiente a Gobernanza tecnológica, control interno y marcos internacionales (COSO y COBIT), los resultados evidencian el fortalecimiento de tres componentes fundamentales del sistema de control interno: las actividades de control al automatizar validaciones previas a la emisión de los comprobantes; la información y comunicación al garantizar que los datos sean completos, oportunos y confiables; y la supervisión al facilitar el seguimiento permanente de las operaciones mediante registros electrónicos verificables.

Lo anterior permite afirmar que la implementación del sistema de facturación electrónica no solamente cumple una función tributaria, sino que también fortalece el ambiente de control interno de la organización.

Vale la pena aclarar que el Marco COBIT desarrollado en el marco referencial del segundo capítulo específicamente en el apartado de Gobernanza tecnológica, proporciona una explicación complementaria a los resultados obtenidos, al establecer que los sistemas de información deben administrarse bajo criterios de calidad, disponibilidad, seguridad e integridad de los datos. En la entidad objeto de estudio se observó que la automatización del proceso de facturación, la integración con el sistema contable y la trazabilidad de cada comprobante electrónico han permitido disminuir la ocurrencia de errores derivados de procesos manuales, favoreciendo una gestión tecnológica alineada con los objetivos institucionales y con las necesidades de control de la información financiera.

En consecuencia, la evidencia empírica obtenida no solo coincide con los antecedentes analizados en el capítulo dos, sino que también confirma los planteamientos teóricos desarrollados en el marco referencial en los apartados 2.1.1 denominado La facturación electrónica: concepto y evolución; 2.1.2 titulado Facturación electrónica y eficiencia operativa y el apartado 2.2.5 denominado Control contable y Gobernanza tecnológica mediante los marcos COSO y COBIT, demostrando que la incorporación de la facturación electrónica constituye una herramienta estratégica para reducir errores contables, fortalecer el control interno y aumentar la confiabilidad de la información financiera en entidades dedicadas a la prestación de servicios financieros.

Finalmente, es válido hacer la aclaración que los resultados obtenidos permiten dar una respuesta favorable al problema de investigación debido a que se comprobó que, la implementación del sistema de facturación electrónica ha contribuido efectivamente a disminuir los errores contables y las omisiones en los registros financieros, tal como se esperaba al inicio del estudio. En ese sentido, los hallazgos concuerdan tanto con los antecedentes revisados como

con el marco teórico desarrollado en el segundo capítulo ya que se logra evidenciar que la automatización de los procesos contables fortalece la eficiencia operativa, mejora la calidad de la información financiera y consolida un sistema de control interno más robusto.

A manera de conclusión, se puede establecer que los hallazgos encontrados y obtenidos vinieron a evidenciar que la implementación del sistema de facturación electrónica ha generado muchas mejoras significativas en la eficiencia operativa, especialmente en la reducción de tiempos de procesamiento y en la optimización de la gestión documental, esto coincide y es consistente tanto con la teoría expuesta en el marco referencial y teórico del capítulo dos como con los estudios previos (antecedentes) que señalan que la digitalización de procesos administrativos contribuye a la automatización, disminución de errores y agilización de las operaciones. En esa misma línea, se logra confirmar que la facturación electrónica constituye una herramienta eficaz para mejorar el desempeño operativo de la entidad, dando una respuesta favorable al problema planteado.

5.2 ANALIZAR EL NIVEL DE EFICIENCIA OPERATIVA ALCANZANDO LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, EN TÉRMINOS DE TIEMPO DE PROCESAMIENTO Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.

En este apartado se interpretan los resultados vinculados con la eficiencia operativa generada por el sistema de facturación electrónica. La discusión se centra en determinar cómo los procesos de digitalización, la automatización de tareas y el acceso oportuno a la información influyen e inciden en la reducción de tiempos y en la mejora de la gestión documental.

La información recopilada permite interpretar que la implementación del sistema de facturación electrónica ha contribuido significativamente a optimizar la gestión de los procesos administrativos y contables de la entidad. Más que una simple reducción de tiempos operativos,

los hallazgos encontrados evidenciaron una transformación en la forma en que se ejecutan las actividades relacionadas con la emisión, validación y registro de los comprobantes electrónicos, favoreciendo una mayor agilidad en el flujo de trabajo. Esta situación demuestra que la incorporación de herramientas tecnológicas especializadas facilita la automatización de tareas rutinarias, permitiendo que los colaboradores concentren sus esfuerzos en actividades de análisis y control que aportan mayor valor a la organización.

Lo anterior coincide con lo expuesto en el marco referencial en el segundo capítulo de este estudio, específicamente en el apartado referente a la eficiencia operativa y la transformación digital de los procesos contables, donde se establece que la implementación de sistemas tecnológicos contribuye a simplificar procedimientos, reducir actividades manuales y mejorar la productividad organizacional. Desde esta perspectiva, los resultados obtenidos reflejan que la entidad ha logrado aprovechar las funcionalidades del sistema para fortalecer la gestión de sus operaciones diarias, generando beneficios que trascienden el ámbito tecnológico y se proyectan hacia una administración más eficiente y orientada al mejoramiento continuo.

Además, lo anteriormente descrito concuerda con lo expuesto por Cinthya Brenes en el primer antecedente llevado a cabo en el año 2024, quien señaló que la facturación electrónica ha contribuido a la automatización de funciones administrativas y el acceso en tiempo real a la información fiscal, lo cual le permitió agilizar los procesos contables y reducir la carga operativa en las empresas, además la supra citada autora destaca que la digitalización de los comprobantes llega a facilitar la validación inmediata de la información.

Aunado a ello, la evidencia encontrada también coincide con lo explicado en el tercer antecedente por la firma Consultores Jiménez (2024), donde se indica que la integración digital agiliza conciliaciones y mejora la productividad. De manera adicional, desde el marco referencial, se relaciona con el apartado de facturación electrónica y eficiencia operativa, ya que se establece que la digitalización de los comprobantes permite optimizar los tiempos de procesamiento y reducir errores humanos en los registros contables.

Asimismo, si se toma en consideración el concepto de eficiencia también desarrollado en el marco conceptual del presente estudio, en el mismo se indicó que una organización es eficiente cuando logra los resultados con menor uso de recursos y tiempo, esto coincide completamente con la experiencia observada en la empresa analizada, y ello refleja que la reducción en los tiempos de procesamiento evidencia que la factura electrónica no solo cumple un papel tributario, sino también se convierte en la herramienta estratégica para mejorar la eficiencia operativa dentro de las entidades financieras.

Por otra parte, en el caso de la empresa en estudio, la automatización de las tareas que anteriormente requerían funciones manuales ha permitido optimizar el uso del tiempo del personal contable, lo que ha reducido la carga operativa y facilita que los colaboradores tomen actividades más enfocadas al análisis y al control, lo cual confirma que la digitalización de los procesos administrativos contribuye a mejorar de manera significativa la productividad organizacional y fortalece la gestión contable.

Lo descrito en el párrafo anterior combina con lo detallado en el segundo antecedente internacional basado en el estudio realizado por los autores Ortiz Mosquera, Paula Ríos, Beltrán Mora y Zamora Varas en el año 2024, quienes señalaron que la implementación de la facturación electrónica mejora la trazabilidad de los registros contables y fortalece la gestión documental dentro de las entidades. Según estos autores lo que facilita la revisión de operaciones es que la digitalización permite mantener información organizada y accesible.

Se hace la aclaración que desde el marco referencial lo hallado se vincula con el apartado denominado: “Facturación electrónica y seguridad de la información”, ya que en el mismo se establece que los comprobantes electrónicos incorporan los mecanismos necesarios que logre garantizar la autenticidad y trazabilidad de los documentos. Aunado a ello, se logra relacionar con el concepto de sistema, que describe la interacción entre la tecnología, procesos y personas para gestionar la información de manera eficiente dentro de la organización.

Así las cosas, se logra determinar que la mejora en la gestión documental representa un beneficio importante para las entidades financieras, ya que esto facilita la disponibilidad de información confiable para procesos de auditoría, fiscalización y toma de decisiones, lo cual reduce riesgos operativos y garantiza la consulta de forma inmediata registros contables. En ese sentido, la facturación electrónica se consolida como una herramienta que no solo llega a mejorar la eficiencia administrativa, sino que fortalece la transparencia y confiabilidad de la información financiera.

Se esperaba que la reducción de tiempos fuera evidente, por lo que los hallazgos confirman ampliamente dicha previsión. Además, aportan información valiosa sobre los puntos donde la institución podría concentrar futuros esfuerzos de mejora.

Los hallazgos relacionados con la mejora en la eficiencia operativa son congruentes con lo desarrollado en el segundo capítulo, específicamente en el apartado 2.2.4 titulado Eficiencia, donde se indica que una organización eficiente es aquella capaz de obtener mejores resultados mediante una utilización óptima de los recursos disponibles.

Asimismo, en el apartado 2.1.2 denominado: Facturación electrónica y eficiencia operativa, en el mismo se expone que la digitalización de los procesos contribuye a reducir tiempos de ejecución, eliminar tareas repetitivas y optimizar la gestión documental. Los resultados observados en la entidad permiten confirmar dichos planteamientos teóricos supra citados, ya que se evidenció una disminución en los tiempos de procesamiento y una mayor facilidad para acceder a la documentación requerida.

Por otro lado, desde la perspectiva del marco COSO, desarrollado en el marco referencial del segundo capítulo de este estudio, específicamente lo indicado en el apartado titulado "Gobernanza tecnológica y control interno: COSO y COBIT", los resultados obtenidos evidenciaron el fortalecimiento de varios componentes del sistema de control interno. En primer lugar, las actividades de control se reflejan en la automatización de validaciones, registros y verificaciones incorporadas por el sistema, reduciendo significativamente la posibilidad de

errores derivados de procedimientos manuales. En segundo lugar, el componente de información y comunicación se vio fortalecido debido a que la información contable circula de manera más oportuna, íntegra y disponible para quienes participan en la toma de decisiones y en tercer lugar, el componente de supervisión encuentra sustento en la facilidad para consultar documentos electrónicos y efectuar revisiones continuas sobre las operaciones registradas.

Por otra parte, el marco COBIT, también desarrollado en el marco referencial del capítulo dos permite interpretar que las mejoras observadas responden a una adecuada gestión de la tecnología de información dentro de la organización. COBIT establece que la infraestructura tecnológica debe generar información confiable, segura, disponible y alineada con los objetivos institucionales. Precisamente, la integración del sistema de facturación electrónica con el software contable evidencia el cumplimiento de estos principios, al facilitar el procesamiento automatizado de la información, reducir tiempos de respuesta y fortalecer la calidad de los datos utilizados en la gestión financiera.

En consecuencia, los resultados obtenidos permiten concluir que la implementación del sistema de facturación electrónica ha contribuido significativamente al fortalecimiento de la eficiencia operativa de la entidad estudiada. Estos hallazgos no solo coinciden con los antecedentes consultados, sino también con los fundamentos teóricos desarrollados en el segundo capítulo, particularmente en los apartados 2.2.2 denominado Facturación electrónica y eficiencia operativa, Facturación electrónica y seguridad de la información, Concepto de sistema y Gobernanza tecnológica y control interno (COSO y COBIT). En ese sentido, los resultados responden al problema de investigación y confirman lo esperado por la investigadora, al evidenciar que la automatización de los procesos contables y administrativos constituye un elemento determinante para mejorar la eficiencia organizacional, fortalecer el control interno y favorecer una gestión documental más segura, confiable y oportuna.

De manera integral, se resume en concreto y de acuerdo con los resultados obtenidos, se logra demostrar que la calidad de la información contable ha mejorado a partir de la

implementación del sistema de facturación electrónica, evidenciándose mayor precisión, integridad y disponibilidad de los datos. Estos hallazgos establecen que los sistemas digitales fortalecen la confiabilidad de la información financiera y facilitan la toma de decisiones, los resultados son acordes con lo esperado, y permiten afirmar que la herramienta tecnológica ha contribuido positivamente a la calidad de la información contable, ofreciendo una respuesta clara y favorable al problema de investigación.

5.3 IDENTIFICAR LOS MECANISMOS DE CONTROL CONTABLE QUE SE HAN FORTALECIDO O AUTOMATIZADO GRACIAS AL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.

La presente sección analiza el alcance de los mecanismos de control contable que han sido potenciados mediante la utilización del sistema de facturación electrónica. Se examina la manera en que los resultados obtenidos se relacionan con los enfoques teóricos del control interno, la trazabilidad de la información y la reducción de riesgos, determinando coincidencias o posibles divergencias con estudios anteriores.

Inicialmente para el análisis del funcionamiento del sistema de facturación electrónica en la entidad financiera, se identificó que uno de los principales mecanismos de control contable fortalecidos corresponde a la automatización del registro de transacciones dentro del sistema contable.

¿Y de qué forma este mecanismo se ha fortalecido? Bueno, la respuesta es sencilla, adoptando el sistema de facturación electrónica la entidad logró que los documentos electrónicos emitidos y recibidos se integraran automáticamente al sistema contable, generando de esta manera, los registros inmediatos que logran permitir mantener la información actualizada, este proceso permite mejorar la consistencia de los datos contables y reducir los tiempos destinados a tareas operativas.

Ahora bien, lo anteriormente narrado coincide con lo expuesto en el primer antecedente por la autora Cynthia Brenes en el año 2024, porque la señora Brenes en su estudio realizado concluye que la implementación de una herramienta tecnológica contribuye a mejorar la organización y la trazabilidad de los documentos contables, permitiendo registros más ordenados y verificables. La autora también destaca que, la validación de comprobantes en tiempo real por parte del Ministerio de Hacienda fortalece los procesos de control interno y reduce inconsistencias en la información relevante dentro de una entidad.

Por otro lado, tal como se explicó en el marco referencial del presente estudio, también se puede relacionar con lo establecido por el Ministerio de Hacienda en el año 2016, donde se indica que la emisión y validación electrónica de los comprobantes contribuye a fortalecer el control contable, ya que cada documento emitido debe de contar con un respaldo digital validado por la Dirección General de Tributación.

Ergo, con base en los resultados u hallazgos obtenidos, se considera que la facturación electrónica representa una herramienta importante que fortalece la transparencia y confiabilidad de la información contable dentro de las organizaciones financieras. En la entidad en estudio esta implementación no solo ha permitido cumplir con los requerimientos tributarios establecidos por la normativa costarricense, sino que también contribuye en los procesos internos de registro, control y verificación de las transacciones.

Sin embargo, los resultados obtenidos indicaron también que el sistema ha fortalecido de manera notable el control contable, especialmente en aspectos como: la integridad de la información, la seguridad de los registros y la disponibilidad de evidencia digital.

Lo anterior, coincide totalmente con lo planteado en el cuarto antecedente expuesto por el autor Jorge Gutiérrez (2017), quien sostiene que la validación electrónica aporta seguridad jurídica y reduce posibilidades de alteración. De igual manera, guarda similitud con lo detallado y explicado en el segundo antecedente por los autores Ortiz Mosquera, Pauta Ríos, Beltrán Mora y Zamora Varas en su estudio internacional del año 2024, donde se concluyó que la trazabilidad

digital mejora sustancialmente el control interno. Agregarle a lo establecido en el marco teórico, estos elementos se vinculan con la necesidad de garantizar evidencia suficiente y confiable para respaldar la información financiera.

A pesar de los avances, surgieron opiniones que apuntan a la necesidad de incorporar herramientas adicionales, como lo son las alertas inteligentes o reportes predictivos, para robustecer aún más la supervisión, esto demuestra que la organización reconoce el valor del sistema, pero también visualiza posibilidades de evolución, además, las expectativas iniciales contemplaban un fortalecimiento evidente de los controles, situación que se confirma de manera contundente, consolidando la relevancia del sistema dentro de la estructura contable.

Finalmente, y como parte de los hallazgos encontrados y una vez aplicada la técnica de la observación directa realizada en los procesos contables de la entidad en estudio, se logró identificar que la implementación del sistema de facturación electrónica ha fortalecido de manera significativa los mecanismos de control contable, a través de la automatización de los registros y la validación de la información. Se observó también que, el sistema contable se integra al sistema de facturación de forma automática generando registros inmediatos que permitan mantener la información actualizada y reduce la intervención manual del personal. Este proceso contribuye a mejorar la consistencia de los datos y disminuye el riesgo de errores asociados a la manipulación manual de la información.

Aunado a ello, se evidenció que el sistema proporciona herramientas que fortalecen la seguridad y trazabilidad de los registros contables como el almacenamiento digital de los comprobantes y la validación electrónica de la información, estos mecanismos permiten un mayor control sobre las transacciones facilitando la supervisión y el seguimiento de las operaciones financieras.

Simultáneamente, se identificó que la organización podría beneficiarse de la incorporación de herramientas adicionales, como lo son las alertas automatizadas o reportes avanzados, que permitan mejorar aún más la supervisión y el análisis de la información, en

términos generales, la aplicación de la observación permitió confirmar que el sistema ha fortalecido los controles internos, incrementando la confiabilidad y transparencia de la información contable.

Adicionalmente, cabe mencionar que los resultados obtenidos respecto al fortalecimiento de los mecanismos de control contable se encuentran estrechamente vinculados con lo desarrollado en el marco referencial del segundo capítulo, particularmente en el apartado 2.2.5 denominado: Control contable, apartado en el que se establece que los procedimientos de control deben orientarse a garantizar la exactitud, integridad y confiabilidad de la información financiera. Asimismo, en dicho apartado se menciona y detalla los marcos COSO y COBIT donde se explica que la implementación de controles automatizados permite reducir riesgos, mejorar la trazabilidad de las operaciones y fortalecer la supervisión de los procesos organizacionales. Los hallazgos de la presente investigación evidencian precisamente estos beneficios, al identificarse validaciones automáticas, registros electrónicos verificables y mecanismos de seguimiento que contribuyen a minimizar riesgos operativos y contables.

Además, desde la perspectiva del marco COSO, dichos resultados obtenidos reflejaron el fortalecimiento de los componentes relacionados con las actividades de control, la información y comunicación, así como la supervisión continua de los procesos. Por su parte, el marco COBIT permite interpretar dichos hallazgos desde la gobernanza tecnológica, al demostrar que una adecuada administración de los sistemas de información favorece la seguridad, disponibilidad y confiabilidad de los datos utilizados por la organización.

Así las cosas, se puede decir que los hallazgos obtenidos permiten interpretar que el fortalecimiento de los mecanismos de control contable no responde únicamente a la automatización de tareas, sino a la incorporación de prácticas de gobernanza y control que fueron desarrolladas en el marco referencial de este estudio, específicamente en el apartado 2.2.8, correspondiente al Control Interno, donde se analizó el modelo COSO (2013), dicho marco establece que un sistema de control interno eficaz debe garantizar el logro de los objetivos

organizacionales mediante la integración de cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo. Desde esta perspectiva, los resultados obtenidos evidencian que la implementación del sistema de facturación electrónica fortalece principalmente las actividades de control, al incorporar validaciones automáticas, registros inmediatos, controles de acceso y trazabilidad documental, reduciendo la posibilidad de errores y aumentando la confiabilidad de la información financiera.

De igual forma, los resultados guardan estrecha relación con lo expuesto en el segundo capítulo en el apartado 2.2.10, referente al marco COBIT 2019, en el cual se explicó que la gobernanza de las tecnologías de información debe orientarse a generar valor para la organización mediante procesos estandarizados, gestión adecuada de riesgos y monitoreo permanente de los recursos tecnológicos. Bajo este enfoque, la integración automática entre el sistema de facturación electrónica y el sistema contable observada en la entidad constituye una evidencia de que la tecnología está siendo utilizada como un mecanismo de apoyo para fortalecer los procesos contables, mejorar la calidad de la información y disminuir la intervención manual. Asimismo, la utilización de comprobantes electrónicos validados por la Administración Tributaria, junto con el almacenamiento digital de la documentación, demuestra que la organización aplica prácticas alineadas con los principios de control, integridad y disponibilidad de la información promovidos por COBIT, favoreciendo una gestión más segura y eficiente de los datos financieros.

A manera de conclusión, se logró identificar que el uso del sistema de facturación electrónica ha fortalecido diversos mecanismos de control contable, mediante la automatización de procesos, la validación de información y la trazabilidad de las transacciones, lo anterior, guarda coherencia con los enfoques teóricos sobre el control interno, los cuales destacan la importancia de la tecnología en la reducción de riesgos en el aseguramiento de la información. De esta manera, los hallazgos concuerdan con lo esperado en el presente estudio, puesto que queda evidenciando que la implementación del sistema no solo optimiza procesos, sino que también fortalece el control interno, aportando una solución efectiva al problema planteado.

5.4 DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, BASADA EN LOS HALLAZGOS OBTENIDOS SOBRE SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA Y EL CONTROL CONTABLE.

Para esta variable, se valoraron los hallazgos que sustentan la necesidad de establecer acciones de mejora a fin de optimizar el uso del sistema de facturación electrónica. La discusión permite analizar las oportunidades detectadas a partir de la experiencia de las personas participantes y relacionarlas con buenas prácticas tecnológicas y contables que favorecen la eficiencia y el fortalecimiento del control interno.

Ahora bien, los hallazgos descritos guardan relación con los fundamentos teóricos desarrollados en el segundo capítulo en el marco referencial, específicamente en el apartado relacionado con los beneficios y desafíos de la implementación de la facturación electrónica, donde se establece que el aprovechamiento efectivo de las herramientas tecnológicas depende no solo de la infraestructura tecnológica disponible, sino también de las competencias y conocimientos del personal encargado de su utilización. Asimismo, dichos resultados coinciden con el antecedente expuesto por Consultores Jiménez (2024), el cual señala que la capacitación continua constituye un factor determinante para maximizar los beneficios de los sistemas de facturación electrónica y garantizar su adecuada integración en los procesos organizacionales.

De igual forma, los resultados pueden analizarse desde la perspectiva del marco COBIT 2019, desarrollado en el marco referencial del segundo capítulo específicamente en el apartado de gobierno y gestión de tecnologías de información ya que, dicho marco establece la importancia de asegurar que los colaboradores cuenten con las capacidades, habilidades y conocimientos necesarios para utilizar eficientemente los recursos tecnológicos de la organización. Desde esta óptica, las oportunidades de mejora identificadas en materia de capacitación evidencian la necesidad de fortalecer la gestión del talento humano asociado al uso

de la tecnología, con el propósito de maximizar el valor generado por el sistema de facturación electrónica.

Adicionalmente, estos hallazgos también se relacionan con el componente “Ambiente de Control” del marco COSO, abordado en el marco referencial del presente estudio, porque éste además de ser parte de los fundamentos del control interno, en el se destaca que la competencia profesional del personal constituye uno de los elementos esenciales para garantizar la efectividad de los controles organizacionales. En consecuencia, puede afirmarse que una estrategia permanente de capacitación no solo contribuiría a mejorar la eficiencia operativa y la calidad de la información contable, sino también al fortalecimiento del sistema de control interno de la entidad, aspecto que concuerda con lo esperado por la investigadora respecto a los beneficios derivados de la implementación de la facturación electrónica.

Según este estudio realizado, las organizaciones que invierten en capacitación logran aprovechar de mejor manera las herramientas tecnológicas y mejoran la eficiencia de sus procesos y administración, esto también coincide con lo detallado y explicado en el primer antecedente por Cinthya Brenes en el año 2024, quien indicó que la adopción de sistemas electrónicos dentro de las empresas requiere procesos de adaptación organizacional y formación continua al personal, para poder garantizar un uso adecuado y maximizar los beneficios.

Se considera que la capacitación al personal constituye un elemento fundamental que garantiza el éxito de la implementación de sistemas dentro de las organizaciones, en el caso de la entidad financiera estudiada, fortalecer los programas de formación permitiría optimizar el uso del sistema de facturación electrónica y contribuiría a que el personal comprenda mejor la importancia del sistema dentro de la gestión financiera y del cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Además, conforme al estudio realizado por los autores Ortiz Mosquera, Paula Ríos, Beltrán Mora y Zamora Varas en el año 2024 expuesto en el segundo antecedente, estos autores indicaron que la facturación electrónica genera mayores beneficios cuando se integra

completamente a los sistemas contables y administrativos de las organizaciones; agregar que la integración tecnológica permite mejorar la gestión de la información financiera y fortalece los procesos de control interno.

Desde un enfoque profesional, la automatización del flujo de información reduciría la necesidad de realizar verificaciones manuales, disminuiría el riesgo de inconsistencias y facilitaría el acceso a la información actualizada para la toma de decisiones.

Por otro lado, y de acuerdo a lo establecido en el marco referencial, este hallazgo también se vincula con lo establecido por el Ministerio de Hacienda en el año 2016, donde señala que la implementación de la facturación electrónica forma parte de un proceso de modernización del sistema tributario que busca mejorar la eficiencia administrativa y fortalecer los mecanismos de control fiscal.

La propuesta planteada encuentra fundamento en diversos apartados del marco referencial explicado en el segundo capítulo, especialmente en aquellos relacionados con la eficiencia operativa, el control contable y la gobernanza tecnológica. En el apartado 2.1.2 denominado Facturación electrónica y eficiencia operativa se estableció que los beneficios de la digitalización dependen no solo de la implementación tecnológica, sino también de la adecuada gestión de los procesos organizacionales.

De igual manera, la propuesta encuentra sustento con lo expuesto en el marco referencial específicamente en el apartado 2.2.9 titulado: "Marco técnico aplicable a la facturación electrónica", en relación con el desarrollo del Marco Integrado de Control Interno COSO (2013), donde se explica que un sistema de control interno debe estructurarse sobre cinco componentes fundamentales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Los elementos incorporados dentro de la propuesta responden precisamente a dichos componentes, al establecer procedimientos documentados, controles de validación, mecanismos de comunicación entre las áreas involucradas y actividades periódicas de seguimiento que contribuyen al fortalecimiento del sistema de control interno de la entidad.

De forma complementaria, el contenido de la propuesta también guarda relación con lo expuesto en el apartado 2.2.9 sobre el marco COBIT 2019, donde se señala que la gobernanza de las tecnologías de información requiere procesos claramente definidos, gestión de riesgos, monitoreo continuo y capacitación de los usuarios para garantizar que las soluciones tecnológicas generen valor para la organización. Bajo esta perspectiva, la propuesta incorpora acciones orientadas a mejorar la gestión del sistema de facturación electrónica mediante la estandarización de procedimientos, el fortalecimiento de las competencias del personal y la evaluación continua del funcionamiento del sistema, aspectos que responden a los principios de gobierno y gestión de tecnologías promovidos por COBIT.

Estos resultados son consistentes con los estudios previos detallados en el primer y segundo capítulo en relación con los antecedentes y el marco referencial, porque destacan el impacto positivo de la digitalización en la eficiencia empresarial. En ese sentido, se puede decir que los hallazgos coincidieron totalmente con lo esperado en el presente estudio, puesto que permitieron concluir que la adopción del sistema ha contribuido de manera efectiva a resolver el problema de investigación al mejorar el desempeño operativo y fortalecer la gestión de la entidad.

Finalmente, los resultados alcanzados permiten concluir que la propuesta diseñada constituye una respuesta integral al problema de investigación, al atender las oportunidades de mejora identificadas durante el desarrollo del estudio y al fundamentarse en los principios teóricos expuestos en el marco referencial del segundo capítulo, especialmente en los apartados referentes a eficiencia operativa (2.2.4), control interno (2.2.6), facturación electrónica (2.2.2) y marco técnico aplicable (2.2.9), donde se desarrollan los modelos COSO y COBIT 2019. En consecuencia, los hallazgos obtenidos concuerdan con lo esperado por la investigadora y demuestran que la implementación de una propuesta estructurada fortalece la eficiencia operativa, mejora el control contable y contribuye a la optimización continua del sistema de facturación electrónica dentro de la entidad.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

El presente capítulo tratará sobre las conclusiones y recomendaciones obtenidas en el estudio desarrollado sobre el impacto del sistema de facturación electrónica en la entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José. A partir de la discusión de los resultados obtenidos, se sintetizan los principales hallazgos del estudio en relación con los objetivos planteados.

Según Fidias G. Arias, en su obra titulada: *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*, en el año 2012, las conclusiones en todo estudio de investigación representan la exposición clara y precisa de los resultados finales de una investigación, los cuales deben derivarse directamente del análisis realizado y responder a los objetivos planteados en el estudio.

6.1 CONCLUSIONES

6.1.1 ANALIZAR EL IMPACTO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA REDUCCIÓN DE ERRORES CONTABLES Y OMISIONES EN LOS REGISTROS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025

Se concluye que la implementación del sistema de facturación electrónica ha contribuido significativamente a disminuir errores contables y omisiones en registros financieros de la entidad estudiada. La automatización de los procesos permitió reducir inconsistencias que antes se presentaban en procedimientos manuales, como la duplicidad de la información, registros incompletos o errores en colocación de los montos. En consecuencia, la información financiera generada resulta precisa y confiable, esto favorece la calidad de registros contable y disminuye la necesidad de realizar ajustes posteriores.

Otro hallazgo relevante permite concluir que el sistema de facturación electrónica ha fortalecido la trazabilidad de la información financiera de la entidad, ya que, al mantenerse los documentos registrados digitalmente, es posible realizar verificaciones, conciliaciones y seguimientos de manera más eficiente, facilitando los controles internos como procesos de revisión administrativa o auditoría.

A pesar de los beneficios identificados, se logra concluir que existen ciertas limitaciones asociadas a la integración del sistema con las demás plataformas administrativas utilizadas por la entidad, evidencia que, si bien la facturación electrónica ha mejorado la gestión contable, pero el impacto también depende del nivel de integración tecnológica existente en la entidad. Por lo tanto, el fortalecimiento de la relación entre sistemas representa una oportunidad de mejora para optimizar el funcionamiento del proceso contable.

6.1.2 ANALIZAR EL NIVEL DE EFICIENCIA OPERATIVA ALCANZANDO LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, EN TÉRMINOS DE TIEMPO DE PROCESAMIENTO Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025

Se concluye a partir de los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas, que la implementación del sistema de facturación electrónica ha contribuido de forma significativa a la reducción del tiempo utilizado para emitir, validar y registrar documentos electrónicos, antes de la integración del sistema, los procesos implicaban actividades manuales como digitalización repetitiva, verificaciones internas extensas y revisión física de documentos., esto generaba retrasos en la gestión de la información financiera.

Cabe resaltar, que la incorporación del sistema digital, las tareas se ejecutan de manera automatizada, esto genera que el procesamiento sea con mayor rapidez y precisión. En consecuencia, a esto, el personal puede dedicar más tiempo a funciones de análisis y control,

demostrando que la facturación electrónica no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también optimiza la gestión del recurso humano dentro de la entidad estudiada.

Otro hallazgo que es importante evidenciar en la investigación es que la facturación electrónica ha permitido fortalecer la organización, almacenamiento y acceso a la documentación contable, ya que, la digitalización de los documentos reduce significativamente la dependencia de archivos físicos, facilitando la localización de la información y mejorando el control sobre los registros financieros.

Además, cabe resaltar que la disponibilidad inmediata de los documentos permite agilizar procesos internos como las revisiones contables, auditorías o consultas administrativas, esto representa un avance importante en términos de eficiencia, ya que la gestión documental se vuelve más ordenada, segura y accesible, reduce el riesgo de pérdida o duplicidad de información.

En este sentido, la implementación del sistema contribuye a consolidar una estructura administrativa más organizada y alineada con las prácticas modernas de gestión financiera.

Los resultados también permiten concluir que aún existen ciertos procesos, que pueden generar demoras dentro de la operación, ciertos entrevistados señalaron que determinadas actividades relacionadas con verificaciones externas, validaciones adicionales o revisiones específicas todavía requieren tiempo adicional, esto afecta de manera parcial la eficiencia total del sistema.

Lo anteriormente descrito demuestra que, la facturación electrónica ha mejorado significativamente la rapidez y organización de los procesos contables, su efectividad va a depender también de otros factores organizacionales y tecnológicos que intervienen en la gestión administrativa, por lo que, la empresa aún cuenta con oportunidades de mejora que se orienten a optimizar estos procesos complementarios y así lograr un aprovechamiento más integral del sistema implementado.

6.1.3 IDENTIFICAR LOS MECANISMOS DE CONTROL CONTABLE QUE SE HAN FORTALECIDO O AUTOMATIZADO GRACIAS AL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025

Se concluye que la implementación del sistema de facturación electrónica permitió fortalecer los mecanismos de control contable que se relacionan con el registro automático de las transacciones dentro del sistema contable. Las encuestas evidencian que la integración entre la plataforma y el sistema contable, contribuyó que los comprobantes electrónicos se registren de forma inmediata, mejorando la actualización de la información financiera y disminuye errores humanos derivados de registros manuales. Este proceso favorece la consistencia de los datos contables y optimiza las labores operativas del personal encargado del área financiera, permitiendo que la información sea confiable y oportuna para la toma de decisiones dentro de la entidad.

Otro aspecto relevante identificado en el estudio es que la facturación electrónica contribuye al fortalecimiento del control interno y de la trazabilidad de la información contable, ya que permiten que la información financiera cuenta con evidencia verificable y segura. Esto reduce riesgos asociados al manejo de documentos físicos, tales como extravíos, duplicidades o alteraciones de la información, y facilita los procesos de revisión y auditoría, por lo que el sistema favorece una gestión contable más transparente y ordenada dentro de la entidad.

Se logra concluir que el uso del sistema de facturación electrónica ha fortalecido la integridad, seguridad y disponibilidad de la información contable, elementos fundamentales para el adecuado funcionamiento de los controles financieros. Estos resultados evidencian que el sistema no solo cumpla con los requerimientos tributario establecidos por la normativa del país, sino que también aporta un gran valor a los procesos internos organizacionales y se logra identificar la oportunidad de incorporar herramientas tecnológicas adicionales que permitan

continuar fortaleciendo los controles contables, demostrando así que la entidad reconoce el potencial del sistema y busca optimizar su funcionamiento en el futuro.

6.1.4 DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, BASADA EN LOS HALLAZGOS OBTENIDOS SOBRE SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA Y EL CONTROL CONTABLE

Se concluye que, aunque el sistema de facturación electrónica implementado cumple con su funcionamiento básico y es percibido como una herramienta confiable por parte del personal, existen oportunidades de mejora relacionadas con el nivel de capacitación de los colaboradores, estos resultados evidencian que no todas las funcionalidades del sistema son aprovechadas por completo, esto genera que algunos procesos continúen de manera manual. Esta situación limita el potencial del sistema para optimizar los procesos contables y administrativos, por lo que fortalecer los programas de formación y actualización del personal permitiría mejorar la eficiencia operativa, reducir errores y maximizar los beneficios del uso de la facturación electrónica dentro de la entidad.

Los resultados obtenidos permiten concluir que la integración del sistema de facturación electrónica con otras plataformas tecnológicas utilizadas por la entidad aún presenta oportunidades de mejora, el sistema se encuentra en funcionamiento, sin embargo, la información generada no siempre fluye de forma completamente automatizada entre los distintos sistemas administrativos y contables, genera la gran necesidad de realizar verificaciones adicionales o procesos manuales que pueden afectar la eficiencia operativa, por lo que fortalecer la integración tecnológica contribuiría a mejorar la gestión de la información financiera, facilitar los procesos de control contable y reducir posibles inconsistencias en los registros.

Se concluye que la entidad financiera se encuentra en una etapa de consolidación en el uso del sistema de facturación electrónica, donde el objetivo principal ya no es únicamente cumplir con la normativa, sino que también se puede optimizar su funcionamiento y aprovechar

los beneficios estratégicos. Las entrevistas evidenciaron que existe interés en mantener el sistema actualizado e incorporar nuevas funcionalidades que permitan mejorar la generación de reportes, la gestión documental y el control contable. Este resultado refleja una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a la innovación tecnológica, lo cual representa un elemento positivo para fortalecer la eficiencia administrativa y la calidad de la información financiera dentro de la institución.

6.1.5 CONCLUSIÓN GENERAL

A partir del desarrollo de la investigación, se concluye que la implementación del sistema de facturación electrónica en la entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José, ha generado un impacto positivo en la gestión contable, operativa y administrativa de la organización durante el primer semestre del año 2025, estos resultados obtenidos evidencian que la automatización de los procesos de facturación electrónica ha contribuido a disminuir errores contables, fortalecer los controles internos y mejorar la confiabilidad de la información financiera, permitiendo que los registros contables se realicen ordenados, precisos y verificables. Asimismo, la digitalización de los documentos ha favorecido la trazabilidad de la información y ha facilitado los procesos de revisión, conciliación y auditoría dentro de la entidad.

De igual forma, se determinó que el sistema ha generado mejoras en la eficiencia operativa, particularmente en la reducción del tiempo necesario para emitir, validar y gestionar documentos electrónicos, así como en la organización del archivo documental. No obstante, los resultados también evidencian que aún existen oportunidades de mejora relacionadas con la integración tecnológica entre las plataformas utilizadas, la optimización de ciertos procesos operativos y el fortalecimiento de las capacitaciones del personal. En este sentido, la facturación electrónica no solo representa una herramienta de cumplimiento normativo, sino también un recurso de estrategia que, al ser gestionado adecuadamente, puede contribuir significativamente

al fortalecimiento del control contable, la eficiencia administrativa y la toma de decisiones dentro de la organización.

En consecuencia, la investigación confirma que el aprovechamiento adecuado del sistema de facturación electrónica permite mejorar la calidad de la información financiera y optimizar los procesos internos de la entidad, lo cual responde al problema de investigación planteado y demuestra la importancia de continuar impulsando el uso eficiente de herramientas tecnológicas en el ámbito contable y financiero.

6.2 LIMITACIONES

Las limitaciones se refieren a aquellas condiciones propias del proceso investigativo, que pueden modificar de manera parcial lo planificado en el anteproyecto y que están relacionadas con el objeto de estudio o con el desarrollo del trabajo de campo. Las limitaciones pueden influir en la obtención de la información o en el alcance de los resultados, por ello es importante identificarlas y detallarlas dentro del estudio realizado.

Se debe tomar en consideración como parte de las aclaraciones al presente estudio, que no se consideran limitaciones aquellas situaciones personales de la persona investigadora, sino únicamente los factores externos que puedan afectar el proceso de investigación, el acceso a la información o el desarrollo del análisis requerido (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2022)

Con base en lo explicado por Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, en su obra titulada: *Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta (2022)*, las limitaciones corresponden a aquellos factores o condiciones que pueden influir en el desarrollo de la investigación y que interfieren al control total de la persona investigadora, pudiendo afectar el acceso a los datos, la ejecución del estudio o la interpretación de los resultados.

El presente estudio se enfrentó a las siguientes limitaciones:

Restricción en el acceso a determinada información interna de la entidad, debido a políticas de confidencialidad relacionadas con datos contables y financieros.

Disponibilidad limitada de algunos colaboradores para participar de las entrevistas, debido a sus responsabilidades laborales en la entidad.

Desarrollo del estudio en una única entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José, esto limita la posibilidad de generalizar los resultados a otras organizaciones del mismo sector.

Posibles respuestas breves o incompletas por parte de algunos participantes durante la aplicación de los instrumentos de recolección de información.

6.3 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones en todo estudio investigativo corresponden a las sugerencias o las acciones que se proponen a partir de los resultados obtenidos, conclusiones y hallazgos durante la investigación.

La finalidad de toda recomendación es orientar posibles mejoras, soluciones o líneas de acción que permitan atender las situaciones identificadas en el proceso, también, pueden servir como guía para la toma de decisiones dentro de una organización o como punto de partida para futuras investigaciones que deseen profundizar en el tema analizado.

De acuerdo con lo establecido por John W. Creswell en su obra titulada: *“Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approachesdata”* en el año 2018, las recomendaciones en toda investigación se derivan de la interpretación de los resultados y buscan señalar implicaciones prácticas, mejoras o futuras líneas de investigación que surgen del estudio realizado (Creswell,2018).

6.3.1 ANALIZAR EL IMPACTO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA REDUCCIÓN DE ERRORES CONTABLES Y OMISIONES EN LOS REGISTROS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025

Se recomienda fortalecer la integración del sistema de facturación electrónica con las demás plataformas administrativas y contables que se utilizan en la entidad, con el fin de evitar reprocesos, duplicidad de información o cualquier tipo de inconsistencias en el registro de las transacciones, ya que una adecuada interconexión entre sistemas permite optimizar el flujo de información y mejorar la confiabilidad de los datos financieros.

Además, se recomienda establecer revisiones periódicas del funcionamiento del sistema de facturación electrónica, esto con el fin de identificar posibles fallos, inconsistencias o áreas de mejora en los procesos automatizados. Estas evaluaciones permitirán asegurar que el sistema continúe cumpliendo con los objetivos de control, precisión y eficiencia de los registros contables.

Finalmente, se recomienda desarrollar programas de capacitación continua para el personal encargado de utilizar el sistema, de manera que los colaboradores tengan el conocimiento de todas las funcionalidades disponibles y puedan aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas implementadas por la entidad. Esto contribuye a la disminución de errores operativos y va a fortalecer la correcta utilización del sistema dentro de los procesos contable y administrativos.

Ergo, implementar mecanismos adicionales de control y validación de la información, como revisiones automáticas, alertas de inconsistencias o conciliaciones periódicas entre el sistema de facturación y el software contable. Esto permitirán detectar oportunamente posibles errores antes de que impacten en los estados financieros de la organización.

Finalmente, adicionarle como recomendación el promover el uso estratégico de la información generada por el sistema de facturación electrónica, utilizando los reportes y registros digitales para apoyar procesos de análisis financiero, toma de decisiones administrativas y evaluaciones internas de desempeño. Permite aprovechar la herramienta no solo como un requisito tributario, sino como un recurso de gestión empresarial.

6.3.2 ANALIZAR EL NIVEL DE EFICIENCIA OPERATIVA ALCANZANDO LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, EN TÉRMINOS DE TIEMPO DE PROCESAMIENTO Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025

Se recomienda optimizar los procesos complementarios que aún requieren validaciones manuales o ciertas verificaciones externas, con el fin de reducir los tiempos adicionales que logran afectar de manera parcial la eficiencia del sistema, esto se puede lograr mediante la revisión de los flujos de trabajo actuales y la identificación de actividades susceptibles de automatización.

Además, se recomienda implementar indicadores de desempeño relacionados con tiempos de procesamientos, tales como el tiempo promedio de emisión, validación y el registro de documentos electrónicos, esto va a permitir medir de manera objetiva la eficiencia alcanzada y detectar oportunidades de mejora continua.

Por otra parte, se recomienda desarrollar protocolos internos para la gestión documental digital, que incluyan lineamientos sobre almacenamientos, respaldo y clasificación de los comprobantes electrónicos, esto garantiza un acceso rápido, seguro y organizado a la información contable.

Adicionalmente, se recomienda aprovechar el tiempo operativo liberado mediante la automatización para fortalecer funciones de análisis y control financiero, esto promueve que el personal contable enfoque sus esfuerzos en actividades estratégicas para la entidad.

Finalmente, se recomienda actualizar periódicamente el sistema de facturación electrónica, asegurando que cuenta con mejoras tecnológicas que permitan agilizar aún más la regeneración de reportes y la administración de documentos electrónicos.

Estas recomendaciones se alinean directamente con los hallazgos del estudio, ya que buscan fortalecer los avances obtenidos en materia de eficiencia operativa y la gestión documental, al tiempo que atienden las oportunidades de mejora identificadas en la investigación.

6.3.3 IDENTIFICAR LOS MECANISMOS DE CONTROL CONTABLE QUE SE HAN FORTALECIDO O AUTOMATIZADO GRACIAS AL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025

Se recomienda fortalecer los controles automatizados mediante la incorporación de alertas inteligentes y validaciones automáticas, que logren permitir detectar inconsistencias en los registros contables, antes de que estos impacten los estados financieros, este contribuirá a prevenir errores y reforzar la confiabilidad de la información.

Seguidamente, se recomienda desarrollar políticas internas formales que regulen el uso, el respaldo y conservación de los comprobantes electrónicos, esto garantiza la integridad, disponibilidad y seguridad de la información contable en cumplimiento con la normativa tributaria y las buenas prácticas de control interno.

Además, se recomienda realizar auditorías internas periódicas que se enfoquen en el funcionamiento del sistema de facturación electrónica, esto con el objetivo de evaluar la efectividad de los controles automatizados y verificar que la integración con el sistema contable continúe operando correctamente.

Adicionalmente, se recomienda fortalecer la segregación de funciones dentro del proceso contable digital, para asegurar que la emisión, validación y registro de documentos electrónicos cuenten con los niveles adecuados de supervisión y revisión, minimizando aquellos riesgos de fraude o manipulación indebida de la información.

Por otra parte, se recomienda implementar respaldos digitales periódicos y protocolos de recuperación de información, con el fin de garantizar la continuidad operativa ante posibles fallos tecnológicos o incidentes que ocurran de seguridad informática.

Ergo, se recomienda actualizar constantemente el sistema de facturación electrónica conforme a cambios normativos y tecnológicos, esto asegura que la entidad mantenga estándares adecuados de control, trazabilidad y seguridad en sus registros contables.

Finalmente, se recomienda capacitar al personal en temas de control interno digital y gestión de riesgos tecnológicos, fortaleciendo la cultura organizacional orientada al uso responsable y estratégico de la información financiera.

Estas recomendaciones se encuentran alineadas con los resultados obtenidos en la investigación, buscando consolidar los mecanismos de control contable fortalecidos mediante la facturación electrónica y promover una mejora continua en los procesos internos de la entidad financiera.

6.3.4 DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL USO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, BASADA EN LOS HALLAZGOS OBTENIDOS SOBRE SU IMPACTO EN LA EFICIENCIA Y EL CONTROL CONTABLE

Se recomienda implementar un plan anual de capacitación continua sobre el uso del sistema de facturación electrónica, que incluye talleres prácticos, actualización sobre nuevas funcionalidades y evaluación del conocimiento adquirido, esto tiene como objetivo que todo el personal aproveche al máximo las herramientas disponibles.

Por otro lado, se recomienda elaborar manuales internos actualizados y guías de procedimientos digitales, que documenten los procesos relacionados con la emisión, validación, registro y almacenamientos de comprobantes electrónicos, esto fortalece de manera significativa la estandarización y reduciendo la dependencia de prácticas informales.

Simultáneamente, se recomienda incorporar herramientas tecnológicas complementarias, como lo son: reportes automatizados, paneles de control financieros y alertas de inconsistencias, esto permite transformar el sistema en una herramienta para la toma de decisiones y no solo en un mecanismo de cumplimiento.

Finalmente, se recomienda promover una cultura organizacional orientada a la innovación tecnológica y mejora continua, esto incentiva la participación del personal en propuestas de optimización y fortalece la adaptación al cambio digital dentro del área financiera.

Estas recomendaciones se encuentran directamente alineadas con los hallazgos del estudio realizado, busca consolidar el nivel de madurez alcanzado por la entidad en el uso del sistema de facturación electrónica y potenciar el impacto en la eficiencia operativa como en el fortalecimiento del control contable organizacional.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

El presente capítulo expone la propuesta de mejora derivada de los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, esto surge a partir de los análisis realizados en los capítulos anteriores, particularmente de los hallazgos identificados en relación con el impacto del sistema de facturación electrónica en la eficiencia operativa y en el fortalecimiento de los mecanismos de control contable dentro de la entidad analizada en el estudio.

La finalidad de este capítulo es presentar una alternativa práctica que contribuya a optimizar el uso del sistema de facturación electrónica, considerando las oportunidades de mejora que se detectaron durante el proceso investigativo.

En ese sentido, la propuesta se orienta a fortalecer aspectos relacionados con la capacitación al personal, la integración tecnológica entre sistemas administrativos y contables, así como el aprovechamiento de las funcionalidades del sistema para mejorar la gestión de la información financiera. Asimismo, es importante tomar en cuenta que en este capítulo se desarrollan aquellos elementos necesarios para la implementación de la propuesta.

En el ámbito de la investigación aplicada, una propuesta se entiende como el conjunto de acciones, estrategias o planes diseñados a partir de los resultados obtenidos en un estudio, con el propósito de resolver la problemática identificada o mejorar una situación específica dentro del contexto determinado.

Conforme a lo explicado por Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, en su obra titulada: *“Metodología de la investigación”*, las investigaciones aplicadas pueden generar propuestas o recomendaciones orientadas a mejorar procesos, prácticas o condiciones dentro de organizaciones o contextos sociales específicos, utilizando como base el análisis de los resultados obtenidos durante el estudio (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2019).

7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Para el presente trabajo de investigación, el nombre de la propuesta se ha definido como: “Modelo integral de optimización del sistema de facturación electrónica para el fortalecimiento de la eficiencia operativa y el control contable en una entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José”

7.2 INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ

La presente propuesta se desarrollará en una entidad privada dedicada a la prestación de servicios financieros ubicada en el cantón de Tibás, provincia de San José, Costa Rica, la cual fue objeto de estudio durante el desarrollo de la misma.

Esta entidad cuenta con procesos administrativos y contables que incluyen la utilización del sistema de facturación electrónica para la emisión de comprobantes electrónicos asociados a sus operaciones financieras.

7.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

7.3.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer un modelo integral de optimización del sistema de facturación electrónica que logre contribuir al fortalecimiento de la eficiencia operativa y de los mecanismos de control contable en la entidad privada dedicada al ofrecimiento de servicios financieros ubicada en Tibás, San José.

7.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer acciones que orienten mejorar el aprovechamiento de las funcionalidades del sistema de facturación electrónica, mediante estrategias de capacitación y estandarización de los procedimientos administrativos y contables asociados.

Fortalecer la integración tecnológica y los mecanismos de control contable relacionados con el sistema de facturación electrónica, con el fin de optimizar el registro, la gestión y la trazabilidad de la información financiera dentro de la entidad.

7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

Con la finalidad de organizar la implementación del modelo de optimización del sistema de facturación electrónica, se establece el siguiente cronograma de actividades, el cual permite definir las fases del proceso, los responsables de cada actividad y el periodo de ejecución.

La implementación se proyecta en un periodo aproximado de doce semanas, durante las cuales se desarrollarán actividades relacionadas con el uso del sistema de facturación electrónica, la elaboración de procedimientos, la capacitación del personal y le fortalecimiento de los mecanismos de control contable asociados al sistema.

Tabla 4.

Actividades	Tiempo de duración en semanas											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Diagnóstico del uso actual del sistema de facturación electrónica												
Identificación de oportunidades de mejora en los procesos												
Elaboración del manual de procedimientos del sistema												
Diseño del programa de capacitación												
Implementación de mejoras en los procesos administrativos y contables												
Fortalecimiento de controles contables y validaciones del sistema												
Evaluación de resultados de la implementación												

Fuente: Elaboración propia, 2026

7.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN

Para la implementación del modelo propuesto de optimización del sistema de facturación electrónica, es necesario la asignación de ciertos recursos económicos destinados a la elaboración de documentación, capacitación del personal, soporte tecnológico y el acompañamiento del recurso humano que se encuentre involucrado en el proceso.

El presupuesto se presenta en colones costarricenses y se encuentra fundamentado bajo estimaciones basadas en el mercado laboral nacional, y se tomó como referencia los salarios mínimos vigentes para el año 2026, establecidos por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

En primer lugar, se incluye una capacitación al personal, la cual debe de contemplar el desarrollo de un taller especializado con una duración aproximada de ocho horas, que se encuentre dirigido al personal administrativo y contable. La capacitación tiene como finalidad fortalecer el conocimiento sobre el uso del sistema de facturación electrónica, esto garantiza el aprovechamiento de sus funcionalidades.

El costo estimado para esta actividad es de aproximadamente ₡200 000, considerando tarifas promedio de capacitación profesional en el contexto empresarial costarricense.

Seguidamente, en segundo lugar, se considera la necesidad de elaborar un manual de procedimientos, el cual va a permitir estandarizar las actividades relacionadas con la emisión, validación, registro y almacenamiento de los comprobantes electrónicos. Esto constituye una herramienta importante para garantizar la correcta aplicación de los procesos y reducir la dependencia de prácticas informales dentro de la entidad.

El costo estimado para la elaboración de este manual es de aproximadamente ₡120 000, considerando el tiempo de análisis, redacción y revisión del documento.

También es necesario incorporar el rubro correspondiente al soporte tecnológico, el cual contempla la asignación de diez horas de trabajo técnico destinadas a realizar los ajustes necesarios en el sistema, mejorar su integración con otras plataformas administrativas y

optimizar su funcionamiento general. El costo estimado para este componente es de ₡180 000, considerando tarifas promedio por hora para servicios tecnológicos especializados en el mercado nacional.

De igual manera, se incluye el costo asociado al tiempo del personal contable, el cual participa activamente en el proceso de implementación de la propuesta, particularmente en actividades relacionadas con la validación de los procesos, capacitación y ejecución de mejoras. El costo estimado es de ₡120 000, de acuerdo con los niveles salariales vigentes para profesionales en el área contable.

Finalmente, se consideran los recursos digitales y administrativos necesarios para la implementación de la propuesta, entre ellos: la elaboración de materiales de apoyo, almacenamiento digital de la información y respaldo de documentos electrónicos, dichos recursos, tienen un costo estimado de ₡60 000, monto que cubre los requerimientos básicos para garantizar la adecuada gestión documental durante el proceso.

En conjunto, el presupuesto representa una inversión accesible para la organización, especialmente si se contemplan los beneficios que se esperan obtener, tales como la reducción de errores contables, la optimización del tiempo de procesamiento, la mejora en la gestión de documentos electrónicos y en fortalecer los mecanismos de control interno. En este sentido, la implementación de la propuesta no solo contribuirá a mejorar la eficiencia operativa, sino que permitirá generar valor agregado en los procesos contables de la entidad.

Total estimado: ₡680 000

Tabla 5.

Concepto	Descripción	Costo total en colones costarricenses
Capacitación al personal	Taller especializado	₡200 000
Elaboración del manual de procedimientos	Desarrollo de documentación técnica	₡120 000

Soporte tecnológico	Ajustes e integración del sistema	¢180 000
Personal contable	Participación en implementación	¢120 000
Recursos digitales y administrativos	Materiales, almacenamiento y respaldo	¢60 000

Fuente: Elaboración propia, 2026

7.6 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS FASES DE LA PROPUESTA

La presente propuesta de optimización del sistema de facturación electrónica se estructura en una serie de fases, las cuales son diseñadas con el propósito de mejorar la eficiencia operativa y fortalecer los mecanismos de control contable dentro de la entidad.

Cada fase detallada contempla actividades específicas orientadas a garantizar una implementación ordenada y alineada con las necesidades identificadas durante el desarrollo de la investigación.

7.6.1 FASE No 1: DIAGNÓSTICO DEL USO ACTUAL DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Esta primera fase consiste en realizar un diagnóstico completo del uso actual del sistema de facturación electrónica dentro de la entidad. En ella, se analizará el funcionamiento de los procesos administrativos y contables que se asocien al sistema, a fin de identificar fortalezas, debilidades, inconsistencias y oportunidades de mejora.

En esta etapa se revisan los procedimientos utilizados por los colaboradores, la manera en que se registran las transacciones, el nivel de integración con el sistema contable y los controles que existen, también se evalúa el grado de conocimiento del personal sobre el uso del sistema, sus dificultades operativas que pueden estar afectando la eficiencia en la gestión de los comprobantes electrónicos.

Lo anteriormente detallado, permitirá establecer una base sólida para el desarrollo de la propuesta, ya que proporciona información relevante sobre la situación actual de la organización y facilita la identificación de los aspectos que requieren ser trabajados para su optimización.

El diagnóstico del uso actual del sistema de facturación electrónico se sugiere realizar en el departamento de contabilidad, esto con el fin de confirmar o descartar cada uno de los criterios de evaluación expuestos en dicho diagnóstico y que corresponde a la primera fase. Se detalla a continuación el formato recomendado que se utilizó al aplicarlo en la entidad del presente estudio:

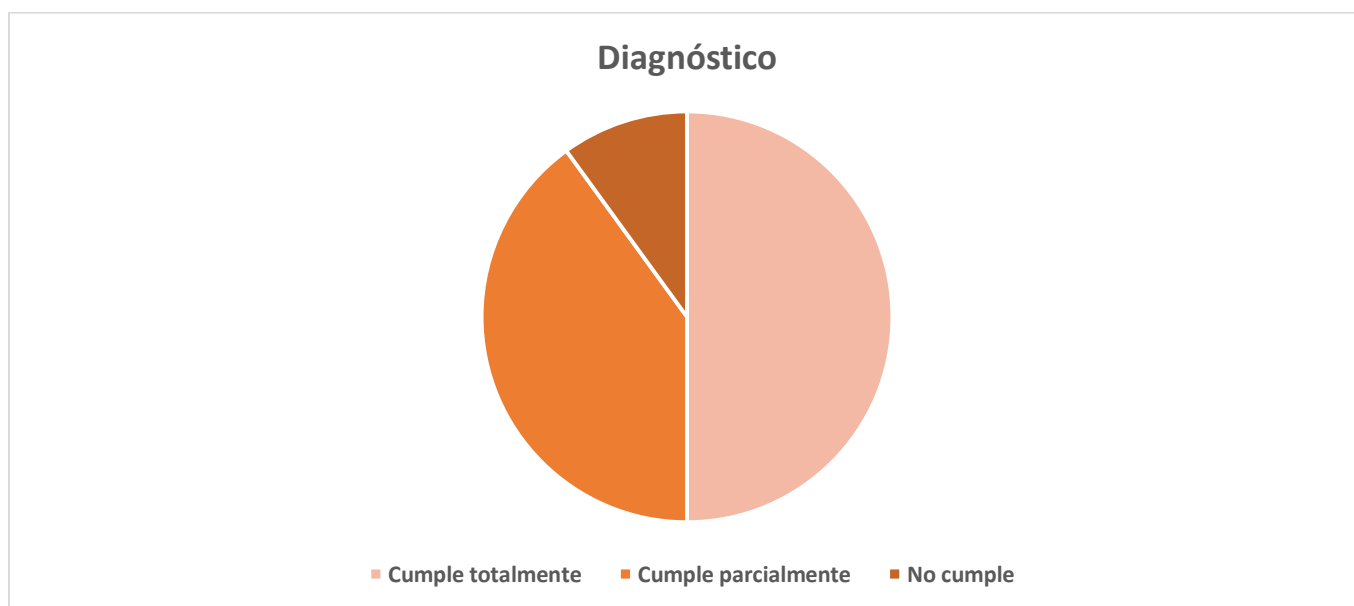
Tabla 6.

<i>Diagnóstico del uso actual del sistema de facturación electrónica</i>			
<i>Departamento de Contabilidad</i>			
Ocupación:	Analista contable		
Fecha:	12 de enero del 2026		
Criterios de evaluación	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple
1. El sistema de facturación logra realizar de manera automática el registro contable dentro del software contable de cada comprobante electrónico.		X	
2. El sistema de facturación permite registrar las transacciones con un nivel adecuado de detalle y precisión.	X		
3. Existe coherencia entre la información registrada en el sistema de facturación electrónica y el software contable.	X		
4. La integración entre el sistema de facturación electrónica y el sistema contable funciona sin errores frecuentes.		X	
5. Los controles establecidos permiten detectar inconsistencias en las transacciones registradas.		X	
6. Se aplican revisiones periódicas (según el proceso) sobre la información generado por el sistema de facturación.	X		

7. El personal demuestra dominio en el uso del sistema de facturación electrónica.		X	
8. El nivel de conocimiento del personal permite resolver situaciones operativas sin supervisión constante.			X
9. Las dificultades operativas en el uso del sistema de facturación son mínimas y no afectan significativamente los procesos contables.	X		
10. La entidad cuenta con mecanismos para atender y solucionar problemas operativos del sistema.	X		

Fuente: Elaboración propia, 2026

7.6.1.1 GRÁFICO



7.6.1.2 ANÁLISIS DEL RESULTADO OBTENIDO.

A partir de la aplicación del diagnóstico en el área contable, se determinó que el 50% de los criterios evaluados cumple totalmente, esto evidencia que el sistema de facturación electrónica presenta parcialmente un nivel adecuado de funcionamiento en aspectos clave como: el registro de transacciones, la precisión de la información, coherencia entre los sistemas y la existencia de mecanismos para la resolución de problemas operativos que puedan llegar a

impactar. Estos resultados reflejan que la empresa ha logrado implementar ciertos procesos automatizados que contribuyen a la confiabilidad de la información contable.

No obstante, se identificó que un 40% de los criterios cumple parcialmente, lo cual indica la existencia de oportunidades de mejora, principalmente en aspectos relacionados con la integración del sistema, la aplicación de controles y el dominio del personal en el uso de la herramienta, esto refleja que el sistema funciona pero que aún presenta limitaciones operativas que podrían afectar la eficiencia y el control interno si no son atendidas adecuadamente.

Por otro lado, el 10% restante y que corresponde a los criterios “no cumple”, específicamente de la mano con la capacidad del personal para solventar situaciones sin supervisión constante, esto evidencia una debilidad en el nivel de conocimiento o capacitación del recurso humano, esto representa un riesgo operativo, ya que puede generar una dependencia y afectación en la continuidad de los procesos en ausencia de supervisión directa.

En conclusión, estos resultados obtenidos permiten indicar que el sistema de facturación electrónica presenta un nivel de cumplimiento aceptable, pero requiere mejoras que se orienten al fortalecimiento de la capacitación, optimización de la integración entre los sistemas y el reforzamiento de los controles internos, con el fin de maximizar su eficiencia y efectividad dentro de la entidad.

Se sugiere a la entidad en estudio seguir utilizando en eventuales situaciones, el diagnóstico recomendado en la fase 1 de la propuesta.

7.6.2 FASE No 2: DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Una vez que se realice el diagnóstico del anterior punto, el cual trataba del uso actual del sistema de facturación electrónica, se procede con la segunda fase denominada: diseño y estandarización de los procesos contables y administrativos dentro de la entidad. En esta etapa se busca formalizar aquellas actividades que actualmente se realizan, eliminando prácticas

informales y estableciendo todos los lineamientos de manera clara que orienten al accionar del personal.

Para cumplir este punto, se elabora un manual de procedimientos que incluye la descripción detallada de cada una de las actividades que se relacionen con el sistema de facturación electrónica, tales como: la emisión de los comprobantes, validación de la información, registro contable, gestión y respaldo documental. En este manual también es necesario incorporar flujogramas o esquemas de procesos que permiten visualizar de manera clara la secuencia de las actividades, esto facilita la comprensión y aplicación por parte de los colaboradores.

Adicionalmente, se establece controles específicos en cada etapa del proceso, como las validaciones obligatorias antes de la emisión de comprobantes, revisiones cruzadas de la información registrada y lineamientos para la correcta clasificación contable de las transacciones. Todo esto contribuyen a minimizar errores, garantizar la integridad de la información y fortalecer el sistema de control interno de la entidad.

Hacer la acotación que en esta fase se definen las responsabilidades claras para cada puesto involucrado en el proceso, lo que le permite delimitar funciones y evitar duplicidad de tareas o vacíos en la ejecución de actividades. La estandarización de los procedimientos no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también facilita los procesos de supervisión y auditoría, al contar con criterios definidos para la evaluación del desempeño.

7.6.2.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Código: MF-CT-001

Versión: 1.0

Fecha de emisión: Febrero 2026

Área responsable: Departamento de contabilidad

Aprobado por: Gerencia financiera

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y los procedimientos para la correcta gestión del sistema de facturación electrónica, asegurando la emisión, validación, registro contable y resguardo de los comprobantes electrónicos, con el propósito de garantizar la integridad de la información financiera, la eficiencia operativa y el fortalecimiento del control interno.

2. ALCANCE

El presente manual es de aplicación obligatoria para todo el personal que se encuentre involucrado en los procesos de facturación electrónica dentro de la entidad, incluyendo el departamento contable, administrativo y tecnológico, desde la generación de comprobante electrónico hasta su registro y almacenamiento.

3. MARCO NORMATIVO

- Resolución DGT-R-48-2016: Comprobante electrónico para efectos tributarios.
- Ley N.ª 9069 — Ley de Fortalecimiento de la Gestión Tributaria (Costa Rica)
- Políticas internas de control contable y gestión documental

4. DEFINICIONES

- Comprobante electrónico: Documento digital que respalda una transacción comercial.
- Sistema de facturación electrónica: plataforma utilizada para la emisión y gestión de comprobantes electrónicos.
- Registro contable: proceso mediante se reconoce una transacción en los estados financieros.
- Control interno: conjunto de procedimientos diseñados para garantizar la confiabilidad de la información.

5. RESPONSABLES

- Departamento de contabilidad – Gerencia de finanzas.

6. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

6.1 EMISIÓN DE COMPROBANTES ELECTRÓNICOS.

Proceso mediante el cual se generan los comprobantes electrónicos correspondientes a las transacciones realizada por la entidad.

- Procedimientos:

- 1- Ingresar al sistema de facturación electrónica con las credenciales autorizadas deben de ingresar los usuarios facturadores, accediendo al sistema mediante usuario y contraseña asignada, para garantizar el acceso seguro y controlado al sistema.
- 2- Registrar los datos del cliente (documento de identificación, nombre, ubicación y correo electrónico), el responsable es el asistente administrativo seleccionando los datos en el sistema y con esto garantiza la correcta clasificación.
- 3- Ingresar los detalles de la transacción (código del producto, código CABYS, detalle, monto y tarifa del impuesto), los responsables de este procedimiento son los analistas contables, donde deben de ingresar, seleccionar e indicar los datos a utilizar en cada comprobante electrónico para garantizar la correcta clasificación.
- 4- Verificar la exactitud de la información, este paso está a cargo de los analistas contables, donde deberán confirmar la operación en el sistema con el fin de reducir errores en la facturación.
- 5- Emitir el comprobante electrónico a cargo de los usuarios facturadores, donde deben de confirmar la emisión correcta para formalizar la transacción y el cumplimiento de la normativa.

- Controles:

Validación obligatoria de campos.

Confirmación previa de la emisión.

Restricción de acceso por usuario.

6.2 Validación de la información.

Revisión de la información contenida en los comprobantes electrónicos para garantizar la exactitud y la correcta emisión.

- Procedimientos:

- 1- Revisar datos del cliente y montos registrados, esto debe de estar a cargo de los usuarios facturadores, comparando la información del cliente o la transacción real para poder detectar cualquier inconsistencia presentada.
- 2- Validar impuestos y totales, la responsabilidad de este procedimiento corresponde a los analistas contables, revisando los cálculos automáticos del sistema y la asignación de los impuestos correctos para asegurar el cumplimiento tributario.
- 3- Confirmar la aceptación del comprobante por el sistema tributario, esto estará a cargo del sistema, verificando el estado del comprobante y colocando el mismo dentro de la información para validar la legalidad del documento.
- 4- Corroborar la coherencia con la transacción realizada, esto esta a cargo del analista contable, revisando la documentación de respaldo por medio de reportes brindados por el sistema para garantizar la confiabilidad de la información.

- Controles:

Revisión cruzada de la información.

Validación posterior a la emisión.

6.3 Gestión documental.

Organización y almacenamiento de los comprobantes electrónicos.

- Procedimientos:

- 1- Almacenar documentos en formato digital, esto está a cargo del analista financiero junior, quien debe de guardar los comprobantes electrónicos en el sistema de gestión documental, para mantener el respaldo de la información de manera segura.
 - 2- Clasificar por fecha o tipo, el analista financiero junior debe de organizar de manera ordenada en las carpetas digitales los comprobantes emitidos por la entidad.
 - 3- Garantizar disponibilidad de acceso en tiempo real, esto está a cargo del área de tecnología, dando mantenimiento al sistema de manera frecuente con actualizaciones y pruebas para permitir consultas oportunas de los colaboradores o auditorías.
 - 4- Mantener el orden documental, esto deberá ser responsabilidad de todos los colaboradores que tengan interacción con el sistema, aplicando las políticas de la entidad para evitar la pérdida de la información de respaldo.
- Controles:
 - Acceso restringido.
 - Verificación periódica de archivos.

6.4 Respaldo de la información.

Asegurar la conservación y recuperación de la información.

- Procedimientos:
 - 1- Realizar copias de seguridad programadas esto debe de ser gestionado por el área de tecnología, ejecutando respaldos automáticos del sistema, con el fin de prevenir la pérdida de la información.
 - 2- Almacenar respaldos en medios seguros, esto está a cargo del área de tecnología donde debe de guardar la información en servidores seguros para proteger los datos ante cualquier fallo que se presente.
 - 3- Verificar integridad de la información a cargos de los técnicos de tecnología que deben revisar que los archivos no presenten errores asegurando la confiabilidad de los respaldos.

4- Implementar mecanismos de recuperación, esto proceso está a cargo del área tecnológica, aplicando procedimientos de restauración de datos para garantizar la continuidad operativa.

- Controles:

Monitoreo de respaldos.

Pruebas de recuperación.

7.6.3 FASE No 3: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Esta fase tiene como objetivo principal garantizar que todos los colaboradores cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para utilizar de manera eficiente el sistema de facturación electrónica y la aplicación correcta de los procedimientos establecidos en la fase anterior, esto es fundamental, ya que el éxito de la propuesta depende en gran medida del nivel de apropiación que tenga el personal sobre las herramientas tecnológicas implementadas.

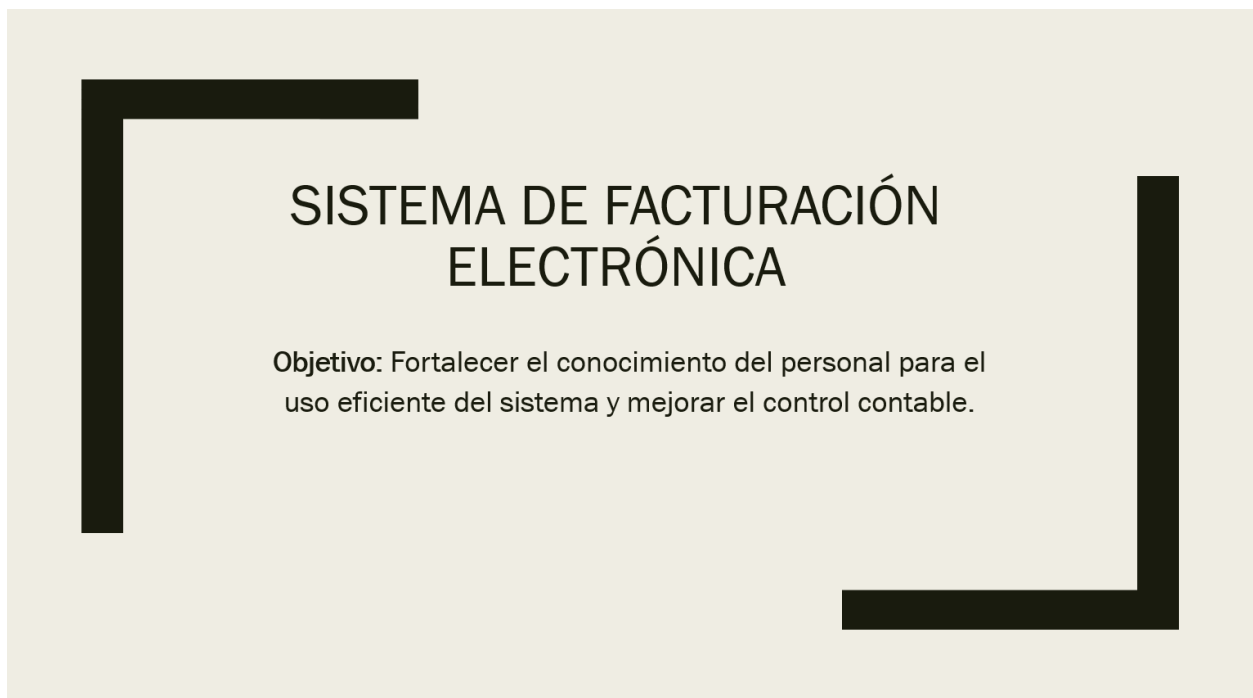
La fase consiste en desarrollar el programa de capacitación el cual consta de sesiones teóricas y prácticas en las cuales se abordan aspectos relevantes como: el funcionamiento del sistema, la correcta emisión y validación de comprobantes electrónicos, la integración con el sistema contable, la gestión de documentos digitales y la aplicación de controles internos. Además, se incluye ejercicios prácticos que permiten a los colaboradores interactuar directamente con el sistema, reforzando el aprendizaje mediante la experiencia.

Además, se promueve la sensibilización del personal sobre la importancia del uso adecuado del sistema de facturación electrónica, no solo como un requisito normativo, sino como una herramienta estratégica que logra mejorar la eficiencia operativa y la calidad de la información financiera. En esta etapa es importante que se fomente una cultura organizacional que se oriente a la mejora continua, el uso responsable de la tecnología y el cumplimiento de las buenas prácticas contables.

Se recomienda evaluar el nivel de aprendizaje de los colaboradores mediante instrumentos como: cuestionarios o ejercicios prácticos, lo cual le permite identificar posibles debilidades y reforzar aquellos aspectos que requieren mayor atención, esto contribuye significativamente a reducir errores operativos, mejorar la productividad y fortalecer el control interno dentro de la entidad.

En el siguiente apartado del presente punto, se presenta en forma detallada el programa de capacitación que va dirigido al personal de la entidad, el cual tiene como propósito fortalecer los conocimientos y habilidades en el uso de sistema de facturación electrónica, como la correcta aplicación de los procedimientos.

7.6.3.1 INDUCCIÓN AL PERSONAL



Importancia de la capacitación

- Mejora la eficiencia operativa.
- Reducción de errores contables.
- Fortalecimiento en el control contable.
- Cumplimiento normativo.

Funcionamiento del sistema

- Emisión de comprobantes.
- Validaciones automáticas.
- Integración contable.
- Registro digital.

Emisión de documentos electrónicos

- Ingreso al sistema con el perfil asignado: contable o facturador.
- Elección del documento electrónico a realizar.
- Registro de datos del receptor.
- Registro de las líneas del detalle del documento.
- Verificación de montos.
- Validación antes de la emisión.

Integración contable

- Clasificación contable correcta por medio del código del producto facturado.
- Conciliación de información contable con reportería generada por el sistema.
- Verificación de los reportes de rechazo de documentos electrónicos.

Gestión documental

- Almacenamiento digital.
- Organización de archivos.
- Verificación en tiempo real.
- Respaldo de la información.

Controles internos

- Validaciones del sistema.
- Revisiones periódicas.
- Segregación de funciones.
- Control de accesos según funciones.

Cultura Organizacional

- Uso responsable del sistema.
- Mejora continua.
- Buenas prácticas contables.
- Compromiso del personal.

7.6.4 FASE No 4: IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN LOS PROCESOS

En esta fase se lleva a cabo la aplicación práctica de las mejoras propuestas, mediante la ejecución de los procedimientos y el uso adecuado del sistema de facturación electrónica por

parte del personal que fue capacitado. Se representa el punto central de la propuesta, ya que es donde se materializan las acciones orientadas a optimizar la eficiencia operativa y fortalecer los mecanismos de control contable.

Durante esta implementación, se realizan ajustes en los procesos administrativos y contables con el objetivo de mejorar el flujo de la información, generar una reducción de tiempos de procesamiento y eliminar actividades innecesarias o redundantes. Se promueve la automatización de tareas mediante el uso de las funcionalidades del sistema, permitiendo así disminuir la intervención manual y reducir la probabilidad de errores en los registros contables.

Además, se fortalecen los controles internos mediante la incorporación de validaciones automáticas, revisiones periódicas y mecanismos de seguimiento que permitan asegurar la calidad de toda la información generada, esto busca garantizar que los comprobantes electrónicos cumplan con los requisitos establecidos y que la información registrada sea coherente con los estados financieros de la entidad.

Se considera de relevancia conocer que en esta fase se fomenta la integración del sistema de facturación electrónica con otras herramientas tecnológicas utilizadas por la organización, esto permite optimizar la gestión de la información y mejorar la trazabilidad de las transacciones. La implementación de estas mejoras contribuye a generar procesos ágiles, seguros y eficientes dentro de la entidad.

7.6.5 FASE No 5: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Esta fase tiene como finalidad verificar el impacto de la propuesta implementada, asegurando así la sostenibilidad de las mejoras en el tiempo. En ella se analizan los resultados obtenidos en términos de eficiencia operativa, reducción de errores contables, mejora en la gestión documental y el fortalecimiento del control interno.

Se establecen indicadores de desempeño que permiten medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, como lo son: el tiempo promedio de procesamiento de documentos,

la cantidad de errores detectados en los registros contables, el nivel de cumplimiento de los procedimientos establecidos y la percepción del personal sobre el uso del sistema.

Además, se realizan revisiones periódicas de los procesos con el fin de identificar posibles desviaciones o áreas de mejora, lo cual permite efectuar ajustes oportunos y garantizar la continuidad de los resultados obtenidos. También se incluye la retroalimentación del personal, esto resulta fundamental para conocer la experiencia en la aplicación de la propuesta y detectar cualquier oportunidad de mejora adicional.

Finalmente, es importante saber que el seguimiento continuo permite consolidar una cultura dentro de la entidad de mejora permanente, en el cual el sistema de facturación electrónica no solo sea utilizado como una herramienta operativa, sino como un elemento estratégico para la gestión eficiente de la información financiera y el fortalecimiento del control contable.

Referencias

- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2022). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf
- Brenes, C. (2024, 2 diciembre). *Beneficios y funcionamiento de la factura electrónica en Costa Rica* - CONFIDEM - Contabilidad, impuestos y tercerización. CONFIDEM - Contabilidad, Impuestos y Tercerización. <https://www.confidem.net/blog/contabilidad-blog/beneficios-y-funcionamiento-de-la-factura-electronica-en-costa-rica/>
- Consultores Jiménez. (2024) *Beneficios de Implementar Facturación Electrónica en tu Empresa*. Consultores Jiménez Costa Rica - Contabilidad y Servicios Financieros Costa Rica. <https://consultoresjimenez.com/beneficios-de-implementar-facturacion-electronica-en-tu-empresa/>
- Gutiérrez, J. (2017, septiembre 13). *Factura electrónica en Costa Rica: seguridad e integridad documental*. Consultores JG. <https://consultoresjg.com/factura-electronica/>
- Mosquera, C. G. O., Ríos, R. A. P., Mora, M. N. B., & Varas, G. F. Z. (2024, 19 diciembre). *EFICIENCIA DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN EL CONTROL FISCAL: UN ESTUDIO DE CASO EN EL RÉGIMEN RIMPE EMPRENDEDOR DEL ECUADOR*. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/3427>

Cheng, T. J., Chen, C. J., Ong, Y. L., Yang, Y. F., & Sheu, G. (2024). *Automating the Audit of Electronic Invoices with a Software Robot*. *Qeios*. <https://doi.org/10.32388/80bbw2>

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2012). Ley N.º 9069, Ley de Fortalecimiento de la Gestión Tributaria (Alcance 143 a La Gaceta N.º 188, 28 set. 2012). PGR – Sistema Costarricense de Información Jurídica. https://pgrweb.go.cr/SCIJ/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=73336&nValor3=89973¶m1=NRTC&strTipM=TC

INEC. (2012). Decreto Legislativo No. 9069 – *Ley de Fortalecimiento de la Gestión Tributaria* [PDF]. Instituto Nacional de Estadística y Censos. <https://inec.cr/wwwisis/documentos/Gaceta/DECRETO%20LEGISLATIVO%20No.%209069.pdf>

Ministerio de Hacienda. (s. f.). *Aspectos generales: Factura electrónica, ticket electrónico, nota de crédito y nota de débito*. Ministerio de Hacienda de Costa Rica. <https://www.hacienda.go.cr/docs/ComprobantesElectronicos-GeneralidadesyVersion4.4.marzo2025.pdf>

Revista CIGOB. (2012). *Decreto legislativo N.º 9069 para el fortalecimiento de la gestión tributaria*. *Revista del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo*. <https://revista.cigob.net/3-noviembre-2012/normativa/decreto-legislativo-no-9069-para-el-fortalecimiento-de-la-gestion-tributaria-costa-rica/ver-online/>

Dirección General de Tributación. (2016). *Resolución N.º DGT-R-48-2016: Comprobantes electrónicos*. Ministerio de Hacienda de Costa Rica. <https://oaf.ucr.ac.cr/system/files/Resolucion%20Comprobantes%20Electronicos%20%20DGT-R-48-2016.pdf>

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2012). *Ley N.º 9069: Ley de fortalecimiento de la gestión tributaria*. Sistema Costarricense de Información Jurídica

(SCIJ).

https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=73336&nValor3=106945&strTipM=TC

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2018). *Ley N.º 9635: Fortalecimiento de las finanzas públicas*. Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ).

https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=87720

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). Internal control—integrated framework. COSO. <https://www.coso.org/guidance-on-ic>

Information Systems Audit and Control Association (ISACA). (2019). *COBIT 2019 framework: Governance and management objectives*. ISACA. <https://www.isaca.org/resources/cobit>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2018). *La factura electrónica en América Latina*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/43721-la-factura-electronica-america>

Pérez, L., & Martínez, R. (2020). La facturación electrónica como herramienta de control tributario en Iberoamérica. *Revista Internacional de Tributación y Tecnología*.

Retana Álvarez, J. J. (2024). *Facturación electrónica en Costa Rica a 7 años de implementación: Resultados y avances*. Asociación Interamericana de Contabilidad (AIC). <https://contadores-aic.org/wp-content/uploads/2024/11/03-Facturacion-Electronica-en-Costa-Rica-a-7-anos-de-Implementacion-Resultados-y-Avances.pdf>

International Federation of Accountants (IFAC). (2012). *Evaluating and improving internal control in organizations*. IFAC. <https://www.ifac.org/system/files/publications/files/Evaluating-and-Improving-Internal-Control-in-Organizations.pdf>

- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.^a ed.). Pearson Educación.
- Bernal Torres, C. A. (2020). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4.^a ed.). Pearson Educación.
- Martínez Miguélez, M. (2012). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa* (3.^a ed.). Trillas.
<https://asociacionvenezolanadesociologia.org/wp-content/uploads/2023/11/Ciencia-y-arte-en-la-metodologia-cualitativa.pdf>
- Charmaz, K. (2014). *Constructing grounded theory* (2nd ed.). SAGE Publications Ltd.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications, Inc.
<https://repositorio.ciem.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/d8d686ad-2826-4647-ab39-105aece0fafa/content>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Wadsworth Thomson Learning.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6.^a ed.). Editorial Episteme.
https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2025). *Decreto de salarios mínimos para el sector privado que regirán en el año 2026*. Gobierno de Costa Rica.
<https://www.mtss.go.cr/temas-laborales/salarios/>
- BDO Costa Rica. (2025). *Aumento de salarios mínimos para el 2026 en Costa Rica*.
<https://www.bdo.cr/es-cr/publicaciones>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2024). *Encuesta continua de empleo*.
<https://www.inec.cr/empleo>

Colegio de Contadores Privados de Costa Rica. (2023). *Guía de buenas prácticas contables y control interno*.

<https://www.contador.co.cr/>

ANEXOS

Fecha de aplicación: ____ / ____ / ____

Impacto del sistema de facturación electrónica en la eficiencia y el control contable.

- La presente encuesta tiene fines exclusivamente académicos y forma parte del desarrollo de una tesis universitaria.
- La información brindada será tratada de manera confidencial y anónima, y no será utilizada para evaluar el desempeño laboral.
- El tiempo estimado para completar la encuesta es de 10 a 15 minutos.
- Agradecemos sinceramente su colaboración.

Preguntas cerradas

Objetivo: Analizar el impacto del sistema de facturación electrónica en la reducción de errores contables y omisiones en los registros financieros de la entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025.

Pregunta	Sí	No	No aplica
1- ¿Su representada factura	☐	☐	☐

electrónicamente la
comercialización
del producto o
servicio que vende
o distribuye?

Pregunta	Sí	No	No aplica
2- ¿El sistema de facturación utilizado por su representada actualmente ha generado errores u omisiones en los registros financieros?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
3- ¿El sistema de facturación utilizado por su representada actualmente es confiable y seguro para los registros financieros?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
4- ¿El sistema de facturación electrónico utilizado por su representada actualmente se encuentra totalmente integrado con el software contable que posee la entidad?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
5- ¿El sistema de facturación electrónica cuenta con mecanismos automáticos que evitan el ingreso de datos incorrectos en los comprobantes electrónicos?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
6- ¿La información generada por el sistema de facturación electrónica se integra de forma adecuada y oportuna con el sistema contable de la entidad?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
7- ¿A partir de la implementación del sistema de facturación electrónica, se ha reducido considerablemente el uso de documentos físicos en los procesos contables?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
8- ¿El sistema de facturación electrónica ha	☐	☐	☐

facilitado la
detección de
errores u omisiones
antes de que estos
impacten en los
estados financieros
de la entidad?

Pregunta	Sí	No	No aplica
9- ¿Existe concordancia entre la información de las facturas electrónicas y demás documentos electrónicos emitidas y los registros que se reflejan en los estados financieros?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
10- ¿La implementación del sistema de facturación electrónica ha fortalecido los controles relacionados con el registro, verificación y validación de la información contable?	☐	☐	☐

Preguntas abiertas

1- ¿Cuenta su representada con algún otro sistema de facturación electrónico permitido, explique en qué consiste este sistema?

- 2- ¿Cuál ha sido la frecuencia y los principales motivos o indicadores por los cuales el sistema de facturación que utiliza la entidad ha generado errores u omisiones en la contabilidad?
- 3- ¿Por qué razón considera que el sistema de facturación que actualmente se utiliza en su representada les da fiabilidad a los registros contables?
- 4- Describa detalladamente la forma en cómo está integrado el sistema de facturación utilizado por su representada y el papel que cumple en el funcionamiento del software contable que posee.
- 5- Describa detalladamente cuáles eran los errores u omisiones más comunes en los registros contables antes de que la entidad implementará el sistema de facturación electrónica.
- 6- Explique cómo ha cambiado el proceso de registro, control y validación de la información contable desde la implementación del sistema de facturación electrónica.
- 7- ¿Cómo influye el sistema de facturación electrónica en la toma de decisiones relacionadas con procesos contables, financieros y administrativos dentro de la entidad?
- 8- Mencione las principales limitaciones o dificultades que ha identificado en el sistema de facturación electrónica en relación con la prevención de errores contables.
- 9- Explique cómo ha impactado la implementación del sistema de facturación electrónica en la carga laboral relacionada con la detección y corrección de errores contables.
- 10- Desde su experiencia, ¿cuál considera que ha sido el mayor beneficio del sistema de facturación electrónica en cuanto al orden, control y trazabilidad de la información financiera?

Objetivo: Analizar el nivel de eficiencia operativa alcanzando la implementación del sistema de facturación electrónica, en términos de tiempo de procesamiento y gestión de documentos de la entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025.

Preguntas cerradas

Pregunta	Sí	No	No aplica
1- ¿Desde la implementación del sistema de facturación electrónica, el tiempo requerido para emitir una factura se ha reducido significativamente?	☐	☐	☐
Pregunta	Sí	No	No aplica

2- ¿Con el sistema de facturación que actualmente utiliza su representada, ha tenido la entidad problemas en la eficiencia operativa?	☐	☐	☐
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pregunta	Sí	No	No aplica
----------	----	----	-----------

3- ¿El sistema de facturación electrónica agiliza el proceso de revisión y validación de los documentos emitidos?	☐	☐	☐
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pregunta	Sí	No	No aplica
----------	----	----	-----------

4- ¿Considera o cataloga usted el nivel de eficiencia operativa como muy bajo en la comercialización del producto que vende?	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pregunta	Sí	No	No aplica
----------	----	----	-----------

5- ¿Implementando un sistema de facturación electrónica en su representada se lograría tener eficiencia operativa?	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pregunta	Sí	No	No aplica
----------	----	----	-----------

6- ¿Los colaboradores requieren menos tiempo para corregir inconsistencias en los documentos generados por el sistema de facturación electrónica?	☐	☐	☐
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pregunta	Sí	No	No aplica
----------	----	----	-----------

7- ¿La digitalización de los documentos ha reducido la necesidad de gestionar archivos físicos?	☐	☐	☐
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pregunta	Sí	No	No aplica
----------	----	----	-----------

8- ¿El sistema de facturación electrónica proporciona información que agiliza la toma de decisiones operativas en tiempo real?	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pregunta	Sí	No	No aplica
----------	----	----	-----------

9- ¿El uso de comprobantes electrónicos ha disminuido o incidido en el tiempo invertido para la preparación de reportes	☐	☐	☐
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

contables y
financieros?

Pregunta	Sí	No	No aplica
10- ¿La entidad ha experimentado una mejora notable en la eficiencia operativa general desde que implementó la facturación electrónica?	☐	☐	☐

Preguntas abiertas

1- Describa de qué manera la implementación del sistema de facturación electrónica ha impactado el tiempo que tarda su representada en emitir, revisar y validar las facturas.

2- Explique cómo ha cambiado la eficiencia del proceso de gestión documental desde la implementación del sistema.

3- ¿Indique los aspectos específicos del sistema que usted considera han contribuido más a la reducción del tiempo de procesamiento de documentos?

4- Describa alguna situación en la que el sistema haya permitido resolver una gestión documental de manera más rápida o eficiente que antes.

5- ¿Cómo influye el uso del sistema de facturación electrónica en la rapidez con la que se preparan reportes financieros o contables dentro de la entidad?

6- Desde su percepción, ¿cuáles son los principales beneficios operativos que ha experimentado la entidad tras migrar a la facturación electrónica?

7- Explique si existen procesos que aún tardan más tiempo del esperado, a pesar de utilizar facturación electrónica, y a qué obedecen los mismos.

8- Describa cuales tareas o actividades operativas se han automatizado gracias al sistema y cómo esto ha mejorado la eficiencia del personal.

9- ¿Detalle las mejoras que recomendaría implementar en el sistema de facturación electrónica para optimizar aún más el tiempo de procesamiento y la gestión de documentos?

10- Comente cómo ha influido el sistema de facturación electrónica en la organización interna del archivo documental y en la disponibilidad de la información para procesos operativos.

Objetivo: Identificar los mecanismos de control contable que se han fortalecido o automatizado gracias al uso del sistema de facturación electrónica de la entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025.

Preguntas cerradas

Pregunta	Sí	No	No aplica
1- ¿El sistema de facturación electrónica ha fortalecido los controles internos relacionados con la validación de transacciones contables?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
2- ¿El sistema permite detectar inconsistencias contables de forma automática?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
3- ¿La conciliación contable se realiza de manera más ágil gracias a la información generada por el sistema de facturación electrónica?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
4- ¿Los controles sobre la integridad, exactitud y trazabilidad de la información financiera han	☐	☐	☐

mejorado desde la implementación del sistema?

Pregunta	Sí	No	No aplica
5- ¿La automatización del flujo de documentos electrónicos ha disminuido los riesgos de manipulación o alteración de datos?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
6- ¿El sistema de facturación electrónica cuenta con mecanismos automáticos de validación que reducen la posibilidad de errores humanos?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
7- ¿La integración del sistema con el software contable ha fortalecido los controles de registro y clasificación de las transacciones?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
8- ¿El sistema facilita a la	☐	☐	☐

auditoría interna al
acceso más
ordenado y
confiable de los
comprobantes
electrónicos?

Pregunta	Sí	No	No aplica
9- ¿La digitalización de los comprobantes ha reducido la pérdida, duplicidad o extravío de documentos contables?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
10- ¿Los controles establecidos mediante la facturación electrónica permiten cumplir con mayor facilidad los requerimientos normativos y tributarios?	☐	☐	☐

Preguntas abiertas

1- Describa cuáles mecanismos de control contable considera que se han fortalecido desde la implementación del sistema de facturación electrónica y explique la razón de dicho fortalecimiento.

2- Explique cómo el sistema contribuye a la detección temprana de errores en los registros financieros.

3- ¿Qué funciones automatizadas del sistema han ayudado a mejorar los controles sobre la integridad y veracidad de la información contable?

4- Comente de qué manera la integración entre el sistema de facturación electrónica y el software contable ha mejorado el control interno.

5- Describa algún ejemplo concreto donde el sistema haya ayudado a prevenir o corregir una inconsistencia contable.

6- ¿Cómo contribuye la facturación electrónica a facilitar las auditorías internas o externas de la entidad?

7- En su experiencia: ¿cuáles elementos del proceso contable se han vuelto más precisos y confiables tras la automatización del sistema?

8- Explique si los riesgos contables asociados a errores humanos han disminuido con el uso del sistema, y qué factores han influido para ello.

9- ¿De qué manera la digitalización de documentos ha fortalecido el control de acceso, archivo y seguimiento de los respaldos contables?

10- Mencione las mejoras adicionales que la entidad podría implementar en el sistema para continuar fortaleciendo los mecanismos de control contable.

Objetivo: Diseñar una propuesta de mejora para la optimización del uso del sistema de facturación electrónica, basada en los hallazgos obtenidos sobre su impacto en la eficiencia y el control contable.

Preguntas cerradas

Pregunta	Sí	No	No aplica
1-¿El sistema de facturación electrónica utilizado por la entidad requiere mejoras para optimizar su funcionamiento actual?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
2- ¿Considera que existen funciones del sistema que podrían automatizarse aún más para mejorar los procesos contables?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
----------	----	----	-----------

3- ¿Las funciones actuales del sistema permiten realizar los procesos contables de forma eficiente?	☐	☐	☐
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pregunta	Sí	No	No aplica
----------	----	----	-----------

4- ¿El sistema cuenta con actualizaciones periódicas que mejoran su desempeño?	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pregunta	Sí	No	No aplica
----------	----	----	-----------

5- ¿El personal ha recibido suficiente capacitación para utilizar correctamente el sistema de facturación electrónica?	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pregunta	Sí	No	No aplica
----------	----	----	-----------

6- ¿Existen dificultades técnicas frecuentes que afectan el uso eficiente del sistema?	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Pregunta	Sí	No	No aplica
----------	----	----	-----------

7- ¿El sistema actual puede adaptarse a nuevas necesidades contables o	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------

administrativas de la entidad?

Pregunta	Sí	No	No aplica
8- ¿Los reportes contables generados automáticamente por el sistema cumplen con los requerimientos de control interno?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
9- ¿Sería beneficioso incluir nuevas funcionalidades en el sistema de facturación electrónica?	☐	☐	☐

Pregunta	Sí	No	No aplica
10- ¿La entidad está dispuesta a invertir en mejoras tecnológicas que optimicen el sistema?	☐	☐	☐

Preguntas abiertas

1- ¿Cuáles mejoras considera necesarias para optimizar el funcionamiento del sistema de facturación electrónica utilizado en la entidad?

2- Describa cuáles procesos contables podrían automatizarse aún más y cómo esto aportaría a la eficiencia o control.

3- Explique cuales limitaciones técnicas o funcionales ha identificado en el sistema y cómo afectan su desempeño.

4- ¿Qué tipo de capacitación adicional considera que el personal necesita para aprovechar al máximo el sistema?

5- Mencione los cambios o mejoras dados en la interfaz o funcionamiento del sistema que facilitarían su uso diario.

6- ¿Cómo podría el sistema integrarse de manera más efectiva con otras plataformas o herramientas contables que utiliza la entidad?

7- Describa las situaciones en las que el sistema no ha respondido adecuadamente a las necesidades de gestión documental o financiera.

8- ¿Cuáles funciones nuevas o módulos consideran que deberían incorporarse para fortalecer el control contable?

9- Explique detalladamente sobre cómo una mejora en el sistema podría apoyar los procesos de auditoría interna o externa.

10- ¿Cuáles recomendaciones generales brindaría para optimizar la utilización del sistema en términos de eficiencia y control contable?

DECLARACIÓN JURADA

Yo Melissa Poulette Sibaja León, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 118610389 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 Contaduría Pública, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: El sistema de facturación electrónica y su contribución a la eficiencia y control contable en una entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibaó, San José durante el primer semestre del 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 cuatro días del mes de mayo del año dos mil veinticinco.

Melissa Sibaja

Firma del estudiante

Cédula: 1-1861-0389

CARTA DEL TUTOR

Puntarenas, 03 de Mayo del 2026.

Señores.

**Universidad Hispanoamericana.
Facultad de Ciencias Económicas.
Énfasis en Contaduría Pública.
Sede central de Llorente de Tibás.**

Estimados señores:

La estudiante Melissa Paulette Sibaja León, cédula de identidad número 118610389, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: **“EL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y SU CONTRIBUCIÓN A LA EFICIENCIA Y CONTROL CONTABLE EN UNA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura.

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, recomendaciones y propuestas finales.

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

a)	Originalidad del tema	10%	10%
b)	Cumplimiento de entregas de avance	20%	20%
c)	Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	30%
d)	Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	20%
e)	Calidad y detalle del marco teórico	20%	20%
	TOTAL	100%	100%

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

MAURICIO JOSE CORDERO
CHAVES (FIRMA)
Firmado digitalmente por
MAURICIO JOSE CORDERO
CHAVES (FIRMA)
Fecha: 2026.05.03 21:14:45
-06'00'

**Mauricio José Cordero Chaves.
Cédula identidad N° 6-0317-0782.
Carné Colegio Profesional No. 23973.**

CARTA DEL LECTOR

20 de julio de 2026

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

Estimadas personas:

La estudiante **Melissa Paulette Sibaja León**, cédula de identidad **118610389**, me ha presentado para efectos de lectura el trabajo de investigación denominado “**EL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y SU CONTRIBUCIÓN A LA EFICIENCIA Y CONTROL CONTABLE EN UNA ENTIDAD PRIVADA DE SERVICIOS FINANCIEROS UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 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 estos 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 materiales correspondientes a las observaciones indicadas.

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

Atentamente,

Lic. Douglas Colón Hernández
Cédula de identidad: 1-0927-0875
Carné Profesional: 062257

DOUGLAS
MANUEL COLON
HERNANDEZ

Firmado digitalmente
por DOUGLAS MANUEL
COLON HERNANDEZ
Fecha: 2026.07.20
10:12:11 -06'00'

LICENCIA Y AUTORIZACIÓN AL CENIT PARA EL USO DEL TFG

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

San José, 21 de julio del 2026

Señores:

Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

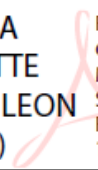
Estimados Señores:

El suscrito (a) **Melissa Paulette Sibaja León** con número de identificación **1 1861 0389** autor (a) del trabajo de graduación titulado **“El sistema de facturación electrónica y su contribución a la eficiencia y control contable en una entidad privada de servicios financieros ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025”** presentado y aprobado en el año **2026** como requisito para optar por el título de **Licenciatura en Contaduría Pública**; autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

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

Cordialmente,

MELISSA
PAULETTE
SIBAJA LEON
(FIRMA)



Firmado digitalmente por
MELISSA PAULETTE
SIBAJA LEON (FIRMA)
Fecha: 2026.07.21
17:38:45 -06'00'

Melissa Paulette Sibaja León
Cédula de identidad 1-1861-0389