

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Título del trabajo

ESTUDIO SOBRE LOS ATRIBUTOS DE LAS HERRAMIENTAS  
DIGITALES CONTABLES Y SU ADOPCIÓN EN LOS  
NEGOCIOS DE OUTSOURCING CONTABLE EN LA CIUDAD  
DE GUAYAQUIL

**PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

**Ingeniero Comercial y Empresarial**

Presentado por:

Aguirre Franco Boris Andrés

Franco Ortega Ronny Steven

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2021

## **DEDICATORIA**

Creo particularmente importante dedicar este logro a quienes considero constantes a lo largo de mi vida y con los cuales espero contar el resto de ella.

En primer lugar, a Dios, soy fiel creyente que he llegado hasta aquí porque él lo ha permitido y me ha bendecido para poder mantenerme y progresar a pesar de las dificultades que se han presentado, él es fiel.

También a mi familia, que me ha respaldado siempre y me han ayudado durante toda mi vida. Son mi base para avanzar. Mis padres, mi abuelita Olivia claves en el proceso.

Por último, pero no menos importante al club de debate Argumentum, para mí un refugio durante el peor momento de mi carrera universitaria. La sociedad me sirvió para replantear mis objetivos, conocer amigos increíbles y potenciar mis habilidades. Gracias por ser mi luz, por desafiarme constantemente y por no dejarme solo nunca.

**Aguirre Franco Boris Andrés**

El presente proyecto lo dedico a Dios, quien me otorgo la vida y me bendijo con sabiduría para culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres, los pilares de mi vida, a mis hermanos, quienes son mi ejemplo a seguir, a mis abuelas Normanda Elizalde (+) y Lindolfa Elizalde Molina quienes con su amor han alegrado cada segundo de mi vida.

A mi mejor amiga Osita, a quien Dios me regalo su compañía por 9 maravillosos años.

**Franco Ortega Ronny Steven**

## **AGRADECIMIENTOS**

En el año 2016 comencé mi carrera en Espol la cual ha sido todo un desafío. Sin embargo, he conocido personas con las que estoy muy agradecido por todo lo que me han brindado. Desde el prepolitécnico agradecer a mis amigos Bryan, Ericka, John, Nicole por brindarme su apoyo y respaldo a lo largo de la carrera.

Durante la carrera conocí colegas de los que pude aprender bastante trabajando en conjunto con ellos, me dejaron varias enseñanzas de valor al igual que compañeros y amigos de otras carreras como Dayana, Jesus, Kathy, Sergio, Alberto, Johanna, Cindy, Gabriela, Alejandro, Kenya, Mariuxi, Genesis, entre otros.

Agradecer a la empresa Nusoltec quienes me dieron la oportunidad de trabajar con ellos hasta el presente, fueron mi fuente de inspiración para este trabajo de investigación.

Agradecer a cada tutor que he tenido en la Universidad de los que me he podido llevar muchas enseñanzas, a todos los recuerdo y recordaré durante mi vida. En especial a la economista Olga Martin.

Agradecer a mi amiga Marcela Montalvo por ser un ejemplo, por aconsejarme, por velar y estar pendiente de mí.

**Aguirre Franco Boris Andrés**

Agradezco a Dios por darme vida, fuerza, sabiduría y amor guiándome en cada paso de mi vida hacia el propósito que el tiene previsto para mí.

Agradezco a mis padres, su apoyo incondicional, dedicación y paciencia han sido el mejor regalo que Dios me pudo dar, sin sus enseñanzas seguramente no hubiera alcanzado este logro. A mis hermanos, mis cómplices de travesuras cuando niños y mis mejores ejemplos de la persona que anhelo llegar a ser.

Mis tíos Azucena Franco y Daniel Justiniano, su cariño siempre me hace sentir como en mi hogar y sus enseñanzas y predicas han formado mi vida sobre el amor a Dios.

Durante la carrera pude conocer seres humanos extraordinarios que me ofrecieron consejos, enseñanzas y recuerdos que muy gratamente conservare en mi memoria, gracias Jamel, Byron y Marlon.

**Franco Ortega Ronny Steven**

## DECLARACIÓN EXPRESA

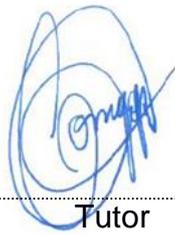
"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Aguirre Franco Boris Andrés y Franco Ortega Ronny Steven* damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"

*BORIS A.*

*Aguirre Franco Boris  
Andrés*

*Franco Ortega Ronny  
Steven*

# EVALUADORES

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a final flourish on the right side.

.....  
Tutor

**PhD. Ronald Campoverde Aguirre**

## RESUMEN

Actualmente el uso de tecnologías se ha hecho más frecuente en las organizaciones dentro de varias áreas para facilitar y optimizar la gestión de los trabajadores, en la contabilidad no es diferente y muchas empresas empiezan a implementar los sistemas contables con el fin de obtener mayor rentabilidad. El presente estudio tiene como objetivo principal poder conocer en cierta medida la percepción que tienen los usuarios principalmente contadores de las herramientas digitales especializadas en contabilidad con el fin de valorar y jerarquizar los atributos de estos sistemas contables. Se empleó el modelo FURPS (Funcionalidad, Usabilidad, Confiabilidad, Prestación y soporte) ya que es el adecuado para poder valorar los diferentes atributos de softwares, para el levantamiento de información se realizó una encuesta que fue completada por 241 personas que ejercen la labor contable en la ciudad de Guayaquil, se realizaron preguntas claves para valorar la percepción de los encuestados de manera más cercana a la realidad de la población.

Entre los principales resultados del proyecto se destaca la confirmación de las premisas planteadas con respecto a la importancia de un seguimiento de soporte técnico, las facilidades que tiene que dar el sistema para su uso, las funciones principales que son necesarias dentro de un software contable. Además, dentro del proyecto se logra jerarquizar las actividades más realizadas por contadores, su grado de instrucción académica y disposición a pagar por la adquisición de un sistema contable.

**Palabras Clave:** *Outsourcing contable, Sistema Contable, Funcionabilidad, Usabilidad, Facilidad en contabilidad, Tributación, Tecnologías de información y Modelo Furps.*

# ABSTRACT

Currently the use of technologies has become more frequent in organizations within several areas to facilitate and optimize the management of workers, in accounting it is no different and many companies are beginning to implement accounting systems in order to obtain greater profitability. The main objective of this study is to be able to know to a certain extent the perception that users, mainly accountants, have of specialized digital tools in accounting in order to assess and rank the attributes of these accounting systems. The FURPS (Functionality, Usability, Reliability, Performance and Support) model was used since it is adequate to be able to assess the different attributes of software, for the information gathering a survey was carried out that was completed by 241 people who perform accounting work in Guayaquil, key questions were asked to assess the perception of the respondents more closely to the reality of the population.

Among the main results of the project is the confirmation of the premises raised regarding the importance of monitoring technical support, the facilities that the system has to provide for its use, the main functions that are necessary within an accounting software. In addition, within the project it is possible to rank the activities most performed by accountants, their degree of academic instruction and willingness to pay for the acquisition of an accounting system.

**Keywords:** *Accounting Outsourcing, Accounting System, Functionality, Usability, Ease of accounting, Taxation, Information technology, Furps Model.*

# ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES.....	29
RESUMEN.....	30
ABSTRACT .....	31
ÍNDICE GENERAL .....	32
ÍNDICE DE FIGURAS .....	33
ÍNDICE DE TABLAS.....	34
CAPÍTULO 1.....	35
1. Introducción .....	35
1.1 Descripción del problema .....	36
1.2 Justificación del problema .....	36
1.3 Objetivos .....	38
1.3.1 Objetivo General.....	38
1.3.2 Objetivos Específicos.....	38
1.4 Preguntas de investigación .....	38
1.5 Delimitación.....	38
1.6 Limitación .....	39
1.7 Marco teórico.....	40
1.7.1 Adopción de herramientas digitales contables en empresas .....	40
1.7.2 Definición sistemas de información contable .....	42
1.7.3 Valoración de atributos funcionales y Calidad de Software contable.....	43
1.7.4 Modelo para producto software.....	46
CAPÍTULO 2.....	47
2. Metodología .....	47
2.1 Definición de la población meta.....	47
2.2 Determinación del marco muestral.....	47

2.3 Instrumentación.....	47
CAPÍTULO 3.....	50
3. Resultados.....	50
CAPÍTULO 4.....	55
4. Conclusiones Y Recomendaciones .....	55
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3. 1 Porcentaje de encuestados que constan en el Registro Nacional de Contadores del Ecuador .....	50
Figura 3. 2 Actividades realizadas con mayor frecuencia en jornada laboral. ....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3. 1 Percepción de los profesionales contables referente a los softwares contables .....	52
Tabla 3. 2 Percepción de los profesionales contables en el atributo funcionalidad .....	52
Tabla 3. 3 Percepción de los profesionales contables en el atributo de usabilidad .....	53
Tabla 3. 4 Percepción de los profesionales contables en el atributo de soporte técnico .....	53
Tabla 3. 5 Percepción de los profesionales contables en el atributo de rendimiento y confiabilidad.....	54

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

Durante la última década se ha evidenciado una evolución constante en sistemas de información. La integración de estos sistemas en los métodos de comercio parte desde trabajos “convencionales” como recursos humanos hasta actuales investigaciones, por ejemplo, aquellas derivadas de la interacción de usuarios en redes sociales; por consiguiente, el sector contable no resulta ajeno debido a la naturaleza de modelos de negocios cimentados en principios de especialización orientados a la optimización de recursos y automatización de procesos (Patiño, 2015).

En la actualidad, una alternativa recurrente para las firmas es optar por la delegación de operaciones como elaboración de informes, cálculo, balances a terceros, entre otros; la contratación de servicios de Outsourcing ha provocado cambios disruptivos en el mundo empresarial debido a su impacto en la toma de decisiones gerenciales. Este tipo de prácticas es considerado un instrumento que propone la optimización de procesos (Pico & Núñez, 2018).

Entre las causas que han popularizado este modelo de negocio en las organizaciones se encuentra la ventaja competitiva que se obtiene mediante la reducción de costos, salarios y tiempo, entre otros; al minimizar la utilización de medios las organizaciones se condicionan para ampliar su cobertura de actividades diversificándolas, o en su defecto, especializándose (Mora, 2010).

Debido a la cantidad de variables, entender el comportamiento de las compañías se trata de una labor compleja, a pesar de las tecnologías de la información y la comunicación, las instituciones tributarias y gubernamentales se encuentran en constante actualización, por lo cual la implementación de herramientas digitales contables ha evidenciado incrementos en su demanda.

En el Ecuador la implementación del outsourcing y sistemas digitales contables no es un proceso ajeno, debido a la variedad de agencias que ofrecen este tipo de servicios, entre las cuales destacan grandes firmas como KPMG, Deloitte. El objetivo final de este tipo de negocios es suplir las diferentes necesidades que puedan presentarse en las empresas que prefieren delegar funciones o requieran servicios específicos.

## **1.1 Descripción del problema**

En contexto de un mundo globalizado en los mercados, la búsqueda de consolidación de las industrias es un evento frecuente. Actualmente, las organizaciones destinadas a ofrecer servicios de subcontratación, denominados también servicios de outsourcing, relacionados al desarrollo y asesoramiento de temáticas tributarias y contables gozan de gran acogida debido a sus niveles de especialización y estándares de calidad presente en sus colaboradores.

Los tratados comerciales son la principal vía de ingreso al país, estos incrementan el nivel de competitividad existente en las industrias, por lo cual, resulta imprescindible contar a nivel local con los recursos humanos y tecnológicos apropiados para la solución de problemas o contingencias, el manejo de herramientas digitales son propicios para impulsar la eficiencia, desempeño y formalidad y su implementación está orientada a ofrecer garantía de un buen servicio.

La contratación bajo la modalidad de terceros es una alternativa que ha experimentado mayor acogida entre las alternativas para suplir necesidades en periodos de corto plazo, cumplimiento de metas de producción, compra de sistemas contables que puedan ser relativamente costosos ajustándose a cada realidad presente en cada firma, esto ha conllevado prerrogativas referentes a la subcontratación orientados en la optimización mediante la práctica de la delegación de actividades a determinados colaboradores de las organización.

## **1.2 Justificación del problema**

Se desea conocer el grado de satisfacción de los trabajadores en la modalidad virtual respecto a las plataformas de interacción virtual horas de trabajo, la familia y demás factores y así, determinar el efecto de estas variables en el desempeño laboral.

Actualmente, en el Ecuador se ha evidencia un auge en los modelos de negocio dedicados a la implementación de outsourcing, resulta atractivo a las firmas y profesionales contables debido a su impacto significativo en los niveles de rentabilidad alcanzados mediante la agilización de procesos y reducción de costos debido a los altos rubros destinados a la contratación de personal de planta (Uquillas, 2007).

Considerando los estragos ocasionados por la emergencia del SARS-CoV-2, las compañías han optado por implementar este tipo de contratos con el objetivo de optimizar sus procesos, de esta forma, los contadores públicos independientes son beneficiados puesto que pueden incrementar sus niveles de ingreso mediante la adhesión a un mayor número de clientes, sin embargo, por otro lado este tipo de medidas puede afectar a los profesionales contables de planta quienes corren el riesgo de perder su empleo.

Debido a la complejidad actual inmersa en la búsqueda de empleo, se estima que una gran proporción de contadores han emprendido la prestación de servicios de outsourcing, precisamente esta es la hipótesis a que se plantea evaluar en el presente proyecto de investigación.

Consecuentemente, los resultados obtenidos de esta investigación servirán como medio de interés para contadores públicos que comienzan a brindar servicios como firmas especializadas y requieren de sistemas contables para facilitar la gestión propia como la de sus clientes; es fundamental para este grupo tener la mayor información viable porque esto representa una ventaja competitiva que es esencial en un sector económico tan competitivo como el Outsourcing.

Con respecto al ámbito empresarial, el diseño metodológico presentado servirá de material a los desarrolladores y proveedores de los sistemas de herramientas digitales que les permitirá conocer los términos y condiciones que deben considerar al momento de evaluar sus beneficios sobre la información de las principales necesidades, gustos y percepciones de su mercado meta que en este caso son los contadores, de igual manera

las empresas que contratan los servicios de outsourcing contable están principalmente interesadas en recibir el mejor servicio posible que propicie así la culminación de sus objetivos planteados. Finalmente, en cuanto al aporte tecnológico los resultados obtenidos servirán como herramienta para la creación de nuevos programas para la mejora de dichos servicios.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Conocer la percepción de los usuarios de herramientas digitales especializadas en procesos contables aplicando un estudio cuantitativo mediante la implantación de una encuesta referente a los atributos y características para identificar así cuáles son los más valorados y necesarios en la prestación de servicios de outsourcing por profesionales contables dirigida a la fuerza laboral de; sector en el mercado Guayaquileño.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar el grado aceptación del uso de sistemas contables digitales por parte de los profesionales contables.
- Conocer los principales atributos que requeridos por profesionales contables al momento de adquirir un software contable según el tipo de funciones que desarrolla un contador.
- Determinar cuáles son los principales beneficios percibidos a usuarios de herramientas digitales contables.

## **1.4 Preguntas de investigación**

En consideración a los antecedentes expuestos y con el propósito de esclarecer la orientación del presente trabajo de investigación, surgen las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las características de mayor relevancia para los profesionales contables que influyen en la implementación de herramientas contables digitales?
- ¿De qué manera influye la valoración de atributos en las herramientas digitales contables en la intención de pago?
- ¿Influye la valoración de atributos en la intención de pago?
- ¿Existe diferencias en la valoración de atributos en sistemas contables según el tipo de uso?

## **1.5 Delimitación**

En este estudio se analizan los atributos funcionales partiendo de la valoración de software bajo la metodología FURPS; como objeto de estudio esta investigación está dirigida a los profesionales que integran redes sociales de contadores independientes del de la ciudad de Guayaquil, en el año 2021.

## 1.6 Limitación

La investigación presenta limitantes en el alcance del levantamiento de información al aplicar el instrumento de recolección de datos, considerando los eventos recientes, producto de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 que ha modificado la tendencia de atención y respuesta por parte de la comunidad, limitante que se pretende abordar a través de una encuesta de percepción. El levantamiento de la información solo se llevará a cabo una vez y a un grupo segmentado donde se concentraban contadores, aquellos que usen Facebook y correo electrónico para completar formulario en línea.

El estudio presente es de corte transversal, se debe considerar que no se analiza mediante un único modelo, más bien se utilizan diferentes aportes teóricos con respecto a atributos y valoración de calidad de un software por lo cual los resultados no son comparables a estudios previos.

De igual manera, otra limitación del presente trabajo de investigación es que existen diversos estudios referentes a otros factores que inciden en la adquisición de herramientas contables para servicios del Outsourcing tal como el grado de fiabilidad, que es una variable fuertemente analizada al momento de adquirir dicho servicio se éste adquirido de forma local o a su vez que de manera internacional.

Adicionalmente, no se contará con el acceso a compañías de manera presencial, por lo que realizar el seguimiento correspondiente de la información necesaria será complejo. Con esto, las respuestas de las encuestas serán menos efectivas debido a su falta de prolijidad, lo cual dificulta conocer con precisión el comportamiento de confianza en las empresas ante la contratación de estos.

## **1.7 Marco teórico**

### **1.7.1 Adopción de herramientas digitales contables en empresas**

La filosofía de los programas de contabilidad se basa en la resolución de las tareas mecánicas por lo cual es necesario distinguir entre tareas contables rutinarias (tareas mecánicas) y tareas que requieren conocimiento especializado. Vista de Estándares para la calidad de software (Ponte, 2004).

Los sistemas contables fueron desarrollada a finales del siglo XIX hasta la década de los 60's produjo una serie de máquinas capaces de realizar tareas de teneduría de libros que ejercieron una influencia notable en los primeros programas de contabilidad (Ponte, 2004).

Así, en los años 70, con un buen número de máquinas contables electromecánicas conviviendo con los ordenadores, todavía se hablaba de una contabilidad mecanizada. A mediados de los 70, IBM inicia una estrategia de reducción de precios y, por lo tanto, de acercamiento de los ordenadores a las empresas con el lanzamiento de los sistemas 5100 (1975), 5110 (1978) y 5120 (1980), precursores del PC (inicialmente sistema 5150) (Ponte, 2004).

A principios de los 80 se empieza a utilizar cada vez más el término contabilidad informatizada y con el boom de los PC aparecen múltiples soluciones informáticas para la contabilidad y en la década de los 90 marca el nacimiento de una segunda generación de aplicaciones contables, basadas en el nuevo Plan General de Contabilidad de 1990 (Ponte, 2004).

A partir de ese momento se inicia un proceso imparable de digitalización progresiva de la información contable. Como ejemplo, citado por Martín (1992), SP Editores comercializó 70.000 copias de su programa Conta- Plus en 1991. Desde entonces, el nivel de los programas de contabilidad ha ido mejorando día a día (Ponte, 2004).

En la actualidad no sólo son herramientas orientadas a la resolución de las tareas repetitivas de registro y obtención de los informes oficiales, han ido incorporando utilidades de diversa índole como asientos predefinidos, sistemas expertos, análisis de datos, ratios financieras, informes personalizados, presupuestos, contabilidad de costes, entre otros, por los que el usuario paga una tarifa mensual que incluye no sólo la

utilización sino también las actualizaciones, mantenimiento y resolución de problemas por parte del proveedor (Soler, 1994).

Ahora bien, que toda la información contable sea digital no quiere decir que sea compatible, por lo que un documento (balance, cuenta de resultados, entre otros) generado por un programa determinado no es directamente legible por otro programa distinto. Esto es debido a que cada fabricante utiliza sus propios formatos de almacenamiento de datos (Escobar,2002).

Hoy en día los productos de software se han convertido en herramientas estratégicas para el cumplimiento de los objetivos en las organizaciones; por lo tanto, el interés por la calidad del software crece en la medida que los usuarios son más exigentes y requieren productos que cumplan con sus necesidades pues los estándares o metodologías definen criterios cuyo objetivo principal producir un software confiable de alta calidad (Ponte, 2004).

La calidad del software hoy en día juega un papel importante dentro de las empresas; un requisito indispensable es establecer criterios que permitan comparar y evaluar si el producto entregado cumple con los requerimientos y necesidades requeridos por los usuarios y clientes, para ello es necesario partir del enfoque presente en los estándares en la calidad de software y las connotaciones que este conlleva (Ponte, 2004).

Así, se puede decir que los requisitos del software son la base para la medida de la calidad y que la carencia de los requisitos es una falta de calidad; los estándares definen un conjunto de criterios que sirven como guía para la entrega de un software, si no se tiene un estándar lo más probable es que un entregable de software tenga muchas deficiencias.

Un estándar es una serie de recomendaciones a seguir para la entrega de un producto, dentro de la calidad del software es una metodología para que los entregables cumplan con las expectativas del negocio. Dentro de los estándares más aplicados a la calidad del software se encuentran los siguientes: ISO/IEC 9126, ISO/IEC 14598, ISO/IEC 25000, IEEE 1061, CMMI, SPICE.

### **1.7.2 Definición sistemas de información contable**

La combinación de procesos, hardware y software diseñados en para almacenar modificar y distribuir información se los denomina “sistemas de información” y permiten desarrollar estrategias de comercialización, las mismas que, considerando su evolución constante permiten evidenciar eficiencia en la toma de decisiones y ejecución de procesos.

La toma de decisiones administrativas surgen a partir de la información contable de operaciones cotidianas, como la elaboración de informes y procesamiento de datos de las actividades realizadas, por lo cual, es necesario contar con el personal capacitado en la elaboración y presentación de información financiera que permita así automatizar su labor de forma estructurada agilizando de por medio la planificación estratégica, partiendo claro está de objetivos y mecanismos de alcance proyectados (Guzmán, 2009).

Los sistemas de información contable tienen como objetivos ofrecer información de tal manera que las decisiones económicas internas y externas ejecutadas por las organizaciones maximicen sus réditos, paralelamente alcanzando sus objetivos estratégicos; es decir, el propósito principal es satisfacer de la manera más eficiente posible las necesidades de información contable de las firmas (Mendoza et al., 2019).

Los sistemas de información contable son el resultado de la interacción de funciones, su objetivo es simplificar la toma de decisión mediante el análisis de datos obtenidos de los estados financieros, para ello, es preciso identificar los requisitos para la presentación de la información (Torres, 2017).

La utilidad de la información dependerá del enfoque que se requiera, a nivel nacional su propósito es rendir información fiscal y tributaria mientras que a nivel internacional ofrecerá información para conocer la situación financiera de una organización, de esta forma la homogeneidad de la información facilitara el análisis pertinente garantizando de por medio un correcto procesamiento de los datos (Torres, 2017).

A más de proporcionar información detallada para una eficiente toma de decisiones, deberá también ser exacta, siendo así, la información pueda ser evaluada por cualquier usuario en su campo de compilación en un periodo de tiempo oportuno independiente a que esta sea presentada de manera manual o computarizada(Torres, 2017).

Dependiendo el grado de involucramiento Haka, & Bether, (2000) definen dos tipos de usuarios, los usuarios externos evidencian un interés financiero, sin embargo, no están involucrados de forma directa mientras que los usuarios internos se involucran en las actividades diarias, por ello la importancia de información convergencia en la normativa vigente y manejo de información (Torres, 2017).

De no existir convergencia entre la información, el usuario externo interpretará y tomará decisiones bajo la perspectiva de la normativa internacional visualizando el entorno macroeconómico, por lo cual el usuario interno debería adaptarse a las directrices contables dictaminadas en la normativa internacional, cabe recalcar que esto no debe extralimitarse u obviar el sistema fiscal nacional (Torres, 2017).

La tecnología y el internet en sus diversas aplicaciones han innovado la forma de trabajo tanto de empresas y personas, estos presentan una repercusión directa debido a la posibilidad de generación de ventajas competitivas debido al desarrollo evidenciado, esto a pesar de que sus funciones se han mantenido en el transcurso de tiempo en el registro, procesamiento de transacciones y procesos y gestión de informes.

Estos factores han promovido la búsqueda de métodos de manejo de información eficientes que complementen el requerimiento local y la adaptabilidad internacional, en el contexto de un mundo globalizado los profesionales se ven exigidos en el conocimiento requerido y la experiencia adquirida, así como el manejo de herramientas diversas para desarrollar sus labores.

### **1.7.3 Valoración de atributos funcionales y Calidad de Software contable.**

Las herramientas tecnológicas implementadas por profesionales que desarrollan sus labores en el área contable constituye un instrumento versátil ante necesidades de eficacia considerando la adaptabilidad a diversos tipos de usuarios; precisamente, debido la diversidad de software existente en el mercado, resulta cada vez más complejo seleccionar una determinada opción en particular.

Aunque de manera general, su implementación radica en el procesamiento de transacciones derivadas de la actividad económica de manera sistemática, estos a su vez compiten en el desarrollo de funciones, puesto que, aunque existan características comunes en consideración, según el área particular en la cual se desarrolle sus

funciones, ciertamente pueden presentar funciones personalizadas tales como presupuesto, contabilidad, facturación, inventarios y elaboración de estados financieros (Pico & Núñez, 2018).

Entre las características más destacadas o requeridas están la posibilidad de adaptarse distintos esquemas y variantes que surgen la variabilidad existente ante cambios según el trabajo a realizar, sin embargo, deberá evidenciar capacidad de funcionamiento integrada a otros programas conservando el principio de facilidad de uso; entre los más demandados se encuentran Mónica, Sistema Colmena, Confitico, Perseo entre otros.

Debido a su utilización inmersa en información sensible por ser de carácter financiero deberá proporcionar protocolos de seguridad que se integra a documentación externa que genere información relevante ante comandos ejecutados, es por ello que para la realización de este estudio su enfoque estará direccionada en características tales como: seguridad, posibilidad de integración, automatización, flexibilidad, compatibilidad, integración y facilidad de uso (Pico & Núñez, 2018).

Un software es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas utilizadas para ejecutar ciertas tareas en un computador. Calidad de software se refiere al grado de desempeño de las principales características con las que debe cumplir un sistema computacional durante su ciclo de vida, dichas características de cierta manera garantizan que el cliente cuente con un sistema confiable, lo cual aumenta su satisfacción frente a la funcionalidad y eficiencia del sistema construido (Cerdeira, 2018).

El término calidad relacionado a un software se refiere al grado de desempeño entre sus principales características y el desarrollo que estos tengan durante su ciclo de vida útil, esto permite garantizar la percepción de un sistema confiable para sus usuarios, a su vez, estos factores permitirán evidenciar la eficiencia del sistema implementado por lo cual es necesario establecer estándares que faciliten la gestión entre los requisitos y su construcción en base a las necesidades (Cerdeira, 2018).

Los modelos y estándares de calidad de software recopilados han sido tema de discusión para gran cantidad de autores, dada la trascendencia del tema y el gran despliegue que ha tenido a lo largo de los años. Los modelos aquí presentados recogen amplitud de perspectivas que diversos autores toman con respecto a la valoración de calidad (Cerdeira, 2018).

Calidad en el desarrollo de software es asegurar el mínimo de sorpresas posibles durante todas las etapas del proceso, por eso es recomendable la utilización de Estándares o modelo de calidad. Un producto de alta calidad es uno que conlleva un conjunto de factores de calidad. Estos factores pueden ser descriptos en la especificación de requerimientos; pueden ser culturales, o sea que se espera que normalmente estén asociados con el producto mediante familiaridad de uso; o pueden ser factores de calidad que el desarrollador considere importante, aunque no estén en los requerimientos del cliente o en las expectativas de usuarios. ISO 9001 (Constanzo, 2017).

Con el objetivo de concatenar los conceptos de la definición de calidad relacionados a los programas informáticos es necesario establecer criterios de selección; tomando precisamente como punto de partida la clasificación de modelos o estándares establecidos para determinar la calidad de un programa informático sobre los cuales se realizara el presente trabajo son descritos a continuación (Moreno et al., 2010).

- Disponibilidad: Consiste en el grado existente en el acceso a la información, es decir , se refiere a la facilidad con la cual esta puede ser obtenida considerando la disponibilidad a público general, disponibilidad de documentación y sus limitaciones en acceso y su volumen en caso de que sea basta para poder ser utilizada (Moreno et al., 2010).
- C2: Claridad: Condición en que es presentado el modelo, se considera si presenta mecanismos explicativas relacionados a su manipulación o el grado de facilidad percibida en la comprensión del modo de empleo, incluyendo bajo análisis características como estructura e idioma (Moreno et al., 2010).
- C3: Adaptabilidad: Evidencia capacidad de adaptarse a diversas situaciones considerando la finalidad en la que será aplicado el producto, se incluye en el análisis la existencia o no de determinadas normativas que puedan limitar su usabilidad (Moreno et al., 2010).
- C4: Completitud: Describe el grado en que el modelo describe sus herramientas sin pasar por alto dejar información importante. Un modelo para ser considerado completo requiere describir sus atributos, métricas y demás mecanismos que factibilicen la medición de sus elementos (Moreno et al., 2010).

- C5: Área de aplicación: Aplicabilidad para distintas áreas de calidad del software, entre estas se encuentran apartados como metodología y modelo de procesos (Moreno et al., 2010).

#### **1.7.4 Modelo para producto software**

Para cada modelo o estándar existe la posibilidad en que no exista el caso en el que no aplica el criterio en este caso se usa la notación NA, la cual no suma puntuación.

# CAPÍTULO 2

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1 Definición de la población meta.

La población meta se refiere a todo el grupo de personas que les interesan a los investigadores para la generalización de conclusiones (Vasquez, 2019).

Se definió como población meta a profesionales de carreras contables o afines como auditores, contadores, administradores de la ciudad de Guayaquil. La encuesta tiene como principal foco los contadores que se encuentran ejerciendo su profesión bien sea en relación de dependencia o de forma independiente.

Son seleccionados porque dentro de esta población meta se incluye al mayor número de usuarios de softwares contables.

### 2.2 Determinación del marco muestral

De acuerdo con la investigación realizada no existe un registro exacto de los contadores en la ciudad de Guayaquil, no es sencillo identificar el marco muestral por lo que el método que se empleó para poder aproximar el marco muestral fue tomar los datos proporcionados por el SRI, se buscó la cantidad de Ruc de personas naturales y jurídicas que facturan y dan servicios de contabilidad en la ciudad de Guayaquil. Obteniendo un resultado aproximado de 11000 en el año 2021, este es el marco muestral del estudio con el cual se obtendrán los resultados.

### 2.3 Instrumentación

Para este estudio los resultados ostentan dos tipos de fuente, en primer lugar, fuente primaria ya que contiene información original que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación propia (Silvesrini & Vargas, 2008). En segundo lugar, la fuente secundaria que está especialmente diseñada para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos (Silvesrini & Vargas, 2008).

La fuente secundaria se empleó para el diseño de los cuestionarios con base en la valoración de los atributos y del marco muestral, esta información es clave para poder

tener una recolección de datos de calidad que se adecuan a los objetivos de la presente investigación. En la investigación hay varios tipos de supuestos sobre el conocimiento humano (supuestos epistemológicos) sobre las realidades que encuentra en la investigación (Ontológicos) y el alcance e interacción con los valores que influyen en la investigación (Axiológicos) (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2015).

Esta investigación se caracteriza por ser de tipo descriptivo, porque se dirige fundamentalmente a la descripción de fenómenos sociales o educativos en una circunstancia temporal y especial determinada (Cauas, 2015). Para este estudio es fundamental el análisis de la adopción de los sistemas contables en la ciudad de Guayaquil, los que mayormente adquieren estos softwares son aquellas personas que desempeñan las labores contables, generalmente los contadores.

Este estudio tiene parte exploratoria y también al final da un resultado concluyente por medio de la fijación de escalas. Es necesario que este estudio sea descriptivo porque se busca especificar los atributos más importantes o que más evalúan los usuarios de sistemas contables al momento de adquirir uno. El enfoque de la presente tesis es de carácter cuantitativo porque se utiliza información cuantificable como investigaciones basadas en la encuesta social (Cauas, 2015).

La finalidad es tener los resultados lo más precisos posible para que queden claros cuales son los principales atributos de softwares contables que inducen a las personas a contratarlos. El método que se utilizó para el diseño muestral es el muestreo no probabilístico por selección, para el que se desarrollaron formularios de Google con el fin de tabular los resultados de manera óptima y sencilla. En el muestreo no probabilístico las muestras no dependen de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo (acceso, disponibilidad, conveniencia) (Scharager & Reyes, 2001). Una vez recopilada la información se procede a realizar el análisis del estudio.

El tamaño de muestra resultante cumplió con el mínimo establecido para poder realizar los análisis de las ecuaciones estructurales. Como el estudio es exploratorio parte de la necesidad de levantar información con el fin de evaluar los atributos de los sistemas contables. Para el diseño de los cuestionarios se identificaron los principales atributos a evaluar por medio de una revisión de la literatura y así poder plantear preguntas acordes

a la finalidad de la investigación, además se realizó la valoración de pertinencia de las preguntas por medio de una prueba piloto.

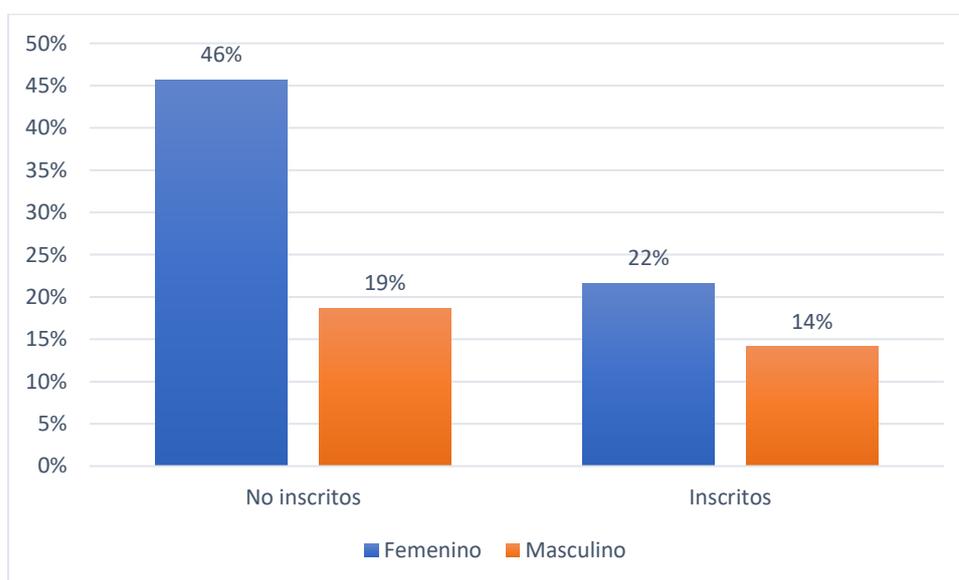
Para profundizar en los resultados se implementaron ciertos factores del modelo de TAN para poder evaluar por medio de análisis factorial los resultados del levantamiento de datos. Para el cuestionario se realizó una prueba que se desarrolló en la plataforma de Google Forms utilizando preguntas de opción múltiple y escalas de tipo ordinal basadas en escala de Likert incluyendo preguntas de identificación del encuestado. Una vez finalizado el proceso de prueba, los cuestionarios se difundieron vía Correo electrónico a bases de datos de contadores de la ciudad de Guayaquil, en grupos de Facebook de contadores, y también a amistades que ejercen una carrera contable. Para mejorar la tasa de respuesta y la calidad de respuesta se plantearon mecanismos de incentivo a los encuestados. Se propuso que al final de que respondieran el cuestionario si pasaban una captura del formulario completado participaban en el sorteo de una pizza y órdenes de compra en cafeterías. La encuesta incluía un consentimiento informado al inicio del formulario. El cuestionario fue enviado a alrededor de 1300 personas de las cuales contestaron 241 personas, y estas son las analizadas.

# CAPÍTULO 3

## 3. RESULTADOS

La encuesta fue difundida a través de redes sociales y correo electrónico a 241 personas, el índice de respuesta obtenido fue del 78,94%, donde el 67.22% fueron mujeres y el 32.78% hombres en la edad promedio de 35 años de edad, de los cuales el 91,29% presente un nivel de instrucción igual o superior al tercer nivel. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta posterior a su respectivo su análisis.

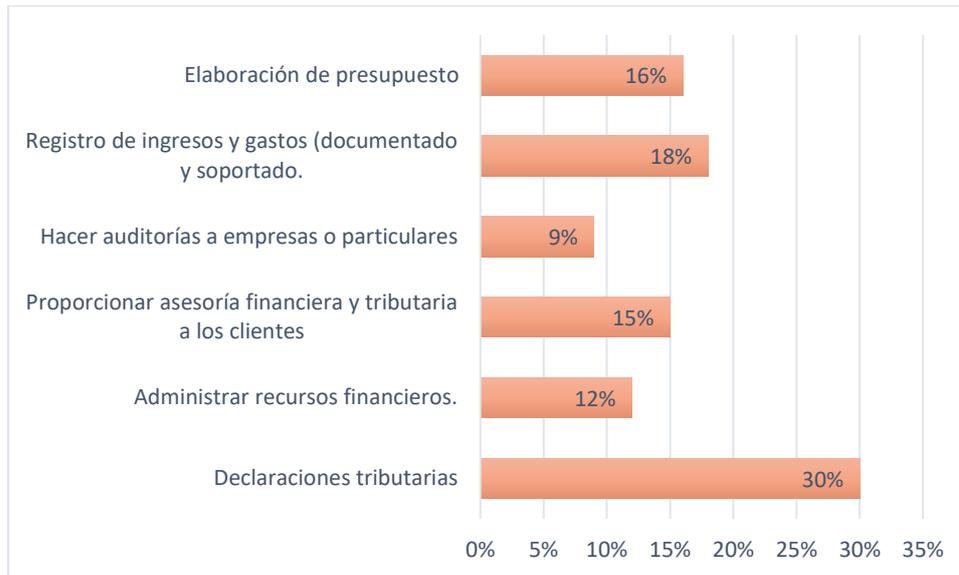
**Figura 3. 1 Porcentaje de encuestados que constan en el Registro Nacional de Contadores del Ecuador**



*Nota: Elaboración propia. Análisis de entrevistas aplicadas a encuestados que constan en el Registro Nacional de Contadores del Ecuador*

Según los resultados obtenidos el 65% de encuestados no consta inscrito en el Registro Nacional de Contadores del Ecuador, por otro lado, ambos segmentos manifestaron implementar programas informáticos especializados en contabilidad el 70% en promedio de su tiempo de jornada laboral.

**Figura 3. 2 Actividades realizadas con mayor frecuencia en jornada laboral.**



*Nota: Elaboración propia. Análisis de entrevistas aplicadas a encuestados sobre Actividades realizadas con mayor frecuencia en jornada laboral*

Del grupo de actividades realizadas con mayor frecuencia destacan la elaboración de declaraciones tributarias, registro de ingresos y gastos y la elaboración de presupuestos, por ello los profesionales requieren la existencia de módulos destinados a su ejecución puesto que existe un alto índice de demanda en el mercado para este tipo de servicios; estos pueden ser realizados sin estar bajo dependencia y representa el 45% de la fuente de sus ingresos.

El grado de aceptación e implementación de herramientas digitales especializadas en contabilidad por profesionales es considerablemente alto en aquellos profesionales contables que trabaja de manera independiente ofreciendo servicios contables para personas naturales o jurídicas en comparación a quienes utilizan sistemas tradicionales como hojas de cálculo con una experiencia de uso promedio superior a los 3 años.

Las principales fuentes de ingresos percibidos por los profesionales se evidencia en la prestación de servicios contables en una firma especializada como profesional de planta o labora dentro de una organización comercial o de servicios en el departamento contable, sin embargo la mayor parte de sus ingresos es percibida por la prestación de servicios de manera independiente para personales naturales o jurídicas destacando en el proceso la utilización herramientas, de las cuales el 55% de los encuestados utiliza

solo programas especializados, el 36% hojas de cálculo y el 7% utiliza ambas en el desarrollo de sus profesión.

La percepción de los profesionales sobre la utilización de programas informáticos especializados en contabilidad se detalla en la tabla 1. Se evidencia que en promedio el 77% considera que los softwares contables incrementan la productividad, el 95% considera que mejora su gestión en el tiempo de trabajo, aunque la tendencia se mantiene, esta se hace más estrecha al considerar la percepción al considerar que estas herramientas son indispensables y que trascienden al punto de aumentar la posibilidad de ofertas laborales, ocupando el 57% y 60% respectivamente.

**Tabla 3. 1 Percepción de los profesionales contables referente a los softwares contables**

	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los softwares contables incrementan mi productividad			3%	25%	72%
Los softwares contables facilitan la gestión de tiempo de mi trabajo			5%	77%	18%
Los softwares contables me permiten trabajar en cualquier lugar			26%	63%	11%
El uso de softwares contables me permite conseguir mejores oportunidades laborales	7%		36%	42%	15%
Actualmente es indispensable trabajar con softwares contables	5%		35%	38%	22%

*Nota: Elaboración propia. Análisis de entrevistas aplicadas a los profesionales contables referente a los softwares contables*

**Tabla 3. 2 Percepción de los profesionales contables en el atributo funcionalidad**

Funcionalidad	
Un Sistema Contable debe tener un módulo de inventarios	43%
Un Sistema Contable debe tener un módulo de comercio exterior	14%
Un Sistema Contable debe tener un módulo de nómina	25%
Un Sistema Contable debe ser online y que respalde la información en la nube	18%

*Nota: Elaboración propia. Análisis de entrevistas aplicadas a la percepción de los profesionales contables en el atributo funcionalidad*

De los atributos evaluados dentro de la categoría funcionalidad, podemos apreciar la jerarquización de módulos que deben ser parte de un software contable, siendo considerados de mayor relevancia la existencia de un modelo de inventarios y nomina, actividades realizadas dentro de toda industria, y a su vez, es bien percibido la existencia de un respaldo online que garantice el rápido acceso a la información.

**Tabla 3. 3 Percepción de los profesionales contables en el atributo de usabilidad**

<b>Usabilidad</b>	
El sistema debe ser claro y de rápida adaptación en la interfaz	56%
El sistema debe permitir acceso a varios dispositivos por licencia	32%
El sistema deberá ser utilizado sin requerir experiencia previa en el uso de software contable.	12%

*Nota: Elaboración propia. Análisis de entrevistas aplicadas la percepción de los profesionales contables en el atributo de usabilidad*

En el segmento usabilidad la interfaz tiene un rol determinante, siendo este el atributo más valorado; deberá ser un sistema claro, cuyo uso no represente mayores complicaciones en cuanto a la manipulación para los diferentes usuarios, considerando los rangos de edad, los sistemas deberán ser diseñados para usuarios entre los 25 y 45 años de edad. Adicionalmente deberá proporcionar facilidades en el acceso a la información ofreciendo alternativas de acceso a la plataforma, conexión y acceso a la información por usuario.

**Tabla 3. 4 Percepción de los profesionales contables en el atributo de soporte técnico**

<b>Soporte técnico</b>	
El equipo de Soporte no debe demorarse más de 10 minutos en atender un requerimiento	43%
Las guías y tutoriales deben ser exactos	14%
El servicio de soporte debe ser muy amable, escuchar todos mis problemas y resolverlo	25%
El soporte debe hacer seguimiento del funcionamiento del sistema	18%

*Nota: Elaboración propia. Análisis de entrevistas aplicadas a Percepción de los profesionales contables en el atributo de soporte técnico*

Debido al desarrollo constante de las tecnologías de información, los usuarios de software contables valoran significativamente el tiempo de espera de resolución de posibles fallas de sistema o capacitaciones por actualizaciones, entre otros, por ello esperan obtener un soporte técnico eficaz eficiente y ágil. Finalmente, puesto que no muchos usuarios gozan de conocimiento informático, esos prefieren que el asesoramiento sea de forma presencial.

**Tabla 3. 5 Percepción de los profesionales contables en el atributo de rendimiento y confiabilidad**

<b>Rendimiento y Confiabilidad</b>	
El Sistema debe ofrecer una rápida velocidad de respuesta	36%
La información que se obtiene del Sistema coincide con la física ejemplo: facturación	24%
La velocidad de los procesos es más importante que la exactitud de los resultados	27%
La existencia de fallos en el Sistema si son poco frecuentes (2 veces al mes)	41%

*Nota: Elaboración propia. Análisis de entrevistas aplicadas a la percepción de los profesionales contables en el atributo de rendimiento y confiabilidad*

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 41% de los encuestados reiteraron que uno de los factores de confiabilidad y rendimiento para el uso de los sistemas contables es que exista poca frecuencia de fallos en sistema (considerando un 2 veces al mes), el 36% deberá espera una eficiente velocidad de respuesta en los procesos ejecutados sin que esto afecta la calidad de la data procesada.

Finalmente, si los sistemas contables digitales cumplen con los atributos y características deseadas, el 70% de los usuarios estarían dispuesto a adquirirlos bajo la modalidad de suscripciones anuales con un valor promedio a 50\$, de igual manera el 23% de encuestados estaría dispuesto a pagar 150\$ dólares americanos y así adquirir un plan tipo de suscripción renovación semestral o trimestral mientras que un 7% de un de los encuestados no estaría dispuesto a adquirir un software contable.

# CAPÍTULO 4

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

La contabilidad hoy en día no se maneja de la misma manera de cómo se manejaba hace 20 años, ya no se radica en grandes libros llenos de papeles que producen lentitud en los procesos y ralentizan la operación contable. Surgieron los sistemas contables para mejorar la gestión contable de las empresas. Dentro del mercado guayaquileño existe un gran potencial, por eso varias empresas nacionales e internacionales han logrado comercializar sus servicios beneficiando a una pequeña parte del mercado.

Entre las principales conclusiones del presente estudio obtenemos que los contadores siguen siendo los principales usuarios de los sistemas contables, que un precio bajo es un factor influyente en la decisión de compra, los usuarios prefieren contratación de servicio de forma anual, que la calidad del equipo de soporte técnico es fundamental para renovar contrato, que el sistema sea sencillo de usar, entre otros beneficios. Se demostró con la investigación que existe una gran proporción de personas que no han contratado o manejan sistemas contables si lo hicieran si pudieran palpar y conocer un poco más de cerca el servicio.

La percepción de la población investigada con respecto a las herramientas tecnológicas ha sido positiva esto muestra una gran apertura para una mayor adopción de estos sistemas dentro del mundo empresarial. Uno de los objetivos conseguidos en este proyecto es armar el mix ideal de sistema contable para contadores, lo cual nos da una gran oportunidad para presentar a posibles inversionistas de este tipo de proyectos. Hay un gran potencial debido a la adaptación de trabajadores y empresas a las nuevas formas de trabajo, actualmente existen contadores que trabajan de forma remota y que llevan contabilidades más de una empresa por lo cual un sistema online es su solución. Negocios como los de Outsourcing contable son los más beneficiados del uso de herramientas contables digitales porque les ofrece facilidades en sus labores y una mejor comunicación con las empresas y sus operaciones, esto agiliza la adopción de estas herramientas en mercados competitivos como el guayaquileño.

## **Recomendaciones**

Para futuros estudios en caso de que se plantee implementar los resultados de la investigación en un mercado diferente al guayaquileño se debe considerar que la idiosincrasia de usuarios suele ser diferente con respecto a variables demográficas como la localidad, un contador guayaquileño puede tener una perspectiva y percepción totalmente diferentes a la de un contador quiteño, colombiano, entre otros. Se recomienda usar las preguntas desarrolladas en la encuesta del presente estudio porque permite análisis concluyentes con variables importantes como funcionalidad, soporte, usabilidad entre otros. Es recomendable emplear softwares estadísticos para obtener análisis profundos de las posteriores investigaciones, aprovechar al máximo la información obtenida por medio de las encuestas, la implementación y uso de la tecnología en las investigaciones permite tener hallazgos de mejor calidad.

Finalmente se recomienda que se valore los atributos en base a la opinión de los usuarios de los sistemas para obtener resultados útiles para quienes son aquellos que tendrán que usar el software de forma constante, quienes en la mayor parte de casos son los tomadores de decisión o quienes tienen alta injerencia en la contratación de un servicio tecnológico.

# BIBLIOGRAFÍA

Allen, Golden, & Shokley. (2015). How Effective Is Telecommuting? Assessing The Status Of Our Scientific Findings. *Psychological Science In The Public Interest*, 40-68.

Aranda, O., Lino, N., & Martínez, A. (2017). Evaluación De La Plataforma Virtual Neos. *Orbis Cognita*, 49-65.

BBC, N., & Eric, Y. (2020). Videollamadas En Zoom: Eric Yuan, El Empresario Que Se Hizo Multimillonario Con El Coronavirus. *BBC News Mundo*.

Becker, G. S. (1969). *El Capital Humano, El Análisis Teórico Y Empírico Referido*. Obtenido De Recuperado.

Castillo Builes, E. (2010). Teletrabajo, Una Opcion De Productividad Y Eficiencia Real Para Las Organizaciones. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 5.

Cauas, D. (2015). *Definición De Las Variables, Enfoque Y Tipo De Investigación*. Obtenido De Academia.Edu: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/L-Variables-With-Cover-Page-V2.Pdf?Expires=1629079484&Signature=Morbq6qyhV8T6zusKiD~T~Ounz2lhj~Dagg2adsknhvry7mcrdqaxngq~E9nrgxe~Jtii1zspeg~Odz9srltquvy0jtqy959y22b8zrl88syboctxnlewhiwhfe6uxe2uursom-2tqcn7k0>

Cerda Álvarez Diana Carolina. (2018). *Instrumento De Validación De Un Software Contable Para El Manejo De Medicinas E Insumos Médicos Para Farmacias Del Barrio*. Pontifica Universidad Católica Del Ecuador.

Constanzo, L. M. A. (2017). comparación De Modelos De Calidad, Factores Y Métricas En El Ámbito De La Ingeniería De Software. 2014, 78, 36.

- Del V. Marcano Guzmán, L. (2009). *Análisis De La Contribución De Los Sistemas De Información Contable En La Eficiencia De La Toma De Decisión* [Maestría En Ciencia Contables, Universidad De Los Andes Facultad De Ciencias Económicas Y Sociales].  
[Http://Webcache.Googleusercontent.Com/Search?Q=Cache:lwsppnkbtumj:Pcc.Faces.Ula.Ve/Tesis/Maestria/Lorena%2520marcano/Tesis.Pdf+&Cd=2&HI=Es-419&Ct=Clnk&GI=Ec](http://Webcache.Googleusercontent.Com/Search?Q=Cache:lwsppnkbtumj:Pcc.Faces.Ula.Ve/Tesis/Maestria/Lorena%2520marcano/Tesis.Pdf+&Cd=2&HI=Es-419&Ct=Clnk&GI=Ec)
- Cruz, G. (2020). Zoom, La Plataforma Que Revoluciona Las Relaciones En Tiempos De Coronavirus. *Pichincha Comunicaciones*.
- Faria. (1995). Desarrollo Organizacional.
- Golden, & Veiga. (2008). The Impact Of Superior–Subordinate Relationships On The Commitment, Job Satisfaction, And Performance Of Virtual Workers. *The Leadership Quarterly*, 77-88. Doi:Doi:10.1016/J.Leaqua.2007.12.009
- Gutierrez, F. (2012). *Globalizacion Economica Y Las Nuevas Relaciones Laborales*.
- Havruluk, L. (10 De Mayo De 2010). *Teletrabajo: Una Opcion En La Era Digital*.
- Majumder, Eckhouse, Brunt, Awad, Dimou, Eagon, . . . Blatnik. (2020). Experiencia Inicial Con Una Plataforma Virtual Para Entrevistas Avanzadas De Becas De Cirugía Mínimamente Invasiva Gastrointestinal. *Revista Del Colegio Americano De Cirujanos*, 1-9.
- Mantilla, F. (2015). *Técnicas De Muestreo, Un Enfoque A La Investigación De Mercados*. Sangolquí, Ecuador. Pico Gutiérrez, E. V., & Núñez Neira, S. C. (2018). El Software Contable Como Herramienta Técnica En Las Microempresas De La Provincia De Santa Elena, Ecuador. *Killkana Social*, 2(1), 21-26.  
[Https://Doi.Org/10.26871/Killkana\\_Social.V2i1.242](https://Doi.Org/10.26871/Killkana_Social.V2i1.242)

- Mendoza Saltos, M. F., Palma Macías, G. R., Pozos Ceballos, S., Mendoza Saltos, M. F., Palma Macías, G. R., & Pozos Ceballos, S. (2019). Estudio Empírico Sobre Los Sistemas Contables En Las Pymes Del Cantón Ecuatoriano Portoviejo. *Cofin Habana*, 13(2). [Http://Scielo.Sld.Cu/Scielo.Php?Script=Sci\\_Abstract&Pid=S2073-60612019000200001&Lng=Es&Nrm=Iso&TIng=Es](http://Scielo.Sld.Cu/Scielo.Php?Script=Sci_Abstract&Pid=S2073-60612019000200001&Lng=Es&Nrm=Iso&TIng=Es)
- Moreno, J. J., Bolaños, L. P., & Navia, M. A. (2010). *Exploración De Modelos Y Estándares De Calidad Para El Producto Software*. 9, 39-53.
- Ponte Bonsón, E. (2004). La Evolución De La Contabilidad Digital En España. *La Evolución De La Contabilidad En España*, 66-71.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Décimotercera Ed.). Mexico: Pearson Education.
- Sarstedt, & Ringle. (2012). El Uso De Modelos De Ecuaciones Estructurales De Mínimos Cuadrados Parciales En La Investigación De Gestión Estratégica: Una Revisión De Prácticas Pasadas Y Recomendaciones Para Aplicaciones Futuras. [Doi:10.1016 / J.Lrp.2012.09.008](https://doi.org/10.1016/J.Lrp.2012.09.008)
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2015). *Research Methods For Business Students*. Pearson.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2015). *Research Methods For Business Students* . Pearson.
- Scharager, J., & Reyes, P. (2001). *Academia.Edu*. Obtenido De [Https://D1wqtxts1xzle7.Cloudfront.Net/31715755/Muestreo-With-Cover-Page-V2.Pdf?Expires=1629084334&Signature=Jfxtftoynfwh-Zm2tueyswp6c8mmyd0r6t9h5giveg~Xyngclxkfgwwwuafv04pusgzluokqw7d1mulhrbagqkasimhoix9-Kcsvyh0rxjw8pkrwe-Ttdu1bth7amqg2rvztcbbq~Flykxgc8x4t](https://D1wqtxts1xzle7.Cloudfront.Net/31715755/Muestreo-With-Cover-Page-V2.Pdf?Expires=1629084334&Signature=Jfxtftoynfwh-Zm2tueyswp6c8mmyd0r6t9h5giveg~Xyngclxkfgwwwuafv04pusgzluokqw7d1mulhrbagqkasimhoix9-Kcsvyh0rxjw8pkrwe-Ttdu1bth7amqg2rvztcbbq~Flykxgc8x4t)

Silvesrini, M., & Vargas, J. (Enero De 2008). *Ponce.Inter.Edu*. Obtenido De  
[Https://Ponce.Inter.Edu/Cai/Manuales/FUENTES-PRIMARIA.Pdf](https://Ponce.Inter.Edu/Cai/Manuales/FUENTES-PRIMARIA.Pdf)

Torres, Y. T. M. (2017). *LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE Y SU RELACIÓN CON LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS*. Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Uquillas, C. A. (2007). EL OUTSOURCING EN EL ECUADOR. *Observatorio De La Economía Latinoamericana*, 87.  
[Https://Www.Eumed.Net/Cursecon/Ecolat/Ec/2007/Cau-Outsourcing.Htm](https://Www.Eumed.Net/Cursecon/Ecolat/Ec/2007/Cau-Outsourcing.Htm)

Vasquez, D. (Octubre De 2019). Obtenido De  
[Https://Prezi.Com/P/X9bhby9lvwfe/Publico-Meta/](https://Prezi.Com/P/X9bhby9lvwfe/Publico-Meta/)

# ANEXOS

## Cuestionario para la encuesta de contadores.

Título: Cuestionario de los atributos de los sistemas contables y sus beneficios para los contadores

Consentimiento informado:

El presente cuestionario ha sido elaborado con la finalidad de obtener información sobre características más solicitadas de herramientas digitales en el área de contabilidad y tiene carácter confidencial y de uso exclusivo para el entrevistador. De antemano agradecemos su participación en el presente estudio.

1. Edad
2. Sexo
  - Masculino
  - Femenino
3. Nivel más alto de instrucción conseguido (Marque una sola opción) :
  - Educación básica
  - Educación media
  - Bachillerato
  - Técnico / Tecnológico
  - Tercer nivel
  - Cuarto nivel
  - Otro \_\_\_\_\_

## Sección 2

4. ¿dónde obtuvo su formación de contable? Elegir la opción de mayor grado
  - Bachillerato (técnico-tecnológico)
  - Título de tecnólogo en contabilidad.
  - Título de tercer nivel (CPA , Ingeniera en contabilidad)
  - Maestría
5. ¿Está usted inscrito en el Registro Nacional de Contadores del Ecuador?
  - Si
  - No

**De las siguientes opciones seleccione las actividades que realiza con mayor frecuencia en su trabajo. (Puede seleccionar más de una opción)**

6. Realizar informes financieros (revisión de libros contables, estados financieros, análisis de gastos e ingresos y la realización de balances).
- Hacer auditorías a empresas o particulares.
  - Proporcionar asesoría financiera y tributaria a los clientes.
  - Registro de ingresos y gastos (documentado y soportado.)
  - Elaboración de presupuesto.
  - Verificar que los libros contables (cumplan con lo establecido en la ley.)
  - Elaborar inventarios
  - Administrar recursos financieros.
  - Declaraciones tributarias.
7. ¿Actualmente cuál es su fuente ingresos? Si su fuente de ingreso está representada en dos opciones, marcar ambas.
- Trabaja en una empresa especializada en la prestación de servicios contables
  - Trabaja en el departamento de contabilidad de una empresa comercial o de servicios.
  - Trabajo de manera independiente ejerciendo servicios contables para personas naturales o jurídicas
  - Actualmente no ejerzo la profesión de contador
  - Otro \_\_\_\_\_
8. Dentro de su jornada laboral, ¿Qué porcentaje de su tiempo dedicada a la atención de clientes (sea persona natural o jurídica) de manera independiente?
- 0%
  - 25%
  - 50%
  - 75%
  - 100%

9. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza en el desarrollo de su trabajo contable?

Hoja de cálculo (Excel)

Softwares especializados (Mónica, Sistema Colmena, Confitico, Perseo, etc.

Otros (Especifique) \_\_\_\_\_

Ninguno de ellos

10. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el uso de sistemas contables?

Menor a 1 año

De 1-2 años

De 2 a 3

Mayor a 3 años

Ninguno

11. ¿Con que frecuencia utiliza programas contables en su jornada laboral?

Nunca

Poco frecuente

Medianamente frecuente

Frecuente

Muy frecuente

12. Indique los lugares en los que utiliza más un software contable

En el lugar de trabajo

En casa

Otros

Especifique

**¿Qué tan de acuerdo está con los siguientes enunciados?:**

13. Seleccione una de las alternativas que considere acorde a sus preferencias.

1 totalmente de acuerdo ---- De Acuerdo --- Indiferente --- Desacuerdo ----

Totalmente desacuerdo

---

	TA	A	NDA	D	TD
Los softwares contables facilitan la gestión de tiempo de mi trabajo					
Los softwares contables incrementan mi productividad					
Los softwares contables me permiten trabajar en cualquier lugar					
El uso de softwares contables me permite conseguir mejores oportunidades laborales					
Actualmente es indispensable trabajar con softwares contables					

---

**14.A continuación, se realizan preguntas con respecto al uso del sistema contable**

**En una escala de Licker indique su nivel de aceptación a los siguientes enunciados**

**1 totalmente de acuerdo ---- De Acuerdo --- Indiferente ----Desacuerdo ----**

**Totalmente desacuerdo**

---

	TA	A	NDA	D	TD
El software contable debe recibir actualización constantemente					
El software contable debe proporcionar información de contacto al servicio técnico					
El software contable debe proporcionar periodo de pruebas gratuitos previa contratación de servicio					
El software contable debe ofrecer versiones gratuitas (considerando la existencia de funciones limitadas)					

---

A continuación, se presentan preguntas sobre las características que debería tener el software contable que está dispuesto a utilizar

De las siguientes funciones, seleccione 3 alternativas que considera usted las más importantes. Seleccione la respuesta que usted considere, considerando 1 como la más importante y 10 la menos importante.

#### 15. Funcionalidad

	NADA IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	INDIFERENTE	IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE
Un Sistema Contable debe tener un módulo de impuestos					
Un Sistema Contable debe tener un módulo de inventarios					
Un Sistema Contable debe tener un módulo de comercio exterior					
Un Sistema Contable debe tener un módulo de nómina					
Un Sistema Contable debe ser online y que respalde la información en la nube					

#### 16. Usabilidad

	NADA IMPORTANTE NTE	POCO IMPORTANTE NTE	INDIFERENTE NTE	IMPORTANTE NTE	MUY IMPORTANTE NTE
El sistema debe ser claro y de rápida adaptación en la interfaz					
El sistema debe permitir acceso a varios dispositivos por licencia					
El sistema debería ser implementado sin exigir mayores conocimientos técnicos y tecnológicos					
El sistema deberá ser utilizado sin requerir experiencia previa en el uso de software contables					

## 17. Confiabilidad y Rendimiento

	NADA IMPORTA NTE	POCO IMPORTA NTE	INDIFERE NTE	IMPORTA NTE	MUY IMPORTA NTE
La información que se obtiene del Sistema coincide con la física					
Puedo aceptar fallos en el Sistema si son poco frecuentes (2 veces al mes)					
El Sistema debe ofrecer una rápida velocidad de respuesta					
La velocidad de los procesos es más importante que la exactitud de los resultados					

## 18. Capacidad de Soporte

	NADA IMPORTA NTE	POCO IMPORTA NTE	INDIFERE NTE	IMPORTA NTE	MUY IMPORTA NTE
El equipo de Soporte no debe demorarse más de 10 minutos en atender un requerimiento					
Las guías y tutoriales deben ser exactos					
El servicio de soporte debe ser muy amable, escuchar todos mis problemas y resolverlos					
El soporte debe hacer seguimiento del funcionamiento del sistema					

## 19. ¿Qué tipo de suscripción preferiría usted tuviese un software contable?

Plan de renovación anual

Plan de renovación Semestral

Plan de renovación trimestral

Plan de renovación mensual

No estaría dispuesto a adquirir un plan de suscripción a un software contable.

20. ¿Cuántos dólares estaría dispuesto a pagar por el servicio software contable para su negocio según el tipo de suscripción seleccionado en la pregunta anterior?

Menor de 30

Menor de 50

Menor a 10

De 100 a 200

De 200 a 300

De 300 a 500