

UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

“Agnitio Ad Verum Ducit”



**Monografía para optar al Título de la Licenciatura en Contabilidad Pública y
Auditoría**

Título: “Evaluación de la influencia tecnológica en la sistematización y optimización de procesos manuales en Resuelve Soluciones Financiera, Managua, 2023.”

Autor (es): Jenniffer Tatiana González López

Carlos Manuel Sánchez López

Asesor (es): Lic. Gloria Elena Mejía

Asesor (es): Lic. German Hilario Zúñiga Ubilla

Institución (es): Universidad Central de Nicaragua

Fecha de Presentación: 09 de marzo de 2025

MANAGUA – NICARAGUA

2025

2. Resumen

Esta investigación abordo el tema 'Evaluación de la influencia tecnológica en la sistematización y optimización de procesos manuales en Resuelve Soluciones Financiera, debido al desafío como los retos de adopción en la utilidad de la tecnología actual.

La investigación describe la evolución de la tecnología y sus tipos de sistema informáticos que han producido importantes avances tecnológico, el surgimiento de tecnología innovadoras como la inteligencia artificial a cambiando el modo en que las organizaciones gestionan los procesos como las estrategias de automatización brindando mayor rentabilidad, competitividad y eficiencia, proporcionar información contable y avances tecnológicos que se pueden incorporar a los sistemas de los negocios facilitando el manejo de datos convirtiéndose en información valiosa. Se planteó una metodología con enfoque cualitativo de alcance descriptivo que nos permitió examinar y analizar diferente fuentes bibliográficas, libros y páginas web entre otras investigaciones que están alineadas a nuestro tema de estudio y la aplicación de entrevista estructuradas dirigida al personal de Resuelve Soluciones Financiera, los resultados obtenidos a lo largo del documento ha permitido determinar como la tecnología influye en los procesos contables y su eficiencia de almacenar, procesar y compartir datos de forma segura y rápida demostrando que los avances y cambios de la tecnológicos han influido de manera positiva.

También esta investigación identifica los desafíos emergentes como la necesidad de una constante actualización tecnológica y la importancia de mantener altos estándares en el entorno digital, ayuda a la contribución al conocimiento, conciencia de los desafíos y riesgos, apoyo a la formación profesional y resaltar la perspectiva de la ética.

Palabras claves: Registros contables, Objeto de estudio, Avances tecnológico, automatización, optimización de procesos.

3. Índice de Contenido

2. Resumen.....	2
3. Índice de Contenido	4
4. Índice de tablas	5
6. Introducción	6
6.1. Antecedentes y contexto del problema y contexto de la investigación.....	9
6.2. Objetivos (General y específicos)	10
6.3. Pregunta central de investigación.	11
6.4. Justificación	11
6.5. Limitaciones.....	12
6.6. Supuestos Básicos.....	13
6.7. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación	13
7. Perspectiva teórica.....	18
7.1. Estado de Arte	23
7.2. Perspectiva Teórica Asumida.....	24
8. Metodología	30
8.1. Enfoque Cualitativo asumido y su justificación	30
8.2. Muestra teórica y sujetos de estudios	31
8.3. Métodos y técnicas de recolección de datos utilizados	31
8.4. Criterios de calidad aplicados: credibilidad, confiabilidad y triangulación. 32	
8.5. Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de información	33
9. Discusión de resultados y hallazgos	34
10. Referencias	43
11. Anexos o apéndices	44

4. Índice de tablas

Tabla 1. Cronograma.....	45
Tabla 2. Presupuesto.....	47
Tabla 3. Matriz de Recolección de Datos	49
Tabla 4. Póster	58

6. Introducción

El presente trabajo investigativo se enfoca en una serie de procesos sistemáticos diseñados para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados, los cuales se fundamentan en evidencias concretas. En este contexto, la micro financiera “Resuelve Soluciones Financieras”, ubicada en Villa Dignidad, enfrenta desafíos significativos relacionados con sus procesos y procedimientos operativos. A través de este análisis, se busca demostrar que la transformación digital es beneficiosa, y resulta esencial para la optimización de los procesos manuales, un desafío que se ha intensificado durante el año 2023.

Este trabajo surge luego de hacer un análisis previo a las condiciones del entorno que cada vez es más competitivo y obligan a las empresas a realizar cambios. En este escenario la empresa ha innovado e incorporado nuevos activos tecnológicos como vía para mejorar su productividad y conseguir ventajas competitiva y sostenible. La aplicación de esta se convierte no sólo en una nueva herramienta para garantizar comunicación eficiente, si ni también en objetivo de estudio en sí para nuestra disciplina.

La incorporación de la tecnología en los procesos contables ha transformado significativamente la contabilidad, pasando de métodos manuales propensos a errores a enfoques más eficientes y automatizados. Este estudio se justifica en la necesidad de explorar cómo la transformación digital, a través de tecnologías como la automatización robótica no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también es esencial para optimizar los procesos contables. El objetivo es analizar el impacto de estas tecnologías en la gestión contable, identificando oportunidades y desafíos.

Este estudio es importante para analizar cómo la sistematización y optimización de procesos manuales mediante la tecnología puede mejorar la eficiencia operativa de Resuelve Soluciones Financieras, lo que a su vez se traduce en un mejor servicio al cliente y reducción de costos operativos. Al investigar este problema identificamos beneficios como la liberación de recursos para programas sociales y la creación de oportunidades de empleo a través de la capacitación del personal, contribuyendo así a la reducción de la pobreza. Sin embargo, se reconocen limitaciones, como la resistencia al cambio y la variabilidad en la adopción tecnológica, que podrían afectar la efectividad de las recomendaciones. En conjunto, los hallazgos buscan ofrecer una perspectiva integral sobre cómo la tecnología puede facilitar el acceso a servicios financieros para comunidades de bajos ingresos, alineándose con la Estrategia Nacional de Educación y preparando a la fuerza laboral para un entorno digitalizado.

La investigación sobre la micro financiera Resuelve Soluciones Financieras, se centra en comprender las interacciones y dinámicas que afectan su operación, identificando factores clave, además de ofrecer productos financieros, actúan como aliados de los comerciantes locales. Realizando investigaciones para entender las necesidades del mercado y facilitan el acceso a créditos que permiten a los negocios apalancar sus finanzas y crecer. Es crucial considerar el entorno económico y competitivo, así como la construcción de relaciones de confianza, que fomentan un ambiente de colaboración. Además, la identificación de clientes potenciales y la implementación de estrategias de marketing efectivas son

esenciales para la captación de nuevos clientes, contribuyendo así al crecimiento y al impacto positivo de la micro financiera en la comunidad.

La justificación para realizar este trabajo de investigación se basa en varias razones fundamentales:

Impacto en la Eficiencia: Los avances tecnológicos, como el software de contabilidad, la automatización de tareas y el análisis de datos, tienen el potencial de aumentar la eficiencia en las operaciones recurrentes correspondientes al área contable. Comprender cómo estas tecnologías están influyendo en la eficiencia de los colaboradores de Resuelve Soluciones Financieras.

Cambio en el Rol Profesional: La tecnología no solo afecta la eficiencia, sino que también redefine el rol de los contadores públicos. Estos profesionales ahora deben ser más que simples registradores de datos, deben interpretar información financiera, asesorar estratégicamente a las empresas y adaptarse a los cambios normativos y tecnológicos constantes.

Competencia y Formación: Los trabajadores se enfrentan a un entorno altamente competitivo. Para destacar en su profesión, es necesario entender y aprovechar las tecnologías disponibles. Además, es crucial evaluar si la formación académica y continua está equipando a sus trabajadores con las habilidades necesarias para enfrentar este nuevo entorno.

Por consiguiente, este trabajo de investigación es esencial para explorar como los avances tecnológicos están influyendo en la eficiencia y rol desempeñado y

como se adaptan y prosperan en este entorno en constante evolución identificando los retos y oportunidades.

6.1. Antecedentes y contexto del problema y contexto de la investigación

En los últimos años el avance de la tecnología ha evolucionado en la forma de la sistematización y optimización de procesos manuales. Los argumentos y las muestras existentes muestran que la tecnología y su aplicación tiene una influencia directa en el progreso económico de las sociedades en vías de desarrollo en aspectos como por ejemplo en la productividad y innovación

En la actualidad la incorporación de la tecnología en los procesos contables ha sido un cambio fundamental transformado profundamente la sistematización de los procesos manuales en la gestión financiera.

Avendaño (2024) en su tesis "La Tecnología y su Impacto en la Gestión de Procesos y Estrategias de Automatización" dice: Dentro de la gestión de procesos, la tecnología ha impulsado también nuevas innovaciones tales como el aprendizaje automático, la robótica y la inteligencia artificial, las cuales brindan a las empresas nuevas posibilidades de automatizar sus tareas, así como optimizar sus procesos, permitiéndoles no solo crear sistemas autónomos, sino además mejorar la toma de decisiones.

García Laura (19 de octubre de 2023) en su artículo "Gestión del cambio en la implementación de nuevas tecnologías" nos indica que, en un entorno empresarial marcado por la constante evolución de las tecnologías y los procesos, la gestión del

cambio se ha convertido en una piedra angular para las empresas que buscan sobrevivir y prosperar en la era digital.

La influencia tecnológica tiene desafíos como los retos de adopción en la optimización y sistematizados de procesos son muchos los Colaboradores que tienen resistencia al cambio.

Esta investigación tecnológica se centra en encontrar soluciones a problemas prácticos en el ámbito laboral en otros contextos. La finalidad de la investigación es obtener conocimientos útiles para resolver problemas en concreto.

6.2. Objetivos (General y específicos)

Objetivos General

Analizar la efectividad del uso de la tecnología en la sistematización y optimización de los procesos manuales en Resuelve Soluciones, con el fin de mejoras en su eficiencia operativa disminuyendo el nivel de riesgo de errores, en la ciudad de Managua, durante el año 2023.

Objetivo Específico

Identificar los procesos manuales actuales para el análisis de las áreas de mejora y oportunidades de sistematización mediante el uso de tecnología.

Considerar el tipo de tecnología contable que se está utilizando en este momento y cómo estas herramientas pueden mejorar la gestión de los datos financieros.

Comprender la adopción del uso de tecnologías para la eficiencia operativa en la reducción de errores en los procesos financieros.

6.3. Pregunta central de investigación.

¿Cómo influye la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la efectividad de los procesos manuales en Resuelve Soluciones Financiera, Managua, durante el año 2023?

6.4. Justificación

Al realizar el presente trabajo se pretende contribuir con un aporte para futuras investigaciones como un marco referencial para estudiantes, maestros u personas en particular que deseen o necesiten de Información sobre las ventajas y desventajas de la Evaluación de la tecnología, Además a través de esta investigación se podrá profundizar conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica creando los mismos afines con la realidad actual y su campo de aplicación.

La implementación de los procesos manuales mediante la tecnología aumenta la eficiencia operativa de Resuelve Soluciones Financiera. Por la necesidad de conocer la situación financiera para la toma de decisiones de inversión y gestiones administrativas.

La implementación de nuevas tecnologías requiere la capacitación del personal, lo que a su vez genera oportunidades de empleo y desarrollo profesional. Esta formación contribuye a la creación de empleo mejorando la inversión en regiones y comunidades empobrecidas.

La evaluación de la influencia tecnológica en la micro financiera fomenta el desarrollo de competencias técnicas entre el personal de la institución. Esto está alineado con la Estrategia Nacional de Educación, que busca mejorar las habilidades tecnológicas y la formación profesional de los estudiantes, preparándolos para un mercado laboral cada vez más digitalizado.

6.5. Limitaciones

Una de las limitaciones más destacadas es la resistencia al cambio por parte de los trabajadores, muchas veces las personas se sienten amenazadas por la automatización de procesos manuales, temiendo perder sus empleos o no adaptarse a las nuevas tecnologías.

Otras limitaciones importantes es la inversión inicial requerida para la implementación tecnológica en los procesos manuales, no todas las empresas tienen los recursos necesarios para adquirir herramientas tecnológicas sofisticadas y capacitar a su personal en su uso, esto puede limitar la capacidad de las organizaciones para optimizar sus procesos manuales a través de la tecnología.

Es fundamental abordar la resistencia al cambio, garantizar una inversión adecuada en la tecnología y capacitación y su vez estar preparada para enfrentar posibles fallas en los procesos de automatización. Solo de esta manera podemos aprovechar al máximo el potencial de la tecnología en la mejora de los procesos manuales en las organizaciones.

6.6. Supuestos Básicos

La adopción de tecnología para sistematizar y optimizar procesos manuales se fundamenta en varios supuestos clave. En primer lugar, al automatizar tareas repetitivas, se puede reducir considerablemente el tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo estos procesos. En segundo lugar, se piensa que la tecnología mejora la precisión y la coherencia de los datos, lo que ayuda a disminuir los errores humanos que a menudo ocurren en las tareas manuales. Además, se considera que la integración de sistemas tecnológicos favorece una mejor comunicación y colaboración entre los equipos, lo que facilita el flujo de información y permite tomar decisiones más informadas.

6.7. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

Esta investigación evalúa la influencia de la tecnología en los procesos sistematizado que aun en la actualidad enfrenta diversos desafíos relacionados con la implementación adecuada de los procesos contables y la gestión de la información financiera.

La implementación de tecnologías actuales mejora la calidad de los informes financieros y la toma de decisiones, la falta de infraestructura y capacitación limita esta posibilidad. Mejorar la contabilidad, sistematizar los procesos manuales contribuye a la transparencia y sostenibilidad a largo plazo, promoviendo un entorno económico más sólido y confiable.

La tecnología tiene una gran importancia en la gestión empresarial actual, ya que puede mejorar la eficiencia y la productividad de las empresas en diversos

aspectos. A continuación, se detallan algunas de las principales formas en que la tecnología puede ser importante en la gestión empresarial:

Automatización de procesos La tecnología puede automatizar muchas empresas, lo que permite una mayor eficiencia y una reducción de costos. Por ejemplo, la automatización de procesos de producción, la gestión de inventarios y el seguimiento de los pedidos pueden mejorar la eficiencia y reducir los errores humanos.

Análisis de datos, La tecnología permite la recopilación y el análisis de grandes cantidades de datos en tiempo real, lo que puede ayudar a las empresas a tomar decisiones más informadas ya identificar patrones y tendencias importantes,

Comunicación: Las tecnologías de comunicación, como el correo electrónico, la mensajería instantánea y la videoconferencia, permiten una comunicación más rápida y eficiente entre los miembros del equipo y con los clientes.

Marketing digital: La tecnología también puede ser importante en la comercialización de productos y servicios. Las empresas pueden utilizar técnicas de marketing digital, como el marketing por correo electrónico, las redes sociales y la publicidad en línea, para llegar a un público más amplio y aumentar sus ventas.

Seguridad de datos: La tecnología también puede ayudar a proteger la información confidencial de la empresa y de los clientes. Las soluciones de seguridad informática, como los firewalls y el cifrado de datos, pueden proteger contra la pérdida de datos y el acceso no autorizado.

En resumen, la tecnología es importante en la gestión empresarial porque puede mejorar la eficiencia, la productividad y la seguridad, permitir el análisis de datos, mejorar la comunicación y facilitar la comercialización de productos y servicios.

Categorías

Teoría contable

Auditoría

Control interno

Contabilidad de gestión

Sostenibilidad con impacto financiero

Educación contable

Tributación

Administración y finanzas

Ética en la contabilidad

Metodología de la investigación contable

Epistemología y contabilidad

Teoría del control

Relación de la contabilidad con otras áreas del conocimiento

Reglamentación profesional

Historia de la contabilidad

Relaciones contabilidad-contaduría-sociedad

Relación entre micro y macrocontametría

Planeación y presupuesto

Contabilidad y desarrollo económico

Temas:

Análisis e interpretación de información financiera

Administración financiera de activos fijos y capital de trabajo

Evaluación de proyectos de inversión

Auditoría forense

Importancia económica y financiera de la implementación de sistemas

Uso del Big Data en la toma de decisiones contables

Aplicación de un sistema de cálculo de costos en una PYME

Estudio de las normas internacionales de información financiera

Auditoría en el Estado

Estudio de modelos contables y su evolución

Objetivos de la investigación contable:

Fundamentar la práctica empírica

Demostrar que no se puede tener una práctica sin fundamento teórico

Estudiar la teoría contable

Estudiar la ética en la contabilidad

Estudiar la sostenibilidad con impacto financiero

Estudiar la educación contable

Estudiar la tributación

Estudiar la administración y finanzas

Los temas abarcan la evolución de la tecnología, su relevancia en la empresa, sus desafíos y oportunidades relacionados. Los patrones emergentes incluyen tendencias en la legislación contable, prácticas tecnológicas en el sector contable e importancia en el sector comercial. Esta estructura nos permite facilitar un análisis exhaustivo y organizado del tema de investigación.

7. Perspectiva teórica

Teorías y modelos: En un estudio sobre la tecnología y la automatización de datos, se puede aplicar la teoría de la innovación tecnológica, que sugiere que incorporar nuevas tecnologías puede hacer que los procesos sean más eficientes y efectivos. Un modelo relevante es el de automatización de procesos, que se centra en cómo convertir tareas manuales en procedimientos más ágiles. Un ejemplo claro de esto es el uso de software de contabilidad, que automatiza la recolección y análisis de datos financieros.

Entre los conceptos claves mencionamos los siguientes:

Adopción: Es la decisión de implementar una nueva tecnología o innovación que mejora significativamente lo que ya existe.

Sistematización: Luis Alejandro Acosta (2005) nos indica que para él la sistematización es la organización y ordenamiento de la información existente.

Transformación Digital: Es el camino que siguen las organizaciones para incorporar tecnologías digitales con el fin de optimizar sus operaciones, productos y servicios.

Automatización de Procesos: Se refiere a la implementación de tecnología que permite llevar a cabo tareas de forma automática, disminuyendo la necesidad de intervención humana.

Gestión de Datos: Consiste en facilitar el manejo y procesamiento de grandes cantidades de información, lo que ayuda a las empresas a tomar decisiones más informadas y eficientes.

Innovación Continua: Capacidad de adaptarse y mejorar continuamente los procesos a través de la tecnología.

Relaciones entre conceptos:

Adopción de Innovaciones y Automatización: Adoptar nuevas tecnologías puede facilitar la automatización, lo que a su vez puede aumentar la competitividad en el mercado.

Eficiencia Operativa y Automatización: La automatización suele mejorar la eficiencia operativa al disminuir el tiempo y los recursos necesarios para realizar tareas.

Suposiciones básicas:

La adopción de nuevas tecnologías es necesaria porque se considera que las organizaciones deben adoptar nuevas tecnologías para mantenerse relevantes y competitivas.

El cambio es un proceso dinámico ya que se asume que la innovación y la automatización son procesos continuos que requieren adaptación y evolución constante.

Importancia de los sistemas contables

La importancia es que a través de ellos se puede identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las transacciones y operaciones de la organización y de esta manera tener contabilizado los activos, pasivos, ingresos costos y gastos

que pudiera tener la empresa transmitiendo información trascendental para los directivos de la empresa y ayuda a la toma de las decisiones.

Diferencia de la contabilidad manual y sistematizada

Contabilidad manual:

“Requiere que todas las anotaciones, facturas y otros documentos financieros estén hechos a mano. En cambio, la sistematizada les permite a los usuarios ingresar la información en software de programas de contabilidad”

Velocidad:

“La contabilidad sistematizada produce información más rápido que la manual. Los paquetes de software de contabilidad, vienen con bases de datos incorporadas que les permiten a los usuarios ingresar información”

Precisión:

“Los sistemas de contabilidad manuales son más propensos a los errores matemáticos y a la equivocación de ubicación de números. Al usar un sistema sistematizado, la información de tu compañía se calcula de forma automática basada en los números que ingreses

Estados contables:

“En un sistema de contabilidad manual debes preparar el estado contable del ingreso de tu compañía, el balance general y el estado del patrimonio del dueño. La información de tus anotaciones te ayuda a formular los estados contables de tu

compañía. Los sistematizados permiten que los estados contables se puedan crear partiendo de información almacenada en la base de datos”

Costo:

“El costo de los sistemas computarizados puede variar desde cientos a miles de dólares para las grandes empresas. La contabilidad sistematizada puede ahorrar horas de trabajo para un empleado que debe crear estados contables y otros informes. Por esta razón, muchas empresas pequeñas y medianas utilizan software de contabilidad computarizado”

Sistema contable

“Es el conjunto de principios y reglas que facilitan el conocimiento y la representación adecuada de la empresa y de los hechos económicos que afectan a la misma” (Bernal Rivas & Salazar Boada, 2012, pag. 49) de 48

Mateusz Brodowiczlas (17 Julio del 2024) La era digital en la que vivimos ha supuesto la transformación de procesos contables, pulverizando formalismos y deslocalizando procesos tradicionalmente asentados en el despacho profesional. La contabilidad 2.0 ha roto todos los esquemas conocidos software vs manual al uso perfilando el perfil de un profesional más generalista, objetivo de aprender la mayor cantidad posible de herramientas que le hagan más productivo, más eficiente y mejor profesional.

José Ramón Fernández de la Cigoña Fraga (24 mayo del 2024). La transformación digital está impactando profundamente en todos los sectores y el sector de la contabilidad no es una excepción.

La forma en que las empresas gestionan su contabilidad y sus finanzas está evolucionando rápidamente, impulsada por importantes avances tecnológicos que automatizan tareas, mejoran la precisión y facilitan información en tiempo real.

Darwin Rosas, CEO y experto en contabilidad (enero 9, 2024). Las aportaciones de la tecnología en la contabilidad han logrado un gran giro, dejando de lado el sistema de los libros y registros contables manuales, pasando ahora al uso de software.

Esto les facilita el trabajo a los profesionales, ya que ahora tienen un mejor manejo y control de pagos, ratios, cobros y elaboración de los estados financieros. Este cambio ha ofrecido mayor agilidad para todos los trámites que debe realizar un contador, haciendo que los resultados del trabajo sean más de más calidad y dinámicos.

7.1. Estado de Arte

En las investigaciones relacionadas con la influencia tecnológica en la sistematización y optimización de procesos manuales, presentamos las siguientes investigaciones:

García Laura (2023) Gestión del cambio en la implementación de nuevas tecnologías.

Sánchez R. (2021) La medición del impacto social en proyectos de Microfinanzas: La herramienta "Impacto Natural Medición" publicado en junio de 2021.

Avendaño Julio R. B., Sánchez Yesenia E. T., & Velasco Leonardo A. A., (2024) La Tecnología y su Impacto en la Gestión de Procesos y Estrategias de Automatización.

Castro J. (2021) Importancia de la tecnología en las empresas.

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2024) Revisión de la literatura sobre tecnología financiera y competencia por los servicios bancarios.

(Bernal Rivas & Salazar Boada, 2012, pág. 64)

(2019) MJ Pineda Blandón, influencia de la tecnología en los procesos contables manuales y sistematizados

Estas investigaciones proporcionan una visión amplia y detallada de los desafíos y oportunidades relacionados con la influencia tecnológica en la sistematización y optimización de procesos manuales, destacando la necesidad de

recursos adecuados en el sector financiero y empresarial, también la capacitación para mejorar la transparencia y precisión de la información financiera.

7.2. Perspectiva Teórica Asumida

En el contexto de la micro financiera, adoptamos una perspectiva que se centra en la inclusión financiera. Esta visión nos ayuda a entender que, más allá de ofrecer productos financieros, la micro financiera se convierte en un aliado estratégico para los comerciantes en su camino hacia el crecimiento y el desarrollo.

Marco Jurídico para las Microfinanzas

La CONAMI se creó a partir de la Ley N° 769: "Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas" aprobada el 9 de junio del 2011, y publicada en La Gaceta, Diario Oficial, N° 128 del 11 de julio del mismo año.

Es la Entidad encargada de regular y supervisar a las Instituciones de Microfinanzas, así como de autorizar su registro y funcionamiento. Su Ley creadora la define como "ente autónomo del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesario para el cumplimiento de sus objetivos y funciones."

Transformación tecnológica en tu empresa

Tivit Latam (2022) nos dice que la transformación tecnológica es un fenómeno actual que está ocurriendo en el todo el mundo y cambiando la forma cómo las empresas y personas se relacionan e interactúan entre sí mismas y con las empresas. Para las empresas, esta realidad es particularmente importante puesto

que debe ser muy bien comprendida, ya que afecta directamente la forma como hacen negocios y cómo atienden a sus clientes, en los más diversos mercados en que actúan.

¿Qué es la transformación tecnológica?

Tivit Latam se trata de usar las herramientas tecnológicas para adaptar los procesos manuales existentes. Ya que este ejercicio supone un cambio exponencial para las compañías que deciden hacerlo, pues se traduce en beneficios de tiempos y costos para la operación.

Tivit Latam nos comparte algunos ejemplos de transformación tecnológica en las empresas. Tenemos algunas empresas y su transformación digital incluyen la implementación de herramientas digitales tangibles y centradas en el cliente, como aplicaciones móviles o sitios web que mejoran el viaje del cliente. Y otros involucran algoritmos de aprendizaje automático que transforman un negocio tradicional en un negocio digital.

Otro de los ejemplos que nos presenta Tivit Latam es la transformación tecnológica en la banca y como la revolución de los servicios financieros implica mucho más que el cambio a la banca móvil y las aplicaciones de efectivo. Los consumidores ahora usan airdrops en efectivo, pagos sin tarjeta a través de servicios como Apple Pay en teléfonos o relojes, y banca completamente sin bancos.

Por ejemplo, Capital One que después de adquirir ING Direct con un enfoque digital, lanzó un ambicioso plan para transformarse en un líder en la innovación

digital. El software se colocó en el centro de la empresa y hoy en día, es una potencia de software con una plantilla de tecnología de aproximadamente 11.000 personas y con más de 500 patentes de inteligencia artificial (IA).

2023) Betty Janeth Rodríguez Espinoza, Leydig Lilieth Gutiérrez Vásquez
<https://www.studocu.com/latam/document/universidad-politecnica-de-nicaragua/metodologia-de-la-investigacion/analisis-del-impacto-de-la-tecnologia-en-la-contabilidad-y-el-procesamiento-de-la-informacion-financiera-de-la-empresa-comercial-farma-value-de-la-ciudad-de-esteli/70031502>

(09 enero 2024) ¿Cuál es el impacto de la tecnología en la contabilidad?

La tecnología en la contabilidad cada vez evoluciona más, logrando así que la industria contable avance y sea mucho más precisa y rápida para obtener datos que ayuden a tomar mejores decisiones empresariales y a rendir cuentas al gobierno cada año.

Gracias a todos los avances tecnológicos en la contabilidad, muchos procesos que antes se realizaban de manera manual ahora se hacen mediante sistemas en solo unos minutos. <https://loscontadores.cl/impacto-tecnologia-contabilidad/>

(24 mayo 2024) El impacto de la tecnología en los procesos contables, La transformación digital está impactando profundamente en todos los sectores y el sector de la contabilidad no es una excepción.

La forma en que las empresas gestionan su contabilidad y sus finanzas está evolucionando rápidamente, impulsada por importantes avances tecnológicos que automatizan tareas, mejoran la precisión y facilitan información en tiempo real.

<https://www.contabilidadtk.es/impacto-tecnologia-contabilidad>

21 diciembre 2022, Jorge Amador Muñoz Ruiz, La investigación que a continuación se presenta tuvo como objetivo general analizar la influencia de los avances tecnológicos en el ejercicio de la profesión de la Contaduría Pública.

Referencia bibliográfica

Corbetta, P. (2007). Metodología y Técnicas de Investigación Social Editorial McGraw Hill

Chávez, N. (2007). Introducción a la metodología de la investigación, Editorial Ediluz

Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P (2014). Metodología de la Investigación (6xed) McGraw-Hill.

Los contadores. Areinventarse? (26 de agosto de 2019). Dinero, <https://www.dinero.com/pais/articulo/los-contadorestendran-que-reinventarse-ante-las-nuevastecnologias/275733>

Martínez Moreno, E. (2003). Impacto de las tendencias tecnológicas y organizacionales en el trabajo administrativo. Análisis Económico, 18(39), 303-324, <http://www.redalyc.org/articulo.Oa?id=41303914>

Medina López, Y. (2011). El hombre y la tecnología en la actividad contable Contribuciones a la economía, 2011-09. <https://www.eumed.net/ce/2011b/yml.html>

Sánchez Duarte, E. (2008), Las tecnologías de información y comunicación (tic) desde una perspectiva social. Revista Electrónica Educare, 12, 155-162.
<https://doi.org/10.15359/ree.12-Ext.13>

Vargas, S. (2016). La tecnología en la Contabilidad
<https://www.arweb.com/blog/la-tecnologia-en-la-contabilidad/>

(2015) Paula Griselda Zaragoza Velásquez, Uso de la tecnología en función del área contable y fiscal, Las Tecnologías de Comunicación e Información (TIC) han impactado significativamente en el desarrollo humano, se aplican a muchas áreas, técnicas, procesos y dispositivos que el ser humano ha desarrollado a lo largo de la historia.

Referencia bibliográfica

Berumen A., S., & Arriaza, K. I. (2008). Evolución y desarrollo de las TIC en la economía del conocimiento. Madrid, España.: Editorial del Economista.

Día, P. a. (20 de 12 de 2012). Administración de negocios. Obtenido de
<http://www.Administraciondenegocios.imsstructor.cinvestav.mx/index.php/2012-12-20-23-04-36/pymes-al-dia/179-eficacia-en-la-empresa-y-el-uso-de-tecnologia>

(2004) Dra. María del Carmen Rodríguez de Ramírez, La contabilidad y el impacto de las tecnologías de la formación y las comunicaciones. Dentro de una conceptualización de la contabilidad como ciencia social aplicada o como tecnología social, con la tecnología de la información y las comunicaciones -cuyo impacto en los últimos años parece estar derribando el paradigma tradicional de manejo y comunicación de la información contable, al tiempo que replantea la forma de

interrelación de los individuos dentro de las organizaciones sociales y entre ellas se convierte no solo en un nuevo herramental para garantizar comunicaciones eficientes, sino también en objeto de estudio en si para nuestra disciplina.

Bibliográfica

2000) La Contabilidad Financiera: un enfoque crítico, el planteo de nuevos Rumbos, Economizarte, Buenos Aires.

(2000): “La tecnología de la información en la disciplina contable, Enfoques Contabilidad y Administración, La Ley, octubre, p. 24-38.

(2002): “La investigación en los organismos profesionales y el reconocimiento de las demandas de un contexto cambiante”. Enfoques Contabilidad y Administración, La Ley, enero, p.71-84.

8. Metodología

En Resuelve Soluciones Financieras, ubicada en Villa Dignidad durante el año 2023, la evaluación de la influencia tecnológica en la sistematización y optimización de procesos manuales se puede abordar mediante un enfoque cualitativo. Este método nos permite profundizar en cómo las herramientas tecnológicas han cambiado las prácticas tradicionales, ayudando a cumplir con las normativas y principios contables. Al enfocarnos en las experiencias y opiniones de los empleados, podemos obtener una visión clara de los cambios en los procesos y detectar áreas donde se puede mejorar y ser más eficientes.

8.1. Enfoque Cualitativo asumido y su justificación

Entrevistas: Se realizó entrevistas al personal de atención al cliente y al gerente general de la micro financiera para obtener información sobre los procesos manuales y el cambio significativo que tuvieron en la adopción de las tecnologías.

Observación Participante: Se utilizó el método de observación hacia el personal de atención al cliente y evaluación de la atención del personal de crédito.

Análisis de Datos: Se utilizó técnicas cualitativas como el análisis narrativo para interpretar los datos recopilados y evaluar la adopción tecnológica en los procesos manuales.

8.2. Muestra teórica y sujetos de estudios

Sujetos del estudio tenemos al personal de atención al cliente que está compuesto por empleados responsables de evaluar la calidad del servicio proporcionado por el equipo de crédito, asegurando que las necesidades y expectativas de los clientes sean atendidas de manera efectiva. Su labor es fundamental para identificar áreas de mejora en la atención y en los procesos de crédito, así como para recopilar retroalimentación que permita optimizar la experiencia del cliente.

Gerencia y Dirección: Gerente general que está encargado del equipo de crédito y el personal de atención al cliente. Puede proporcionar información valiosa y su punto de vista sobre como la tecnología ha mejorado la sistematización y optimización en los procesos manuales de la micro financiera.

8.3. Métodos y técnicas de recolección de datos utilizados

Entrevistas: Realización de entrevistas al personal de atención al cliente y directivo clave de la micro financiera para obtener información, percepción y su perspectiva sobre los procesos manuales y el cambio significativo que tuvieron en la adopción de las tecnologías.

Análisis de Datos: Se utilizará técnicas cualitativas como el análisis narrativo para interpretar los datos recopilados y evaluar la adopción tecnológica en los procesos manuales.

Observación Participante: Se utilizará el método de observación hacia el personal de atención al cliente con el fin de analizar la evaluación de la atención del

personal de crédito de cómo ha sido las prácticas tecnológicas en los procesos manuales. Esta recolección de datos nos permite evaluar los resultados e identificar las oportunidades para una entidad anticipando mejor las probabilidades y tendencia futuras.

8.4. Criterios de calidad aplicados: credibilidad, confiabilidad y triangulación

El estudio se basa en criterios de calidad que garantizan la validez y relevancia de sus hallazgos. En primer lugar, se busca la credibilidad a través de entrevistas en profundidad con el personal de atención al cliente y directivos clave de la micro financiera. Este enfoque permite a los participantes compartir sus experiencias y opiniones de manera abierta, lo que favorece en la recopilación de datos y ofrece una comprensión más profunda de cómo los cambios tecnológicos han afectado su trabajo diario. Al fomentar un ambiente de confianza, los entrevistados se sienten más cómodos al expresar sus inquietudes y sugerencias, lo que enriquece la calidad de la información obtenida.

Además, se adoptará un enfoque de triangulación que combina entrevistas, análisis narrativo y observación participante. Esta estrategia no solo ofrece una visión más completa y robusta de la situación, sino que también permite verificar la información desde diferentes ángulos. Por ejemplo, las entrevistas brindan información directa de los empleados sobre su experiencia con la tecnología, mientras que la observación participante permite al investigador observar dinámicas y comportamientos en tiempo real. Esto puede ayudar a identificar discrepancias o confirmar lo que se ha mencionado en las entrevistas.

La triangulación también es útil para reducir sesgos que podrían surgir al depender de una sola fuente de datos. Al utilizar diferentes métodos de recolección de información, se refuerza la validez de las conclusiones, ya que se pueden detectar patrones y tendencias consistentes a través de diversas fuentes.

Finalmente, el estudio se compromete a seguir altos estándares éticos en la recolección de datos, garantizando la confidencialidad de los participantes y el uso responsable de la información. Esto no solo protege a los empleados, sino que también promueve una cultura de transparencia y respeto dentro de la organización. Como resultado, es más probable que los empleados se sientan cómodos participando y compartiendo sus experiencias, lo que enriquece aún más el estudio.

8.5. Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de información

El estudio adopta un enfoque cualitativo mediante entrevistas para recopilar datos y experiencias del personal de atención al cliente y directivos de la micro financiera. Se realizarán entrevistas con un cuestionario de diez preguntas a cuatro personas, utilizando técnicas como el análisis narrativo para interpretar la información sobre la adopción de tecnologías y su impacto en los procesos manuales. Además, se implementará la observación participante para evaluar cómo el personal integra prácticas tecnológicas en su trabajo y cómo se percibe la atención al cliente. Este enfoque permitirá identificar oportunidades de mejora y anticipar tendencias que beneficien la optimización de servicios en la micro financiera.

Se aplicó un cuestionario dirigido al gerente y empleadas de atención al cliente contador de la micro financiera Resuelve Soluciones Financieras, con el propósito de identificar cuáles han sido los retos o dificultades en la adopción de tecnologías y como ha sido su efectividad, el software que se está utilizando en la organización. Este cuestionario nos recopila información clave y precisa para dar seguimiento a los objetivos establecidos en la investigación, asegurando que las preguntas estén alineadas con el enfoque del estudio y los principios contables relevantes.

El diseño del cuestionario estará compuesto por 13 preguntas cerradas, diseñadas con el objetivo de evaluar la efectividad del uso de las tecnologías en la financiera. Estas preguntas han sido elaboradas con el fin de garantizar claridad y precisión en la recolección de información, facilitando el análisis de los resultados en relación con los objetivos de la investigación.

Un cuestionario bien elaborado no solo facilita la recolección de información, sino que también hace que el análisis de los datos sea mucho más sencillo. Con respuestas organizadas, es posible detectar patrones, tendencias y aspectos que necesitan atención. La información recopilada a través del cuestionario puede ser muy útil para mejorar la adopción de tecnologías y para capacitar al personal. Al identificar las áreas en las que los empleados tienen dificultades, la organización puede crear programas de formación y apoyo que ayuden a integrar mejor las nuevas herramientas. Esto no solo mejora la eficiencia en el trabajo, sino que también reduce el riesgo de cometer errores.

9. Discusión de resultados y hallazgos

Se observa que el conocimiento sobre el uso de tecnologías varía entre los empleados; algunos tienen un nivel medio, mientras que otros se sienten menos seguros y tienen un nivel bajo. Esto sugiere que hay una brecha en la capacitación tecnológica que podría estar limitando la efectividad en la adopción de herramientas digitales. Sin las habilidades adecuadas, es difícil aprovechar al máximo el potencial de las tecnologías implementadas.

En lo que respecta al uso de programas y herramientas contables, la mayoría de los empleados mencionan que utilizan Excel y sistemas contables específicos como Acouting. Sin embargo, la diversidad en el nivel de habilidad con estas herramientas indica que no todos están igualmente preparados para utilizarlas de manera efectiva. Esto resalta la necesidad de un enfoque más organizado en la capacitación y el desarrollo de habilidades, para que todos los miembros del equipo puedan sacar el máximo provecho de las herramientas disponibles.

Los empleados coinciden en que la tecnología ha tenido un impacto positivo al reducir errores y mejorar la eficiencia operativa. Sin embargo, también se han identificado debilidades en los sistemas actuales, como la imposibilidad de realizar ciertas tareas directamente desde la plataforma, lo que limita la agilidad en los procesos. Esto sugiere que, aunque la tecnología está presente, su implementación no es la más efectiva y podría beneficiarse de mejoras significativas.

Para dar salida a nuestro primer objetivo específico podemos identificar que los procesos manuales que se llevan a cabo en Resuelve Soluciones Financieras y encontrar oportunidades de mejora mediante la tecnología, hay que tener en cuenta varios puntos clave. En primer lugar, hay áreas críticas como la gestión de créditos,

la atención al cliente y la conciliación bancaria que actualmente se manejan de forma manual. Estas son oportunidades perfectas para implementar soluciones tecnológicas que no solo agilizan el trabajo, sino que también minimizan errores, mejorando así la calidad del servicio que se ofrece a los clientes.

Además, hemos notado que el nivel del conocimiento sobre tecnología varía entre los empleados, lo que indica que hay una falta de capacitación que puede estar limitando la efectividad en el uso de herramientas digitales. Por eso, es fundamental evaluar las habilidades actuales del equipo y ofrecer formación específica en el uso de programas como Excel y sistemas contables como Acouting. Esto ayudará a que todos se sientan más seguros y capaces de utilizar las herramientas disponibles. También sería útil revisar los sistemas tecnológicos actuales para identificar sus limitaciones y considerar la incorporación de nuevas herramientas que faciliten la gestión de datos financieros.

La mayoría de los empleados que están familiarizados con las herramientas contables tienen una percepción positiva sobre su funcionamiento, especialmente en lo que respecta a la recopilación y consolidación de información. Sin embargo, la falta de conocimiento de algunos empleados sobre el software utilizado indica que es necesario ofrecer una capacitación más amplia. Asegurarse de que todos los miembros del equipo estén bien informados sobre las herramientas disponibles es fundamental para maximizar su efectividad.

Además, los empleados han señalado varias áreas que podrían beneficiarse de la implementación de nuevas tecnologías, como la gestión de créditos, la atención al cliente y la conciliación bancaria. Estas áreas son esenciales para el

funcionamiento de la micro financiera y representan oportunidades significativas para optimizar procesos y reducir errores. Identificar estas áreas clave es un paso importante hacia la mejora continua.

La experiencia de los empleados en la adopción de nuevas tecnologías ha sido variada. Mientras que algunos han encontrado el proceso manejable con el apoyo adecuado, otros han enfrentado dificultades debido a la falta de habilidades tecnológicas. Esto subraya la importancia de un enfoque integral en la gestión del cambio, que incluya capacitación continua y la creación de un ambiente que fomente la retroalimentación y la participación activa de los empleados.

Tenemos como respuesta para el segundo objetivo que, en este momento la micro financiera está utilizando herramientas contables como Excel y sistemas específicos como Acouting. Estas herramientas tienen un gran potencial para mejorar la gestión de los datos financieros, pero su efectividad se ve afectada por las diferencias en el nivel de conocimiento tecnológico entre los empleados. Mientras que algunos se sienten cómodos y seguros al usarlas, otros no tienen la confianza ni las habilidades necesarias para sacarles el máximo provecho. Esto pone de manifiesto la necesidad de ofrecer capacitación adecuada para que todos los miembros del equipo puedan utilizar estas herramientas de manera efectiva, lo que ayudaría a reducir errores y aumentar la eficiencia en el trabajo.

Además, aunque los empleados reconocen que la tecnología ha traído beneficios, también han señalado algunas limitaciones en los sistemas actuales, como la falta de capacidad para realizar ciertas tareas directamente desde la plataforma. Esto afecta la agilidad de los procesos y sugiere que sería útil considerar

la actualización o la implementación de un software más completo que ofrezca más funciones. Herramientas adicionales, como Holded y Anfix, podrían facilitar la gestión de datos financieros y mejorar la planificación.

Por último, la evaluación de la efectividad en la gestión de datos financieros se lleva a cabo mediante análisis mensuales y auditorías periódicas. Esto demuestra un compromiso con la mejora continua, aunque también sugiere que podría haber una falta de sistematización en cómo se realizan estas evaluaciones. En conclusión, los hallazgos de la matriz de recolección de datos indican que, aunque se reconocen los beneficios de la tecnología en Resuelve Soluciones Financieras, hay áreas críticas que necesitan atención. La capacitación del personal, la optimización de los sistemas existentes y la identificación de nuevas herramientas tecnológicas son pasos esenciales para mejorar la eficiencia operativa y reducir el riesgo de errores en los procesos financieros. La organización debe adoptar un enfoque más estructurado y proactivo para enfrentar estos desafíos y aprovechar al máximo las oportunidades que la tecnología puede ofrecer.

Por ultimo damos como respuesta a nuestro tercer objetivo que la adopción de tecnologías es clave para mejorar la eficiencia y reducir errores en los procesos financieros. Sin embargo, hemos notado que el nivel de conocimiento sobre estas herramientas varía entre los empleados. Esto sitúa la necesidad de implementar un programa de capacitación bien estructurado que ayude a todos los miembros del equipo a familiarizarse con las tecnologías disponibles. Al hacerlo, no solo aumentarían su confianza, sino que también mejorarían la precisión y la eficiencia en su trabajo diario.

Aunque la tecnología ha demostrado ser útil al disminuir errores y aumentar la eficiencia, también hemos identificado algunas limitaciones en los sistemas actuales, como la falta de capacidad para realizar ciertas tareas directamente desde la plataforma. Esto indica que, aunque se esté utilizando herramientas tecnológicas, su implementación podría ser más efectiva. Por lo tanto, es fundamental revisar y actualizar los sistemas existentes, así como explorar nuevas herramientas que puedan complementar el software actual. Además, establecer un sistema de retroalimentación regular permitirá a los empleados compartir sus experiencias y sugerencias, lo que facilitará una mejor adopción de la tecnología y fortalecerá la cultura organizacional.

Como respuesta a nuestra pregunta central de investigación observamos como la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en Resuelve Soluciones Financieras durante 2023 ha tenido una relevancia notable en la efectividad de los procesos manuales. Sin embargo, pudimos notar que el nivel del conocimiento varía entre algunos empleados en el uso de las tecnologías. Algunos se sienten cómodos y tienen habilidades intermedias, mientras que otros se sienten inseguros y carecen de confianza. Esta diferencia en la capacitación puede limitar la efectividad en la adopción de estas herramientas digitales, lo que impide que la organización aproveche al máximo el potencial de las tecnologías que han implementado.

Aunque muchos empleados reconocen que la tecnología ha ayudado a reducir errores y mejorar la eficiencia, también han señalado algunas debilidades en los sistemas actuales, como la falta de capacidad para realizar ciertas tareas

directamente desde la plataforma. Esto afecta la agilidad de los procesos y sugiere que, aunque las TIC están en uso, su implementación podría ser más efectiva. Para enfrentar estos desafíos, es fundamental establecer un programa de capacitación continua que ayude a todos los empleados a familiarizarse con las herramientas disponibles. También es importante realizar una evaluación exhaustiva de los sistemas tecnológicos actuales y explorar nuevas herramientas que puedan complementar el software existente. Fomentar un ambiente donde los empleados se sientan cómodos compartiendo sus experiencias y sugerencias contribuirá a una mejor adopción de la tecnología. En resumen, un enfoque proactivo y bien organizado en la capacitación y evaluación de las TIC es esencial para mejorar la eficiencia operativa y reducir errores en los procesos financieros de la organización.

A partir de los hallazgos de la matriz de recolección de datos, se pueden plantear varias propuestas que podrían optimizar la adopción de tecnologías en Resuelve Soluciones Financieras y, a su vez, mejorar la eficiencia operativa y la gestión de datos financieros.

En primer lugar, es crucial establecer un programa de capacitación continua y bien estructurado para todos los empleados. Dado que se ha notado una variabilidad en el conocimiento sobre el uso de tecnologías, sería beneficioso ofrecer talleres prácticos y sesiones de formación sobre herramientas específicas, como Excel y el sistema contable Acouting. Esto no solo aumentaría la confianza de los empleados en el uso de estas herramientas, sino que también les permitiría desempeñarse de manera más efectiva en sus tareas diarias.

Además, se recomienda llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los sistemas tecnológicos actuales para identificar sus limitaciones y áreas de mejora. Los empleados han señalado que el sistema actual no permite realizar ciertas tareas directamente desde la plataforma, lo que afecta la agilidad en los procesos. Por lo tanto, considerar la actualización o la implementación de un software más completo que integre más funciones y ofrezca una mejor experiencia de usuario sería muy beneficiosa. Esto podría incluir la automatización de procesos que actualmente se realizan manualmente, lo que ayudaría a reducir el riesgo de errores y mejorar la eficiencia operativa y financiera.

Otra propuesta importante es explorar e implementar nuevas herramientas tecnológicas que complementan el software contable existente. Los empleados han mencionado plataformas como la programación, Holded y Anfix, que podrían facilitar la gestión de datos financieros y la planificación. Evaluar estas opciones y considerar su integración en el flujo de trabajo podría ofrecer soluciones innovadoras que optimicen la gestión financiera y mejoren la toma de decisiones.

Además, es fundamental establecer un sistema de retroalimentación regular que permita a los empleados expresar sus inquietudes y sugerencias sobre el uso de las tecnologías. Fomentar un ambiente donde los empleados se sientan cómodos compartiendo sus experiencias puede proporcionar información valiosa sobre los desafíos que enfrentan y las mejoras que consideran necesarias. Esto no solo contribuiría a una mejor adopción de tecnologías, sino que también fortalecería la cultura organizacional al involucrar a todos en el proceso de cambio.

Por último, se sugiere implementar un plan de evaluación y seguimiento de la efectividad de las tecnologías adoptadas. Seguir realizando auditorías periódicas y análisis mensuales de los procesos que permitirá identificar áreas de mejora continua y asegurar que las herramientas tecnológicas estén cumpliendo con los objetivos establecidos. Este enfoque proactivo no solo ayudará a mantener la calidad en la gestión de datos financieros, sino que también permitirá a la organización adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes del mercado y de sus clientes. En resumen, estas propuestas de mejora están diseñadas para abordar las debilidades identificadas en la adopción de tecnologías en Resuelve Soluciones Financieras, optimizando así la eficiencia operativa y reduciendo el riesgo de errores en los procesos financieros.

10. Referencias

Importancia de la tecnología en las empresas (publicado por Julio Castor, 02 de septiembre 2021) Disponible en: https://blog.corponet.com/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento?_gl=1*6m1y36*_ga*eERWekJoWnVmai1CN3ZxeGE1NU02NjIpcGNkR0pWSi1JUjICRIBBTkZyT2phc2k4eEh0SFRHNFVjcHgwZlh5Uw..*_ga_ZX19RV41WN*MTczNjEzODEyMy4xLjEuMTczNjEzODEyNC4wLjAuMA

Gestión del cambio en la implementación de nuevas tecnologías (Laura Millán García publicado el 19 de octubre 2023) Disponible en: <https://openwebinars.net/blog/gestion-del-cambio-en-la-implementacion-de-nuevas-tecnologias/#%C3%A9xito-en-la-implementaci%C3%B3n-tecnol%C3%B3gica>

El impacto de la tecnología en la contabilidad ¿Cómo están cambiando los procesos contables con la Digitalización? (Enviado por editorial el Vier, 24/05/2024) Disponible en: <https://www.contabilidadtk.es/impacto-tecnologia-contabilidad>}

La tecnología y su impacto en la gestión de procesos y estrategias de automatización (septiembre,2024) https://www.researchgate.net/publication/383719291_La_Tecnologia_y_su_Impacto_en_la_Gestion_de_Procesos_y_Estrategias_de_Automatizacion

La medición del impacto social en proyectos de Microfinanzas: La herramienta Measurement”Medición de Impacto Natura” (junio, 2021) <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/440687/retrieve>

Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Revisión de la literatura sobre tecnología financiera y competencia en servicios bancarios (7 de junio de 2024)

<https://www.bis.org/bcbs/publ/wp43.pdf>

Transformación tecnológica en tu empresa: puntos claves (20 de septiembre de 2022) <https://latam.tivit.com/blog/3-puntos-fundamentales-de-la-transformacion-tecnologica>

[tecnologica](https://latam.tivit.com/blog/3-puntos-fundamentales-de-la-transformacion-tecnologica)

11. Anexos o apéndices

Elaborar un cronograma de actividades es fundamental, ya que se establece en tiempo para la revisión teórica, recolección y análisis de datos, así como la redacción del informe final. Es importante, definir un presupuesto económico, porque se considera los costos de materiales, desplazamientos y honorarios del equipo de investigación. Una adecuada organización administrativa garantiza el desarrollo eficiente del estudio y el cumplimiento de los objetivos planteados.

Tabla 1. Cronograma

Cronograma de Actividades de Investigación Cualitativa

Actividades	17 no v	23 no v	01 di c	15 di c	22 di c	05 en e	12 en e	19 en e	26 en e	02 fe b	09 fe b	16 fe b	24 Fe b
Elección del tema	X												
Planteamiento del problema	X												
Objetivos		X											
Supuestos básicos			X										
Estado del arte				X									
Estado del arte					X								
Muestra teórica y						X							

sujetos del estudio													
Muestra teórica y selección de sujetos							X						
Póster								X					
Diseño metodológico									X				
Formato Oficial										X			
Uso del SPSS											X		
Resultados de instrumentos												X	
Entrega Final													X

Tabla 2. Presupuesto

Presupuesto de Investigación Cualitativa

Concepto	Valor
Transportes	C\$ 50.00
Recarga para Internet	C\$ 150.00
Poster	C\$ 300.00
Refrigerios	C\$ 150.00
Llamadas Telefónicas	C\$ 30.00
TOTAL	C\$ 680.00

Resuelve Soluciones Financieras

Dirigida a: Gerente General de Resuelve Soluciones Financiera

Objetivo: Aplicar cuestionario de preguntas abiertas a los miembros en la micro financiera Resuelve Soluciones Financiera para identificación de la relevancia de la tecnología en los procesos.

Control de Cuestionario Investigadores.

Fecha de cuestionario: 19/02/2025

Integrantes que realizan el cuestionario:

Nombre: Jenniffer Tatiana González López.

Nombre: Carlos Manuel Sánchez López

1. Que conocimientos tiene sobre el uso de tecnologías:
a. Bajo _____ Medio _____ Alto _____ Ninguno _____
2. Que tipos de programas utilizas con mejor habilidad y conocimiento:
a. Word _____ Excel Básico _____ Excel Intermedio _____
b. Excel Avanzado _____ Tablas Dinámicas _____ Power Point _____
c. Otros Programas Computarizados: _____
d. Algún Sistema Contable: Cual: _____
3. ¿En su experiencia como influye el uso de tecnologías en los procesos manuales?
4. ¿Cuáles son las debilidades que tienen sobre la tecnología en Resuelve Soluciones?
5. ¿Qué herramientas o software contable se están utilizando actualmente en Resuelve Soluciones?
6. ¿Considera que el tipo de herramienta o software contables que se está utilizando actualmente ha funcionado?
7. ¿Conoces otras herramientas adicionales que podrían mejorar la gestión de datos financieros?
8. ¿Cree que el uso de herramientas tecnológicas puede reducir el nivel de riesgo de errores? ¿Tienen ejemplos de situaciones en las que la tecnología ha ayudado a prevenir errores?

9. ¿Qué mejoras quisiera implementar a futuro en Resuelve Soluciones?
10. Desde su perspectiva, ¿qué áreas específicas dentro de los manuales de procesos creen que tienen el mayor potencial para ser optimizadas mediante el uso de tecnología? ¿Por qué?
11. ¿Cuáles son los principales procesos manuales que se llevan a cabo actualmente en Resuelve Soluciones? ¿Qué desafíos o limitaciones se han encontrado en estos procesos que podrían beneficiarse de la sistematización?
12. ¿Cómo evalúan la efectividad en la gestión de datos financieros y en la mejora de los procesos?
13. ¿Cómo ha sido la experiencia de los empleados en la adopción de nuevas tecnologías en Resuelve Soluciones? ¿Qué factores han facilitado o dificultado esta transición?

Tabla 3. Matriz de Recolección de Datos

Matriz de Recolección de Datos				
Preguntas	Entrevista #1	Entrevista #2	Entrevista #3	Consenso
1. Que conocimientos tiene sobre el uso de tecnologías:	Medio	Medio	Bajo	Los empleados tienen un conocimiento medio y bajo sobre el uso de tecnologías, lo que indica una brecha en la capacitación que limita la efectividad en la adopción de herramientas digitales.
2. Que tipos de programas utilizas con mejor habilidad y conocimiento:	Excel Avanzado. Tablas Dinámicas. Power Point. Algún Sistema	Word. Power Point. Excel Intermedio.	Word. Excel Bajo.	Los empleados utilizan una variedad de programas, siendo Excel y

	Contable: <u>Si</u> Cual: <u>Mónica.</u> <u>Dora, AG</u>			sistemas contables como Acouting los más mencionados. Sin embargo, hay un disparejo en el nivel de habilidad, lo que sugiere la necesidad de una capacitación más estructurada.
3. ¿En su experiencia como influye el uso de tecnologías en los procesos manuales?	Minimiza el error humano, brinda mejor análisis y optimiza tiempo para la ejecución de nuevas áreas.	Mejora la eficiencia y reduce el tiempo de respuesta. Además, que permite una mejor gestión de los datos financieros.	En mi experiencia, el uso de tecnologías tiene un impacto significativo en la transformación de los procesos manuales. La tecnología permite una mejor organización y seguimiento de los procesos, lo que resulta en una mayor transparencia y control.	Todos los entrevistados coinciden en que la tecnología ayuda a minimizar errores, mejorar la eficiencia y optimizar la gestión de datos financieros, aunque se reconocen limitaciones en la implementación actual.
4. ¿Cuáles son las debilidades que tienen	El sistema está limitado a exportar la documentaci	El sistema no permite realizar tareas directamente	A pesar de la tecnología disponible, algunos	Se identifican debilidades en los sistemas actuales, como

sobre la tecnología en Resuelve Soluciones?	ón en Excel, por lo tanto, se debe de exportar para trabajar los documentos con las herramientas de office, y no permite trabajar desde el sistema y ejecutar pruebas desde el mismo programa	desde la plataforma ni ejecutar pruebas dentro del mismo programa, lo que limita la funcionalidad y la agilidad en los procesos. Estas restricciones pueden afectar la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta ante las necesidades de los clientes.	procesos aún se realizan manualmente, lo que puede aumentar el riesgo de errores y hacer que las operaciones sean menos eficientes.	la incapacidad de realizar tareas directamente desde la plataforma, lo que afecta la agilidad y eficiencia operativa.
5. ¿Qué herramientas o software contable se están utilizando actualmente en Resuelve Soluciones?	Sistema contable Acouting, es un sistema que permite tener los registros contables a través de comprobantes de diarios, Tesorería, Activos fijos, entre otros, este nos permite a	Sistema contable Acouting, es un sistema que permite tener los registros contables a través de comprobantes de diarios, Activos fijos, entre otros, este nos permite a finalizar del	No tiene conocimiento del software de Resuelve.	La mayoría de los empleados mencionan el uso del sistema contable Acouting, aunque uno de los entrevistados no tiene conocimiento sobre el software, lo que resalta la necesidad de capacitación.

	finalizar del mes poder consolidar la información en Estados financieros como lo son Balance, Estado de resultado, Estado de cambio en el patrimonio y balanza de comprobación.	mes poder consolidar la información en Estados financieros como lo son Balance, Estado de resultado, Estado de cambio en el patrimonio y balanza de comprobación.		
6. ¿Considera que el tipo de herramienta o software contables que se está utilizando actualmente ha funcionado?	Si bastante bien por el momento ya que permite recopilar y consolidar la información que se le suministra.	La situación es bastante positiva en este momento, ya que el sistema facilita la recopilación y consolidación de la información proporcionada. Esta capacidad no solo permite un mejor manejo de los datos, sino que también contribuye a una toma de decisiones más informada y eficiente.	No sabría decir ya que no tiene conocimiento del software de Resuelve.	Los empleados que están familiarizados con el software consideran que ha funcionado bien para la recopilación y consolidación de información, aunque uno de ellos no puede opinar al respecto debido a su falta de conocimiento.
7. ¿Conoces otras herramientas	Programación, permitiría realizar	Haldead: Esta plataforma	Anfix: Que facilita la contabilidad, la	Los empleados sugieren

adicionales que podrían mejorar la gestión de datos financieros?	registros automáticos de operaciones que son comunes de todos los meses.	permite gestionar la contabilidad, facturación y proyectos en un solo lugar. Su interfaz intuitiva facilita la visualización de datos y la generación de informes.	planificación financiera y el seguimiento de gastos, optimizando así los procesos financieros.	varias herramientas que podrían mejorar la gestión de datos financieros, como programación y plataformas específicas como Holded y Anfix, lo que indica un interés en explorar nuevas soluciones.
8. ¿Cree que el uso de herramientas tecnológicas puede reducir el nivel de riesgo de errores? ¿Tienen ejemplos de situaciones en las que la tecnología ha ayudado a prevenir errores?	En las micro finanzas las herramientas de cálculo de intereses, comisiones, capital, mora u otro cobro que se vincule, es bastante sensible y muy vulnerable al error humano, los sistemas usados para los cálculos de estos permite evitar errores o cruces ya que al	Las herramientas tecnológicas, como la automatización financiera, reducen el riesgo de errores al minimizar la intervención humana y mejorar la precisión de los datos. Por ejemplo, la automatización permite un seguimiento más riguroso de las transacciones, lo que se traduce en una mayor	Sí, el uso de herramientas tecnológicas puede significativamente reducir el nivel de riesgo de errores en la gestión financiera y en otros procesos operativos.	Todos los entrevistados están de acuerdo en que el uso de herramientas tecnológicas puede reducir significativamente el riesgo de errores en la gestión financiera, destacando ejemplos de que cómo la automatización ha ayudado en este sentido.

	programarse se deben de cumplir ciertos criterios y requerimientos para la ejecución correcta de los calculo, de lo contrario se deja una señal de alerta que informe que algún proceso no se está ejecutando porque no cumple con lo requerido.	confiabilidad y control en la gestión financiera.		
9. ¿Qué mejoras quisiera implementar a futuro en Resuelve Soluciones?	Expansión territorial e implementación de su sistema en cada sucursal, también brindar en tiempo real un portal de estado de cuenta para que los clientes puedan	Me gustaría implementar varias mejoras en Resuelve Soluciones Financieras para optimizar su funcionamiento y servicio al cliente como la integración de un sistema de gestión de datos más robusto y automatizació	Capacitación Continua del Personal: Establecer programas de formación regular para el equipo, asegurando que estén al tanto de las últimas tecnologías y mejores prácticas en el sector financiero.	Los empleados proponen diversas mejoras, como la expansión territorial, la implementación de un sistema de gestión de datos más robusto y la capacitación continua del personal, lo que refleja un deseo de optimizar el funcionamiento

	acceder a sus saldos.	n de procesos.		o de la organización.
10. Desde su perspectiva, ¿qué áreas específicas dentro de los manuales de procesos creen que tienen el mayor potencial para ser optimizadas mediante el uso de tecnología? ¿Por qué?	Crédito Es un área que por el volumen de solicitudes debe de ser gestionada y mejorada de forma sistemática, para permitir a su comité la aprobación de los mismo de una manera más simplificada.	Atención al Cliente Implementar chat bots y sistemas de gestión de relaciones con clientes para mejorar la comunicación.	Conciliación Bancaria: La conciliación manual de cuentas puede ser laboriosa y propensa a errores. La implementación de software que realice conciliaciones automáticas puede ahorrar tiempo y mejorar la precisión de los registros financieros.	Se identifican áreas específicas como la gestión de créditos, la atención al cliente y la conciliación bancaria como aquellas que tienen un alto potencial para ser optimizadas mediante el uso de tecnología.
11. ¿Cuáles son los principales procesos manuales que se llevan a cabo actualmente en Resuelve Soluciones? ¿Qué desafíos o limitaciones se han encontrado en estos procesos que podrían beneficiarse	Confirmación de saldo de forma manual. Captación de prospecto de forma manual. Ruta diaria de forma manual. Arqueos de forma manual.	Gestión de solicitudes de crédito. Conciliación de Cuentas. Diferencia en los arqueos finales por aplicaciones de pago que no se realizan a lo inmediato por transferencias bancaria.	Recopilación de Datos Financieros. Evaluación de Solicitudes de Crédito.	Los procesos manuales actuales incluyen la confirmación de saldos y la gestión de solicitudes de crédito, y se reconocen desafíos que podrían beneficiarse de la sistematización.

de la sistematización?				
12. ¿Cómo evalúan la efectividad en la gestión de datos financieros y en la mejora de los procesos?	Cada mes a final se realiza análisis de la situación de la empresa y de los resultados obtenidos, y durante la primera semana se procede a realizar reuniones por zona con el fin de explicar las debilidades y puntos de mejora.	Realizar auditorías periódicas de los procesos financieros esto ayuda a evaluar la precisión y la integridad de los datos, también durante la primera semana de cada mes se procede a realizar reuniones por zona con el fin de explicar las debilidades y puntos de mejora.	La primera semana de cada mes se realiza reuniones por sucursales con el fin de explicar las debilidades, puntos a mejorar e información financiera.	La efectividad se evalúa a través de análisis mensuales y auditorías periódicas, lo que indica un compromiso con la mejora continua, aunque se sugiere que podría haber una falta de sistematización en estas evaluaciones.
13. ¿Cómo ha sido la experiencia de los empleados en la adopción de nuevas tecnologías en Resuelve Soluciones? ¿Qué factores han facilitado o dificultado	Ha sido una tarea no fácil pero tampoco imposible, con el apoyo de brindar indicaciones para el cambio hemos logrado una adopción de nuevos	La experiencia de los empleados en la adopción de nuevas tecnologías en Resuelve Soluciones puede verse influenciada por varios factores clave. Es fundamental	La participación activa del talento humano, la capacitación adecuada y la gestión del cambio son elementos clave que facilitan la transición, mientras que la resistencia al cambio y la falta de	La experiencia ha sido mixta; Algunos empleados han encontrado el proceso aceptable, mientras que otros han enfrentado dificultades debido a la falta de habilidades tecnológicas. Se destaca la

esta transición?	procesos sistematizados o que mejoraran el trabajo del personal, una de las limitaciones es el poco conocimiento del manejo de programas, por lo cual se ha diseñado de las formas más simples y amigables los módulos que se utilizan para la introducción a al desarrollo tecnológico.	involucrar a los empleados en el proceso de adopción, proporcionando formación adecuada y fomentando la retroalimentación para abordar sus inquietudes y mejorar la experiencia digital.	habilidades tecnológicas pueden dificultarla.	importancia de la capacitación y la gestión del cambio para facilitar la transición.
------------------	--	--	---	--

Tabla 4. Póster

UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA “Agnitio Ad Verum Ducit”	
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas	
Carrera: Contabilidad Pública y Auditoría	
Título: Evaluación de la influencia tecnológica en la sistematización y optimización de procesos manuales en “Resuelve Soluciones Financiera, Managua, 2023”.	
Autores: Jenniffer Tatiana González López-Carlos Manuel Sánchez López	
Asesor: Lic. Gloria Elena Mejía Rivera -Lic. German Hilario Zúñiga Ubilla	
Introducción	
Esta investigación estudia la transformación digital en "Resuelve Soluciones Financieras" y su enfoque en la automatización de procesos, Se identifican oportunidades y desafíos en la implementación, así como beneficios en eficiencia operativa.	
Planteamiento del problema	Justificación
Los retos de adopción de tecnología en la digitalización para las mejoras de los procesos contables.	La presente investigación pretende demostrar que el uso de la tecnología optimiza los procesos, mejorando la eficiencia operativa y la reducción de errores, Esto recorta costos y libera recursos para programas sociales y apoyo financiero a sectores vulnerables.
Objetivos	
General: Analizar la efectividad del uso de la tecnología en la sistematización y optimización de los procesos manuales en Resuelve Soluciones Financiera, con el fin de mejoras en su eficiencia operativa disminuyendo el nivel de riesgo de errores, en la ciudad de Managua, durante el año 2023. Específicos: 1. Identificar los procesos manuales actuales para el análisis de las áreas de mejora y oportunidades de sistematización mediante el uso de tecnología. 2. Considerar el tipo de tecnología contable se está utilizando en este momento y cómo estas herramientas pueden mejorar la gestión de los datos financieros. 3. Comprender la adopción del uso de tecnologías para la eficiencia operativa en la reducción de errores en los procesos financieros.	
Diseño metodológico	
Tipo de estudio: Descriptiva Enfoque: Cualitativo Población y muestra: Los empleados de la micro financiera Resuelve Soluciones Financiera. Técnica e instrumento de recolección: Entrevista Procedimiento de recolección de datos: Análisis Narrativo. Aspectos éticos: Consentimiento informado.	
Bibliografía	
1-Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación Sexta Edición.	

2-Avendaño, J. Sánchez, Y. Velasco, L. (2024). 2-La Tecnología y su Impacto en la Gestión de Procesos y Estrategas de Automatización.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

"Agnitio Ad Verum Ducit"



CARTA AVAL TUTOR METODOLÓGICO

MSc. Kariela Valezca Montes Aguilar
Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
UCN – Sede Central
Su Despacho

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por los egresados **Jenniffer Tatiana González López y Carlos Manuel Sánchez López**; para optar al título de **Licenciatura en Contabilidad Pública y Auditoria**, cuyo título de la Monografía es: **"Evaluación de la influencia tecnológica en la sistematización y optimización de procesos manuales en Resuelve Soluciones Financiera, Managua, 2023."** El cual considero que cumple con los requisitos metodológicos exigidos por el **CAPÍTULO VIII Forma de Culminación de Estudio** del reglamento académico; para ser evaluada por el Comité Evaluador.

En La Ciudad de managua a los 02 días del mes de marzo del año 2025.

Lic. Gloria Elena Mejía Rivera
Tutor Metodológica

CC: Archivo.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

"Agnitio Ad Verum Ducit"



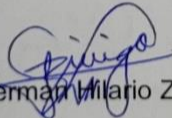
CARTA AVAL TUTOR /CIENTIFICO

MSc. Kariela Valezca Montes Aguilar
Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
UCN – Campus Central
Su Despacho

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por el/los egresados(s) Jennifer Tatiana González López y Carlos Manuel Sánchez López; para optar al título de Lic. en Contabilidad Pública y Auditoría, cuyo título de la Monografía es: Evaluación de la influencia tecnológica en la sistematización y optimización de procesos manuales en Resuelve Soluciones Financiera, Managua, 2023.

El cual considero que cumple con los requisitos científicos exigidos por el **CAPÍTULO VIII Formas de Culminación de Estudios** del reglamento académico; para ser evaluada por el Comité Evaluador.

En La Ciudad de managua a los dos días del mes de marzo del año 2025.


Lic. Gerardo Villario Zúñiga Ubilla
Tutor(a) Científico

CC: Archivo.