



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y
FINANZAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN FISCAL,
FINANCIERA Y TRIBUTARIA

“FACTORES DETERMINANTES EN LA
ADOPCIÓN DE SOFTWARE CONTABLE Y SU
INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO
DEL SECTOR TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE
BAÑOS DE AGUA SANTA, 2022-2025”

Otavalo, Octubre 2025

Nayeli Carolaine López Puentes

UNIVERSIDAD DE OTAVALO

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS CON
MENCION EN GESTIÓN FISCAL, FINANCIERA Y TRIBUTARIA**

TRABAJO DE TITULACIÓN

**“FACTORES DETERMINANTES EN LA ADOPCIÓN DE SOFTWARE
CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO ECONÓMICO
PERCIBIDO DEL SECTOR TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA
SANTA, 2022-2025”**

**TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y FINANZAS CON MENCION EN GESTIÓN
FISCAL, FINANCIERA Y TRIBUTARIA**

NAYELI CAROLAINÉ LÓPEZ PUENTES

TUTOR: MSC. MARÍA JOSÉ VÁSQUEZ

Otavalo, Octubre 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Nayeli Carolaine López Puentes, declaro que este trabajo de titulación: “Factores determinantes en la adopción de software contable y su incidencia en el desempeño económico percibido del sector turístico en la ciudad de Baños de Agua Santa, 2022-2025” es de mi total autoría y que no ha sido previamente presentado para grado alguno o calificación profesional. Así mismo declaro que dicho trabajo no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo como autores la responsabilidad ante las reclamaciones que pudieran presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de cualquier responsabilidad al respecto.

Que de conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social, conocimientos, creatividad e innovación, concedo a favor de la Universidad de Otavalo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos, conservando a mi/ nuestro favor los derechos de autoría según lo establece la normativa de referencia.

Se autoriza además a la Universidad de Otavalo para la digitalización de este trabajo y posterior publicación en el repositorio digital de la institución, de acuerdo a lo establecido en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Por lo anteriormente declarado, la Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes otorgados, por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



Nayeli Carolaine López Puentes

C.C. 1850973692

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el trabajo de investigación titulado “Factores determinantes en la adopción de software contable y su incidencia en el desempeño económico percibido del sector turístico en la ciudad de Baños de Agua Santa, 2022-2025” bajo mi dirección y supervisión, para aspirar al título de Magíster en Contabilidad y Finanzas con mención en gestión fiscal, financiera y tributaria, de la/el estudiante Nayeli Carolaine López Puentes, cumple con las condiciones requeridas por el programa de maestría.

Msc. María José Vásquez Pita

Cédula: 1003626825

DEDICATORIA

A Dios, por concederme la fortaleza necesaria para llegar hasta este momento, por guiarme en cada paso de mi camino y permitirme culminar con éxito esta importante meta.

A mis padres, Enmita Puentes y Vicente López, por su constante apoyo, por creer en mí en todo momento y por ser los pilares fundamentales en cada proyecto de mi vida. Su amor, consejos y acompañamiento incondicional han sido esenciales para alcanzar este logro.

A mi hermano David, por su cariño sincero, por creer en mí y por recordarme siempre la responsabilidad y la alegría de ser su ejemplo. Gracias por motivarme a seguir creciendo para ser alguien de quien te sientas orgulloso.

A la memoria de mi abuelito Vicente Puentes, cuya luz y ejemplo continúan guiando mis pasos desde el cielo; y a mi abuelita Clarita Sarabia, por su amor infinito, sus oraciones y sus sabios consejos que han sido una guía invaluable en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento, en primer lugar, a Dios, por haberme concedido la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar con éxito esta etapa académica.

A la Universidad de Otavalo, en especial al Programa de Maestría en Contabilidad y Finanzas con mención en Gestión Fiscal, Financiera y Tributaria, por brindarme la invaluable oportunidad de formarme en esta prestigiosa disciplina y contribuir al desarrollo de mis competencias profesionales.

Extiendo mi sincero agradecimiento a mi tutora, María José Vásquez, por su dedicación, paciencia y constante acompañamiento durante el proceso de elaboración de este trabajo. Su orientación, compromiso y observaciones oportunas fueron fundamentales para la culminación de este logro académico.

Agradezco también a cada uno de los docentes que compartieron generosamente sus conocimientos, experiencias y consejos a lo largo de la maestría, enriqueciendo de manera significativa mi formación.

De igual manera, expreso mi gratitud a los negocios de la ciudad de Baños de Agua Santa que me brindaron su colaboración y apertura para el desarrollo de esta investigación, aportando de manera invaluable a su ejecución.

Finalmente, a mis amigos que he hecho en el transcurso de mi etapa académica, por su amistad sincera, por acompañarme en cada etapa del proceso y por hacer que esta experiencia académica estuviera llena de apoyo, alegría y momentos inolvidables.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I.....	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Justificación	18
1.2.1. Justificación académica	18
1.2.2. Justificación teórica	19
1.2.3. Justificación práctica.....	21
1.3. Objetivos generales y específicos.....	22
1.3.1. Objetivo General.....	22
1.3.2. Objetivos Específicos	22
1.4. Alcance y delimitación de la investigación	22
1.4.1. Alcance.....	22
1.4.2. Delimitación.....	23
CAPÍTULO II.....	24
2.1 Marco Teórico.....	24
2.1.1. Microempresas: Características y Rol en la Economía.....	24
2.1.1.1. Microempresa (definición legal y características en Ecuador)	24
2.1.1.2. MIPYMES (clasificación y rol en la economía)	25
2.1.1.1. Desempeño económico percibido empresarial.....	26
2.1.1.2. Sostenibilidad empresarial	26
2.1.1.3. Formalización empresarial.....	27
2.1.2. Software Contable: Definición, Funciones y Beneficios.....	27
2.1.2.1. Software contable (concepto y funcionalidades)	28
2.1.2.2. Sistemas de Información Contable (SIC).....	28

2.1.2.3.	Automatización contable.....	29
2.1.2.4.	Cloud accounting (contabilidad en la nube)	30
2.1.2.5.	Ciclo contable digitalizado	30
2.1.3.	Factores que Determinan la Adopción de Software Contable	31
2.1.3.1.	Adopción de tecnología	31
2.1.3.2.	Modelos de adopción tecnológica (TAM, UTAUT, TOE)	31
2.1.3.3.	Factores tecnológicos (compatibilidad, facilidad de uso, seguridad).....	32
2.1.3.4.	Factores organizacionales (recursos, liderazgo, cultura)	32
2.1.3.5.	Factores externos (entorno, políticas públicas, acceso a tecnología).....	33
2.1.4.	Influencia del Software Contable en la Gestión Financiera y la Sostenibilidad	33
2.1.5.	Modelos o teorías relevantes.....	34
2.1.5.1.	Fundamentación conceptual del problema	35
2.1.5.1.1.	Definición de adopción del software contable	36
2.1.5.1.2.	Factores determinantes	36
2.1.5.1.3.	Desempeño económico local	36
2.1.5.1.3.	Variables o categorías de análisis.....	37
CAPITULO II.....		39
2.1.	Tipo y enfoque de investigación.....	39
2.2.	Población y muestra	39
2.2.1.	Unidad de análisis y muestra	39
2.3.	Técnicas e instrumentos.....	40
2.5.1	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	40
2.5.2.	Técnicas de recolección de datos.....	40
2.5.3	Instrumentos utilizados y su validación	41
2.5.4.	Procedimiento para el análisis de datos	41
CAPÍTULO III.....		42
3.1.	Resultados y Análisis.....	42
•	Sección 1: Datos Generales del Negocio	42
1.	Tipo de negocio turístico	42
	Análisis.....	43
	Contraste con el marco teórico	44
2.	Años de funcionamiento del negocio	44
	Análisis.....	45

Contraste con el marco teórico	46
3. Número de empleados	46
Análisis	47
Contraste con el marco teórico	48
4. Sistemas contables utilizados actualmente.....	48
Análisis	50
5. ¿Está satisfecho con su sistema contable actual?	52
Interpretación.....	53
Interpretación analítica	53
Análisis comparativo.....	54
6. ¿Qué características valora más en un sistema contable? (Seleccione hasta 3) .	55
Análisis	55
• Sección 2: Factores determinantes en la adopción del software contable	57
1. El software contable que utiliza se integra bien con otros sistemas del negocio.	57
Análisis	58
2. El software contable se adapta a las necesidades específicas de su negocio.	59
Análisis	60
3. El software contable es fácil de aprender para los usuarios en el negocio.	61
Análisis	61
4. La interfaz del software contable es amigable y accesible.....	62
Análisis	63
5. El software contable garantiza la seguridad y privacidad de la información financiera.....	64
Análisis	65
6. Confía en que los datos almacenados en el software están protegidos contra pérdidas o accesos no autorizados.....	66
Análisis	67
7. El negocio cuenta con personal capacitado para usar el software contable.	67
Análisis	68
8. La dirección apoya y promueve la adopción del software contable.	69
Análisis	70
9. En el negocio están abiertos a innovar y adoptar nuevas tecnologías.	70
Análisis	71

10. La comunicación dentro del negocio facilita la implementación de nuevos sistemas como el software contable.....	72
Análisis.....	73
11. Existen facilidades externas (asesoría, capacitaciones, apoyo gubernamental) para adoptar el software contable.....	73
Análisis.....	74
12. Las políticas públicas favorecen la adopción de tecnologías contables en el sector turístico.....	75
Análisis.....	76
• Sección 3: Incidencia en el desempeño económico percibido.....	77
1. La adopción del software contable ha mejorado la eficiencia en la gestión financiera del negocio.	77
Análisis.....	78
2. Desde que usan el software contable, han aumentado sus ingresos.	79
Análisis.....	80
3. La adopción del software contable ha facilitado la toma de decisiones económicas en el negocio.	80
Análisis.....	81
4. El software contable, ha permitido que el negocio se expanda o crezca	82
Análisis.....	83
5. El software contable ha contribuido a optimizar recursos y reducir costos.	84
Análisis.....	85
CAPÍTULO IV.....	87
4.1 Diagnóstico situacional.....	87
4.2 Fundamentación teórica y técnica de la propuesta.....	88
4.3 Modelo de implementación del software contable.....	90
Fase 1: Diagnóstico y planificación inicial	90
Fase 2: Selección del software contable adecuado.....	91
Fase 3: Preparación e instalación	91
Fase 4: Capacitación y adaptación organizacional	92
Fase 5: Seguimiento, control y evaluación de resultados	92
4.4 Estrategias y plan de acción	93
4.4.1 Estrategias tecnológicas	93
4.4.2 Estrategias organizacionales	93

4.4.3 Estrategias financieras.....	93
5.1 Recursos y requerimientos para la implementación	94
4.5.1 Recursos humanos.....	94
4.5.2 Recursos tecnológicos	94
4.5.3 Recursos financieros.....	95
4.5.4 Recursos normativos e institucionales	95
4.6 Evaluación y sostenibilidad del modelo	96
4.6.1 Evaluación técnica	96
4.6.2 Evaluación organizacional	96
4.6.3 Evaluación económica	97
4.6.4 Sostenibilidad del modelo	97
4.7 Impactos esperados y conclusiones del capítulo	98
4.7.1 Impactos esperados.....	98
4.8 Costo de implementación de la propuesta	99
a) Análisis Comparativo y Viabilidad Económica.....	102
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
Conclusiones.....	104
Recomendaciones.....	104
Anexos	109
Anexo 1: Cuestionario para investigación	109
Anexo 2: Formulario de Forms	113
Anexo 3: Catastro de empresas turísticas del Canton Baños de Agua Santa.....	114
Anexo 4: Estratificación de la muestra	129

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Modelos o teorías relevantes	34
Tabla 2: Revisión de investigaciones previas.....	35
Tabla 3: Variables o categorías.....	37
Tabla 4: Datos generales del negocio.....	42
Tabla 5: Años de funcionamiento del negocio	44
Tabla 6: Número de empleados	46
Tabla 7: Sistemas contables utilizados actualmente.....	49
Tabla 8: ¿Está satisfecho con su sistema contable actual?	52
Tabla 9: Qué características valora más en un sistema contable	55
Tabla 10: El software contable que utiliza se integra bien con otros sistemas del negocio.	57
Tabla 11: El software contable se adapta a las necesidades específicas de su negocio.....	59
Tabla 12: El software contable es fácil de aprender para los usuarios en el negocio.	61
Tabla 13: La interfaz del software contable es amigable y accesible.....	63
Tabla 14: El software contable garantiza la seguridad y privacidad de la información financiera.....	64
Tabla 15: Confía en que los datos almacenados en el software están protegidos contra pérdidas o accesos no autorizados.....	66
Tabla 16: El negocio cuenta con personal capacitado para usar el software contable.	67
Tabla 17: La dirección apoya y promueve la adopción del software contable.	69
Tabla 18: En el negocio están abiertos a innovar y adoptar nuevas tecnologías.	70
Tabla 19: La comunicación dentro del negocio facilita la implementación de nuevos sistemas como el software contable.....	72
Tabla 20: Existen facilidades externas (asesoría, capacitaciones, apoyo gubernamental) para adoptar el software contable.....	73
Tabla 21: Las políticas públicas favorecen la adopción de tecnologías contables en el sector turístico.....	75
Tabla 22: La adopción del software contable ha mejorado la eficiencia en la gestión financiera del negocio.	77
Tabla 23: Desde que usan el software contable, han aumentado sus ingresos.	79

Tabla 24: La adopción del software contable ha facilitado la toma de decisiones económicas en el negocio.	81
Tabla 25: El software contable, ha permitido que el negocio se expanda o crezca.	82
Tabla 26: El software contable ha contribuido a optimizar recursos y reducir costos.	84
Tabla 27: El software contable.	91
Tabla 28: Responsabilidades Principales.	94
Tabla 29: Recursos Financieros.	95
Tabla 30: Indicadores de la Evaluación Técnica	96
Tabla 31: Indicadores de la Evaluación Económica.	97
Tabla 32. Costos Anuales de Implementación de Sistemas Contables en Microempresas	100
Tabla 33. Costos Anuales de Implementación de Sistemas Contables en Pequeñas Empresas	101





Universidad de Otavalo

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Datos generales del negocio	43
Gráfico 2: Años de funcionamiento del negocio	45
Gráfico 3: Número de empleados	47
Gráfico 4: Sistemas contables utilizados actualmente.....	49
Gráfico 5: ¿Está satisfecho con su sistema contable actual?	53
Gráfico 6: Qué características valora más en un sistema contable	55
Gráfico 7: El software contable que utiliza se integra bien con otros sistemas del negocio	58
Gráfico 9: El software contable se adapta a las necesidades específicas de su negocio. ...	60
Gráfico 10: El software contable es fácil de aprender para los usuarios en el negocio.	61
Gráfico 11: La interfaz del software contable es amigable y accesible.....	63
Gráfico 12: El software contable garantiza la seguridad y privacidad de la información financiera.....	65
Gráfico 13: Confía en que los datos almacenados en el software están protegidos contra pérdidas o accesos no autorizados.....	66
Gráfico 14: El negocio cuenta con personal capacitado para usar el software contable. ..	68
Gráfico 15: La dirección apoya y promueve la adopción del software contable.	69
Gráfico 16: En el negocio están abiertos a innovar y adoptar nuevas tecnologías.	71
Gráfico 17: La comunicación dentro del negocio facilita la implementación de nuevos sistemas como el software contable.....	72
Gráfico 18: Existen facilidades externas (asesoría, capacitaciones, apoyo gubernamental) para adoptar el software contable.....	74
Gráfico 19: Las políticas públicas favorecen la adopción de tecnologías contables en el sector turístico.....	76
Gráfico 20: La adopción del software contable ha mejorado la eficiencia en la gestión financiera del negocio.	77
Gráfico 21: Desde que usan el software contable, han aumentado sus ingresos.	79
Gráfico 22: La adopción del software contable ha facilitado la toma de decisiones económicas en el negocio.	81
Gráfico 23: El software contable, ha permitido que el negocio se expanda o crezca	83
Gráfica 24: El software contable ha contribuido a optimizar recursos y reducir costos. ...	84

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio analiza los factores determinantes en la adopción de software contable y su incidencia en el crecimiento económico del sector turístico en la ciudad de Baños de Agua Santa, durante el período 2022–2025. La investigación se justifica por la necesidad de comprender cómo las micro y pequeñas empresas turísticas incorporan herramientas tecnológicas contables para mejorar su gestión financiera y competitividad.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto debido a que contiene los enfoques cuantitativo y cualitativo, con un alcance descriptivo, utilizando como técnica la encuesta estructurada aplicada a empresas del sector turístico. Los resultados evidencian que factores como la facilidad de uso, el costo de implementación y la utilidad percibida influyen significativamente en la adopción del software contable, contribuyendo a una mejor organización financiera y apoyo en la toma de decisiones.

Se concluye que la adopción de software contable constituye un elemento clave para fortalecer la gestión económica de las empresas turísticas, aunque su impacto depende de las capacidades administrativas y del contexto operativo de cada organización.

PALABRAS DESCRIPTORAS: SOFTWARE CONTABLE, GESTIÓN FINANCIERA, SECTOR TURÍSTICO, CRECIMIENTO ECONÓMICO.

ABSTRACT

This study analyzes the determining factors in the adoption of accounting software and its impact on economic growth in the tourism sector in the city of Baños de Agua Santa during the period 2022–2025. The research is justified by the need to understand how micro and small tourism businesses incorporate technological accounting tools to improve their financial management and competitiveness.

The study was conducted using a mixed approach, combining quantitative and qualitative methods, with a descriptive scope, using a structured survey applied to companies in the tourism sector. The results show that factors such as ease of use, implementation cost, and perceived usefulness significantly influence the adoption of accounting software, contributing to better financial organization and decision-making support.

It is concluded that the adoption of accounting software is a key element in strengthening the economic management of tourism companies, although its impact depends on the administrative capacities and operational context of each organization.

KEYWORDS: ACCOUNTING SOFTWARE, FINANCIAL MANAGEMENT, TOURISM SECTOR, ECONOMIC GROWTH.

1.1. Planteamiento del problema

En un enfoque económico que se vuelve cada vez más competitivo y digital, la incorporación de tecnologías de información y comunicación (TICs) es primordial para ayudar al crecimiento y la viabilidad de las pequeñas y medianas empresas (PYMEs). Dentro de estas herramientas, el software de contabilidad ha demostrado ser una opción efectiva para optimizar la administración financiera, reducir errores, apoyar con el cumplimiento tributario y facilitar de esa manera la toma de decisiones estratégicas (Acosta Chávez, 2023). La digitalización empresarial ha impulsado el uso de herramientas contables en microempresas turísticas, que tienen la finalidad de optimizar su gestión administrativa y adaptarse a los requerimientos tributarios; Baños de Agua Santa es una de las ciudades con alta actividad turística, estas microempresas enfrentan grandes desafíos que se relacionan con el control financiero, eficiencia operativa y cumplimiento normativo.

Aunque, un gran número de estos negocios todavía recurren a técnicas contables manuales o utilizan recursos simples como tablas de cálculo, lo que restringe su habilidad para manejar los recursos, cumplir con las responsabilidades fiscales o planificar su desarrollo futuro (Vaca & Cando, 2022).

La insuficiente implementación de programas de contabilidad, así como la falta de formación, se debe a varios motivos, tales como la carencia de formación, los elevados gastos de puesta en marcha, la deficiente infraestructura tecnológica, modificar procesos o la creencia de que estas aplicaciones no son imprescindibles. Estas limitaciones se encuentran en gran parte del sector empresarial del país. Según Yaguachi (2021), la ejecución de la contabilidad digital en las pequeñas y medianas empresas de Ecuador se encuentra con barreras asociadas a la limitada capacidad de los usuarios en el ámbito digital, la falta de conocimiento sobre los beneficios del software y la carencia de respaldo de las instituciones. Este panorama resulta alarmante, dado que una correcta administración contable es fundamental para la viabilidad y expansión de cualquier empresa.

En este contexto, surge la necesidad de identificar los factores que influyen en la adopción de software contable y describir su incidencia en el crecimiento económico del sector turístico local.

El objetivo general de la investigación es analizar los factores determinantes en la adopción de software contable en las empresas turísticas de Baños de Agua Santa. La investigación se justifica desde el punto de vista práctico, al aportar información relevante para la mejora de la gestión financiera empresarial, y desde el ámbito académico, al fortalecer el conocimiento sobre adopción tecnológica en contextos locales.

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación académica

Desde una perspectiva académica, este estudio busca contribuir al entendimiento científico de la digitalización de las pequeñas y medianas empresas en destinos turísticos en desarrollo. Aunque hay investigaciones generales sobre la implementación de tecnología en empresas, aún hay poca información específica sobre los negocios turísticos en ciudades intermedias como Baños de Agua Santa. Esto señala una notable carencia teórica, dado que el turismo es un sector económico vital para diversas áreas de Ecuador, pero sus participantes, particularmente las pequeñas empresas, permanecen atrás en la adopción de sistemas contables digitales.

La investigación ayuda a profundizar los modelos teóricos que analizan los factores tecnológicos, organizativos y ambientales impactan la adopción de tecnologías emergentes (Tornatzky & Fleischer, 1990), a diferencia de estudios que se centran solo en la percepción de los beneficios (Yaguachi, 2021) y (Vaca & Cando, 2022), lo que emplea un modelo como referencia analítica para describir los factores que intervienen en la adopción del software contable en las microempresas turísticas, mediante la percepción de los empresarios medida en escalas tipo Likert.

Implementar este marco en empresas turísticas dentro de un contexto local facilitará la exploración de su aplicabilidad y la adaptación de sus elementos a las realidades de Ecuador. Su finalidad es que el uso de software contable se perciba como un apoyo para la gestión financiera y administrativa; aunque exista limitaciones con la falta de capacitación, recursos económicos y conocimiento tecnológico.

Al expandir el entendimiento acerca de este fenómeno, la investigación no solo actuará como recurso para estudios venideros, sino que también permitirá la creación de herramientas más apropiadas para evaluar la digitalización en sectores determinados, como el turismo.

Asimismo, se apoyará en la formulación de tácticas educativas en campos como la contabilidad, la administración y las tecnologías enfocadas en la gestión de empresas.

1.2.2. Justificación teórica

El estudio actual se basa teóricamente en la necesidad de entender cómo las microempresas, que forman el centro del entramado económico en varias áreas de Ecuador, pueden beneficiarse de la integración de tecnologías digitales, especialmente el uso de software contable, como una herramienta clave para su desarrollo y sostenibilidad (Sanchez & Romero, 2023)

Desde el enfoque de la administración empresarial, el uso apropiado de la información contable es esencial para tomar decisiones correctas, planificar financieramente, controlar y cumplir con todos los aspectos necesarios. Sin embargo, a menudo, las microempresas no cuentan con sistemas contables formales y se ven obligadas a utilizar métodos manuales e informales, lo que dificulta su eficiencia y competitividad. Esta situación pone de manifiesto la necesidad inmediata de investigar los elementos que favorecen o limitan la adopción de herramientas digitales que mejoren esos procesos (Díaz Córdova, 2023).

En este marco, el Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM) desarrollado por Davis (1989), ofrece una base teórica fundamental, al indicar que dos factores cruciales, la percepción de utilidad y la facilidad de uso, son determinantes en la elección de los usuarios para adoptar una nueva tecnología. Estos aspectos son particularmente importantes en el ámbito de las microempresas, donde los emprendedores a menudo poseen habilidades tecnológicas limitadas y enfrentan diversas tareas operativas.

El Modelo, formulado por Venkatesh & Davis (2000), expande esta perspectiva al considerar elementos sociales, organizacionales y ambientales que también afectan la adopción de tecnología. En este marco, la expectativa de resultados, el esfuerzo anticipado, la presión social y las condiciones de apoyo son variables clave que ayudan a entender cómo las decisiones personales se relacionan con el ambiente empresarial. Esta teoría resulta especialmente valiosa para investigar por qué ciertas microempresas implementan software contable mientras que otras no, a pesar de operar en situaciones semejantes.

Complementariamente, el Modelo TOE (Tecnología, Organización y Entorno) de Tornatzky & Fleischer (1990), facilita la evaluación de la adopción tecnológica desde una perspectiva integral. Este método toma en cuenta tres aspectos fundamentales: la disponibilidad y

atributos de la tecnología, las capacidades internas de la entidad (como el talento humano, los recursos monetarios y la organización interna), y las circunstancias del entorno externo, como la competencia, regulaciones gubernamentales y apoyo institucional. Este esquema es sumamente relevante para comprender la situación de las microempresas en el Cantón Baños de Agua Santa, donde elementos como el acceso a internet, la implementación de políticas públicas o la presión del mercado pueden ser cruciales.

Además, desde una perspectiva económica, la investigación ha señalado que se ha reportado la digitalización de los procesos contables, mediante la valoración por los empresarios como un apoyo para la gestión financiera y la sostenibilidad de las empresas. Estudios como el de (Yaguachi, 2021), señala que las pequeñas empresas que han adoptado programas de contabilidad reportan mejoras notables en su manejo, gestión de inventarios, cumplimiento de normativas fiscales y planificación a largo plazo. Estas optimizaciones no solo aprovechan mejor los recursos internos, sino que también mejoran las relaciones con entidades financieras, proveedores y consumidores.

De igual manera, organizaciones internacionales como la CEPAL y el Banco Mundial han subrayado que el acceso a herramientas tecnológicas es esencial para reducir las diferencias en productividad entre empresas grandes y pequeñas. Especialmente en América Latina, donde las microempresas son predominantes, la digitalización puede facilitar no solo el fortalecimiento de la gestión empresarial, sino también promover la inclusión social, la equidad y los procesos de formación.

En el contexto particular del Cantón Baños de Agua Santa, donde abundan las iniciativas familiares y las pequeñas empresas en el ámbito turístico, la adopción de software contable puede ser un avance esencial hacia el fortalecimiento administrativo y organizacional. No obstante, no todos los empresarios reconocen estas ventajas ni están en condiciones favorables para integrar estas herramientas, lo que resalta la importancia de un análisis minucioso sobre los factores que influyen en esta elección.

Por lo que, este estudio tiene como objetivo no solo ahondar en la comprensión de estos elementos, sino también crear información valiosa que sirva para elaborar insumos para iniciativas de capacitación y apoyo institucional, que promuevan una adopción tecnológica de softwares contables que sea inclusiva y adecuada a la realidad de las microempresas de Ecuador.



Esta investigación cuenta con un sólido fundamento práctico, dado que su implementación puede ofrecer orientaciones prácticas a uno de los grandes retos que enfrentan las microempresas en el Cantón Baños de Agua Santa: la limitada digitalización de sus gestiones contables y administrativas.

En la actualidad, muchas pequeñas empresas en Ecuador, particularmente en áreas como Baños de Agua Santa, emplean formas informales para gestionar su contabilidad. Esto limita su capacidad para estructurarse, acceder a financiamiento, cumplir con sus responsabilidades fiscales y tomar decisiones estratégicas (CEPAL, 2024). Esta situación pone en riesgo su sostenibilidad y competitividad en un entorno cada vez más digital y exigente.

Según el Banco Mundial (2021), La utilización de herramientas digitales como los sistemas contables facilita que las pequeñas empresas mantengan un mejor control financiero y mejoren la percepción de control de los procesos financieros. A nivel regional, se ha evidenciado que las microempresas que han adoptado software contable presentan una administración más organizada y mejores condiciones para la organización administrativa.

Esta investigación tiene como finalidad identificar los factores que afectan esta integración de tecnología y generar recomendaciones para que los microempresarios, instituciones educativas, entidades de apoyo y organismos estatales puedan implementarlas.

Desde una perspectiva pragmática, los hallazgos de este estudio podrán:

- Servir como fundamento para la capacitación técnica de microempresarios en herramientas contables asequibles.
- Ayudar en la creación de iniciativas de apoyo que promuevan la digitalización de microempresas.
- Ofrecer a cámaras de comercio, gobiernos locales y universidades datos valiosos para elaborar programas de asesoría y acompañamiento tecnológico.
- Promover una cultura de gestión financiera formal que refuerce la sostenibilidad y el crecimiento de las microempresas, lo que a su vez apoyará el fortalecimiento empresarial local.

Además, en un contexto donde el cumplimiento de obligaciones fiscales electrónicas es obligatorio, como sucede en Ecuador con la facturación digital y el Régimen RIMPE, la implementación de software contable es percibida por muchas empresas como una exigencia operativa más que en una estrategia opcional (SRI, 2021). Por lo tanto, esta investigación se convierte en una herramienta de referente práctica para tomar decisiones, con resultados que podrán ser aplicados en el corto y mediano plazo por diversos actores del ecosistema empresarial regional.

1.3. Objetivos generales y específicos

1.3.1. Objetivo General

Analizar los factores que influyen en la adopción de software contable y la percepción de los empresarios sobre la influencia en la gestión financiera y el desempeño económico percibido en la ciudad de Baños de Agua Santa, 2022-2025.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Fundamentar teóricamente la adopción e implementación de software contable en microempresas, revisando los principales enfoques conceptuales y normativos relacionados.
2. Caracterizar los factores internos y externos que inciden en la decisión de adoptar software contable en las microempresas del Cantón de Baños de Agua Santa, mediante la aplicación de un diseño metodológico adecuado.
3. Diseñar una propuesta de mejora orientada a fomentar la adopción efectiva de software contable en las microempresas del Cantón de Baños de Agua Santa, con base en los hallazgos obtenidos, que contribuya a mejorar en la gestión financiera y sostenibilidad.

1.4. Alcance y delimitación de la investigación

1.4.1. Alcance

La presente investigación tiene un alcance descriptivo, debido a que se orienta a caracterizar los factores que influyen en la adopción del software contable en las microempresas del

sector turístico del cantón Baños de Agua Santa. Asimismo, se describe la incidencia percibida de dicha adopción en la gestión financiera y en el desempeño económico de los negocios, a partir de la percepción de los propietarios o administradores.

El estudio no busca establecer relaciones causales ni correlacionales entre las variables analizadas, sino describir la realidad del sector turístico en relación con el uso de herramientas contables tecnológicas, conforme a los datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

1.4.2. Delimitación

La investigación se delimitó espacialmente en el cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua, Ecuador, considerando a las microempresas que desarrollan actividades relacionadas con el sector turístico.

La delimitación temporal comprende el período 2022–2025, lapso en el cual se analizó la adopción del software contable y su incidencia percibida en la gestión económica de los negocios.

En cuanto a la delimitación poblacional, el estudio se circunscribió a microempresas turísticas formalmente establecidas, cuyos propietarios o administradores aceptaron participar voluntariamente en la investigación mediante la aplicación de encuestas estructuradas.

Finalmente, el enfoque de esta investigación estará únicamente en el empleo de software contable especializado, como Contífico, Alegria, Microplus y Bind ERP, entre otros. No se considerarán herramientas básicas como hojas de cálculo de Excel, excepto con fines comparativos. Asimismo, se omitirá el uso de software de gestión general o de punto de venta, a menos que haya una conexión directa con la contabilidad del negocio.

2.1 Marco Teórico

2.1.1. Microempresas: Características y Rol en la Economía

Las microempresas son entidades económicas fundamentales en la producción del desarrollo económico, debido a que contribuye la generación de empleo, dinamización del mercado local y fortalece las actividades económicas. Las empresas de Baños de Agua Santa se caracterizan por operar con un número reducido de trabajadores, niveles limitados de capital y estructuras organizacionales simplificadas.

Las microempresas tienen una alta dependencia de la gestión financiera y administrativa del propietario o administrador, esto incide de manera directa la toma de decisiones y el nivel de formalización de procesos contables.

En el sector turístico, las microempresas enfrentan retos que se relacionan con la demanda, variabilidad de ingresos y necesidad de controlar los costos y flujos. En este contexto, la adopción de software contable se presenta como un elemento relevante para mejorar la organización de la información financiera, facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias y apoyar la toma de decisiones administrativas.

Por tanto, comprender las características de las microempresas y su rol en la economía permite contextualizar la importancia de analizar los factores que influyen en la adopción de herramientas contables tecnológicas, especialmente en sectores dinámicos como el turismo, donde una gestión financiera eficiente resulta clave para la sostenibilidad de los negocios.

2.1.1.1. Microempresa (definición legal y características en Ecuador)

En Ecuador, el marco legal que regula las microempresas se encuentra fundamental en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPECI), así como en normativas del Servicio de Rentas Internas (SRI). Según la normativa ecuatoriana, una microempresa es aquella que emplea entre 1 y 9 trabajadores y tiene un volumen de ventas anuales menor a USD 300,000 (SRI, 2021). Este tipo de empresa puede operar en cualquier sector productivo, desde el comercio hasta los servicios, siendo la forma de emprendimiento más frecuente en el país.

Las microempresas en Ecuador presentan características particulares: son en su mayoría de origen familiar, tienen baja inversión inicial, uso limitado de tecnología y una estructura operativa flexible. Suelen estar dirigidas por una o dos personas, con una estructura jerárquica mínima, y dependen de redes de contacto cercanas para obtener financiamiento y clientela. Sin embargo, enfrentan desafíos como la informalidad, la escasa capacitación empresarial y la limitada posibilidad de acceder a mercados amplios o crédito formal (INEC, 2020).

Además, el Estado ecuatoriano ha implementado leyes como la (SRI, 2021)), que establece beneficios e incentivos para microempresarios, como reducción de cargas tributarias y facilidades para la formalización. También se promueven programas de capacitación, apoyo técnico y fondos de inversión específicos para este tipo de empresas, con el objetivo de fomentar su formalización y sostenibilidad (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2021).

2.1.1.2.MIPYMES (clasificación y rol en la economía)

Las MIPYMES (Micro, Pequeñas y Medianas Empresas) se clasifican en función del número de empleados y del volumen de ventas anuales. En Ecuador, esta clasificación es definida por el INEC y el SRI. Una microempresa tiene hasta 9 trabajadores; una pequeña, entre 10 y 49; y una mediana, entre 50 y 199 trabajadores. En cuanto a ingresos, las ventas anuales no deben superar los USD 1'000,000 para una mediana empresa (INEC, 2020).

El papel de las MIPYMES en la economía ecuatoriana es fundamental. Representan el 99 % de las unidades productivas del país y generan cerca del 60 % del empleo formal (FIDE, 2021). Su labor activa la economía de la zona, impulsa la creación de negocios, disminuye la pobreza y apoya la inclusión financiera. Asimismo, representan una fuente fundamental de innovación y variedad económica, particularmente en áreas como el comercio, los servicios y la producción ligera.

A pesar de su relevancia, las MIPYMES enfrentan serias limitaciones: acceso limitado al crédito, baja productividad, informalidad, y escasa capacidad de internacionalización. Para abordar estos desafíos, el gobierno ha impulsado políticas públicas, como líneas de financiamiento específicas, incentivos fiscales, y programas de fortalecimiento empresarial. Estas acciones buscan potenciar el desarrollo sostenible de este importante segmento empresarial (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2021).

2.1.1. Desempeño económico percibido empresarial

El desempeño económico percibido empresarial hace referencia a la expansión sostenida de una empresa en términos de ingresos, producción, infraestructura, empleo e innovación. Este crecimiento puede ser orgánico, a través del aumento de ventas y reinversión de utilidades, o inorgánico, mediante fusiones, adquisiciones o financiamiento externo. Es un indicador clave de la salud financiera y la competitividad de una empresa (Porter, 1998).

Factores como la innovación, la eficiencia operativa, la calidad del recurso humano, la adopción tecnológica y el acceso a financiamiento, son esenciales para que una empresa pueda crecer. También influyen elementos externos como la estabilidad económica, políticas públicas favorables, apertura de mercados y mejora en infraestructura logística. En Ecuador, muchas MIPYMES no logran crecer por la falta de acceso a crédito, mercados limitados y regulaciones complejas (Espinosa & Gómez, 2020).

El avance de los negocios también afecta a la economía del país, dado que conlleva una mayor creación de puestos de trabajo, un incremento en los ingresos fiscales y un aumento en la competencia a nivel nacional. Por lo tanto, impulsar el desarrollo de las empresas, sobre todo de las MIPYMES, es fundamental en las estrategias de progreso económico en Ecuador. (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2021).

2.1.1.2. Sostenibilidad empresarial

La sostenibilidad empresarial implica que una empresa incorpore prácticas responsables a nivel económico, social y ambiental en sus operaciones, buscando un equilibrio entre rentabilidad, cuidado del medio ambiente y bienestar social. Este enfoque responde al modelo del "triple resultado", que prioriza el impacto positivo de las empresas en sus entornos (Elkington, 1999).

En el contexto ecuatoriano, las empresas, especialmente las PYMES, afrontan el reto de integrar la sostenibilidad en sus modelos de negocio sin afectar su viabilidad económica. Algunas estrategias sostenibles incluyen: uso eficiente de recursos, manejo adecuado de desechos, cumplimiento de normativas ambientales, comercio justo, y promoción de buenas condiciones laborales. Además, existen incentivos y certificaciones como "Empresas B" o el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Pacto Global Ecuador, 2021).

Incorporar la sostenibilidad empresarial permite no solo reducir riesgos legales y reputacionales, sino también acceder a nuevos mercados, atraer inversiones responsables y mejorar la imagen corporativa. En Ecuador, organismos como el Ministerio del Ambiente y la Red Pacto Global fomentan políticas y prácticas sostenibles entre las empresas, contribuyendo a una economía más inclusiva y resiliente (Ministerio del Ambiente, 2020).

2.1.1.3. Formalización empresarial

La formalización empresarial es la manera en la cual un negocio se registra legalmente y cumple con las normativas tributarias, laborales y comerciales que estipula el país. Esto permite a las empresas trabajar bajo el marco de la legalidad, acceder a financiamiento, participar en contratos públicos y obtener beneficios sociales para sus trabajadores (OCDE, 2020).

En Ecuador, el proceso de formalización involucra el registro en la Superintendencia de Compañías, con la obtención del RUC (Registro Único de Contribuyentes), permisos municipales y cumplimiento de obligaciones laborales con el IESS. A pesar de su importancia, muchos emprendimientos no culminan este proceso debido a la falta de información, los altos costos de cumplimiento o desconfianza en las instituciones (Espinosa & Gómez, 2020).

La legalización no solo ayuda a las compañías, sino que también refuerza la economía del país, aumenta los ingresos del estado y optimiza las condiciones de empleo. Por esta razón, el gobierno de Ecuador ha promovido iniciativas como el "Sistema Simplificado para Emprendedores" y herramientas digitales que facilitan los procesos de registro, con la meta de disminuir la elevada proporción de negocios informales, que en ciertos sectores excede el 60 por ciento (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2021).

2.1.2. Software Contable: Definición, Funciones y Beneficios

El software contable constituye una aplicación informática especializada en el registro, procesamiento y presentación sistemática de la información financiera de una entidad. Su funcionalidad abarca la elaboración de estados financieros, el control y valorización de inventarios, el seguimiento de cuentas por cobrar y por pagar, así como la emisión de comprobantes de venta y el cumplimiento de obligaciones tributarias. Estas herramientas optimizan la gestión contable al mejorar la precisión, oportunidad y confiabilidad de los datos financieros de la organización.

Su adopción puede representar múltiples beneficios para las microempresas, tales como:

• Mayor precisión y rapidez en la gestión contable.

- Reducción de errores humanos.
- Cumplimiento tributario eficiente.
- Mejora en la toma de decisiones financieras.
- Profesionalización de la gestión empresarial.

2.1.2.1. Software contable (concepto y funcionalidades)

El software contable es una herramienta informática diseñada para facilitar la gestión de las actividades contables y financieras de una empresa. Permite automatizar tareas como el registro de transacciones, generación de informes financieros, conciliación bancaria, gestión de inventarios y control de nómina. Su objetivo principal es mejorar la eficiencia operativa, reducir errores humanos y asegurar el cumplimiento de las normativas fiscales y contables vigentes (Rodríguez & Vargas, 2020).

Las características fundamentales de un programa de contabilidad abarcan la elaboración de un plan de cuentas, la entrada de apuntes contables, el desarrollo de informes financieros, el cálculo automático de impuestos y la producción de informes ajustados a las necesidades del usuario. En ciertas ocasiones, también se añaden módulos adicionales como la facturación digital, la administración de cuentas por cobrar y por pagar, así como informes en tiempo real (Villanett, 2016). Además, muchos sistemas permiten la configuración de múltiples usuarios, niveles de acceso y auditoría interna.

El uso de software contable ha permitido a las micro y pequeñas empresas acceder a herramientas de gestión profesional sin necesidad de grandes inversiones. Actualmente existen múltiples opciones en el mercado, tanto de licencia como en la nube, adaptadas a diferentes tipos de negocios y regulaciones locales. Estos sistemas, al centralizar la información contable, se convierten en una fuente confiable para la toma de decisiones financieras (Quiroz & Torres, 2021).

2.1.2.2. Sistemas de Información Contable (SIC)

Los Sistemas de Información Contable, conocidos como SIC, son tecnologías que ayudan a recoger, procesar y difundir información financiera importante para las decisiones dentro de

una empresa. Están formados por software, hardware, métodos, controles internos y personal capacitado. Su propósito es transformar los datos contables en información valiosa y oportuna para los usuarios dentro y fuera de la organización (Affde, 2023).

Las funciones principales de un SIC incluyen el registro de transacciones, la creación de informes contables, la preservación de la integridad y seguridad de la información, así como la facilitación del cumplimiento de normativas. Un SIC eficiente permite la automatización de procesos esenciales como el ciclo contable, la facturación, la gestión de inventarios y la producción de informes. Asimismo, fomenta la transparencia, la trazabilidad de las operaciones y la auditoría contable interna (Hurt, 2023).

En contextos de alta competitividad y digitalización, los SIC son fundamentales para garantizar el control financiero de las empresas, especialmente en medianas y grandes organizaciones. Su implementación debe considerar factores como escalabilidad, compatibilidad con otros sistemas, facilidad de uso y cumplimiento de normativas contables nacionales e internacionales (Luna & Alvarado, 2020).

2.1.2.3. Automatización contable

La automatización contable implica la aplicación de tecnologías digitales para ejecutar tareas contables de manera automática, como el registro de transacciones, generación de pólizas, conciliaciones bancarias y elaboración de informes financieros. Su objetivo es aumentar la eficiencia, minimizar errores humanos y liberar al personal contable de tareas rutinarias, permitiendo enfocarse en análisis y planificación (Carrasco & Pineda, 2019).

Entre sus ventajas se destacan la reducción del tiempo de cierre contable, acceso inmediato a reportes financieros, y mayor confiabilidad en los datos. Además, permite una mejor integración entre diferentes áreas de la empresa como ventas, compras e inventarios, mediante la centralización de la información en un único sistema. Esto mejora la toma de decisiones en tiempo real (Deloitte, 2021).

En Ecuador, muchas empresas han comenzado a implementar procesos de automatización contable mediante el uso de software adaptado a la normativa tributaria local. Esto ha contribuido al cumplimiento oportuno de obligaciones fiscales, reducción de costos operativos y mejora en los procesos de control interno (Zambrano & Loor, 2022).

2.1.2.4. Cloud accounting (contabilidad en la nube)

La contabilidad en la nube o cloud accounting es una modalidad de gestión contable que permite acceder a los datos financieros a través de Internet, sin necesidad de instalar software en servidores locales. Esta tecnología permite trabajar desde cualquier lugar, compartir información en tiempo real con asesores contables y mantener copias de seguridad automáticas en servidores remotos (QuickBooks, 2023).

Entre sus principales beneficios se incluyen: menores costos de infraestructura, actualizaciones automáticas del software, facilidad para cumplir con las regulaciones fiscales electrónicas, y escalabilidad para adaptarse al crecimiento de la empresa. Además, los sistemas en la nube suelen contar con altos estándares de seguridad y cifrado de datos, lo que garantiza la protección de la información financiera (Xubio, 2023).

No obstante, también presenta desafíos como la dependencia de la conectividad a Internet, la necesidad de garantizar la soberanía de los datos (en qué país se almacenan), y los riesgos de acceso no autorizado si no se establecen buenas prácticas de seguridad. A pesar de ello, la contabilidad en la nube se ha consolidado como una herramienta clave para la transformación digital contable, especialmente entre pequeñas empresas y startups (Álvarez & Herrera, 2021).

2.1.2.5. Ciclo contable digitalizado

El ciclo contable digital se refiere a la automatización de cada etapa del proceso contable, abarcando desde el registro de transacciones hasta la creación de informes financieros y el cierre de cuentas. Este sistema es administrado por aplicaciones especializadas, que posibilitan llevar a cabo las tareas de manera rápida, exacta y con menos intervención humana (Durán & Méndez, 2020).

Las fases del ciclo contable, como la captura de transacciones, la actualización del libro diario, el libro mayor, las correcciones, la elaboración del balance de comprobación y la producción de informes financieros, pueden ser digitalizadas mediante herramientas que combinan estas actividades en una única plataforma. Esta transformación no solo disminuye los errores, sino que también facilita auditorías más efectivas y mejora el control interno debido al registro automático de cada transacción (Sánchez & Mora, 2019).

Implementar un ciclo contable digitalizado requiere una correcta infraestructura tecnológica, capacitación al personal contable, y políticas de seguridad informática. En el contexto actual, donde se requiere el cumplimiento electrónico de muchas normativas fiscales como lo son facturación y declaraciones digitales, este tipo de procesos se vuelve indefectible para la eficiencia empresarial (Bermúdez & Palacios, 2022).

2.1.3. Factores que Determinan la Adopción de Software Contable

Diversos estudios han identificado factores que inciden en la adopción de tecnologías en micro y pequeñas empresas. Entre los más relevantes se encuentran:

2.1.3.1. Adopción de tecnología

La adopción de tecnología hace referencia al proceso mediante el cual una persona u organización decide implementar y utilizar una tecnología específica con el objetivo de mejorar sus procesos, productos o servicios. Este proceso no solo implica la compra o acceso a una herramienta, sino también su integración en los flujos de trabajo y la aceptación por parte de los usuarios (Rogers, 2003). Las etapas comunes en la adopción tecnológica incluyen la conciencia, el interés, la evaluación, la prueba y la adopción definitiva.

En las empresas, especialmente en las pequeñas y medianas (MIPYMES), la adopción tecnológica se asocia a beneficios como ampliación de la eficiencia, disminución de costos, progreso en la toma de decisiones y mayor capacidad. Sin embargo, también puede afrontar barreras como resistencia al cambio, limitaciones financieras, falta de capacitación o desconocimiento de las soluciones disponibles (Venkatesh & Davis, 2000).

Por esta razón, es crucial que las entidades diseñen cuidadosamente los métodos para la adopción de nuevas tecnologías, teniendo en cuenta tanto los elementos técnicos como los humanos. La aprobación de los usuarios y la coherencia con los propósitos estratégicos de la organización son esenciales para que cualquier implementación de tecnología sea exitosa.

2.1.3.2. Modelos de adopción tecnológica (TAM, UTAUT, TOE)

Existen varios modelos teóricos que explican cómo y por qué las personas y organizaciones adoptan tecnologías. Uno de los más reconocidos es el Modelo de aceptación de tecnología (TAM), propuesto por Davis (1989), que plantea que la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida son los principales determinantes de la intención de utilizar una tecnología.

El modelo UTAUT (Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología) de Venkatesh et al. (2003), amplía el TAM e incluye factores como la influencia social, las condiciones facilitadoras, la expectativa de esfuerzo y la expectativa de rendimiento. Este modelo ha sido muy utilizado para evaluar la adopción tecnológica en entornos organizacionales complejos. Por otro lado, el modelo TOE (Entorno de organización tecnológica), desarrollado por Tornatzky & Fleischer (1990), propone que la adopción tecnológica depende de tres contextos: el tecnológico (características de la tecnología), el organizacional (recursos, estructura, cultura) y el entorno externo (competencia, regulación, entorno económico). Este modelo es especialmente útil en estudios aplicados en PYMES y gobiernos.

2.1.3.3. Factores tecnológicos (compatibilidad, facilidad de uso, seguridad)

Los factores tecnológicos son determinantes clave en la adopción de tecnologías. Entre los más relevantes se encuentran la compatibilidad, es decir, qué tan bien una tecnología se adapta a los valores, necesidades y sistemas existentes en la organización; la facilidad de uso, relacionada con la percepción de que la tecnología es fácil de manejar; y la seguridad, que garantiza la integridad y protección de los datos y sistemas (Rogers, 2003).

En el contexto empresarial, una tecnología que se percibe como compleja o incompatible con los sistemas actuales es menos propensa a ser adoptada. La facilidad de uso ha sido reconocida como un fuerte predictor de la intención de uso en el modelo TAM (Davis, 1989). A su vez, la seguridad se ha vuelto crucial en la era digital, debido a la creciente amenaza de ciberataques, pérdida de información y cumplimiento de normativas de protección de datos. Además de estos, otros factores como la confiabilidad del sistema, la escalabilidad y el soporte técnico influyen en la decisión de adopción. Las empresas que realizan una evaluación previa del impacto técnico de la implementación tienen mayor probabilidad de éxito.

2.1.3.4. Factores organizacionales (recursos, liderazgo, cultura)

Los elementos internos de una organización reflejan las habilidades que tiene una compañía para implementar y utilizar nuevas tecnologías. Entre los más destacados se incluyen los recursos monetarios y humanos, la dirección administrativa, y la cultura empresarial. La escasez de personal con la formación adecuada o de fondos puede restringir la adopción, especialmente en negocios de menor tamaño (Ifinedo, 2021).

El liderazgo desarrolla un rol clave, ya que la visión y el compromiso de la alta dirección pueden impulsar o frenar la implementación de la tecnológica. Los líderes deben motivar al personal, establecer recursos estratégicamente y gestionar el cambio organizacional. Además, la cultura organizacional influye en la apertura al cambio y en la disposición de los empleados para experimentar con nuevas herramientas digitales (López & Pérez, 2019). Empresas con culturas innovadoras y orientadas a la mejora continua tienden a acoger tecnologías con mayor rapidez. Por el contrario, las organizaciones con culturas rígidas o jerárquicas no se suman al cambio y enfrentan mayores desafíos en los procesos de transformación digital.

2.1.3.5. Factores externos (entorno, políticas públicas, acceso a tecnología)

Los factores externos también afectan significativamente el proceso de adopción tecnológica. Entre ellos destacan el entorno competitivo, las políticas públicas y el acceso a infraestructura tecnológica. Las organizaciones se ven presionadas a adoptar tecnologías cuando los competidores ya las están utilizando o cuando el mercado exige mayor eficiencia y digitalización (Bermúdez & Palacios, 2022).

Las políticas gubernamentales y los marcos legales también influyen. En muchos países, los gobiernos implementan programas de financiamiento, capacitación o incentivos fiscales para fomentar la digitalización, especialmente en MIPYMES. Asimismo, normativas como la facturación electrónica o la protección de datos obligan a las empresas a adoptar ciertas tecnologías para cumplir con la ley (Lefebvre & Collan, 2024).

El acceso a tecnología, incluyendo infraestructura de internet, disponibilidad de software y proveedores locales, es esencial para garantizar una adopción efectiva, particularmente en regiones rurales o en países en desarrollo. La falta de conectividad o de soporte técnico puede representar barreras importantes para las pequeñas empresas.

2.1.4. Influencia del Software Contable en la Gestión Financiera y la Sostenibilidad

La implementación de programas de contabilidad puede influir tanto de manera directa como indirecta en el desempeño percibido de pequeñas empresas. Potencia la administración financiera, ayuda en la formalización, aumenta la confianza de inversores o consumidores, y puede abrir puertas a opciones de financiamiento y mejora en la gestión empresarial.

Además, una adecuada administración contable permite detectar gastos superfluos, mejorar el uso de recursos y anticipar situaciones financieras, lo cual es vital para asegurar la viabilidad a largo plazo.

En áreas como el cantón Baños de Agua Santa, donde muchas microempresas operan con márgenes limitados, el empleo de soluciones digitales puede ser el factor que distinga entre la falta de progreso y una gestión financiera más sostenibles.

2.1.5. Modelos o teorías relevantes

Estos modelos teóricos pueden servir de base para enmarcar tu investigación, para conocer qué factores se han utilizado antes, cómo se conceptualizan y qué variables se podrían incluir.

Tabla 1: Modelos o teorías relevantes

Modelo / Teoría	Breve descripción	Relevancia para el tema
Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM)	Se centra en cómo los usuarios aceptan nuevas tecnologías. Los factores centrales son la utilidad percibida y la facilidad de uso. La intención de uso deriva de esas percepciones.	Útil para estudiar qué tan perciben los sectores turísticos, por presión externa o por legitimidad ante el cliente y las autoridades.
Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología	Ampliación de modelos como el TAM, incorpora factores y moderadores como edad, experiencia, voluntariedad del uso, etc.	Ofrece una visión más completa sobre los elementos que impactan tanto en la motivación como en el uso y aceptación de sistemas contables, considerando variables sociales, circunstancias organizativas y más.
Marco del entorno de la organización	Propone que la adopción tecnológica en organizaciones se ve	Resulta especialmente útil para empresas del sector turístico, dado que pueden estar influenciadas considerablemente por la

Modelo / Teoría	Breve descripción	Relevancia para el tema
tecnológica (TOE)	afectada por tres contextos: tecnológico, organizacional y ambiental.	tecnología disponible (infraestructura, conectividad), la organización interna (tamaño organizacional, recursos, formación) y el contexto (normativas, competencia, demanda, presión institucional).

Elaborado por: López (2025)

Tabla 2: Revisión de investigaciones previas

Variables principales examinadas	Metodología	Principales hallazgos
Soporte de la gerencia (entrenamiento, recursos, involucramiento), facilidad de uso percibida, presión competitiva percibida.	Cuantitativo, encuesta, regresión logística binaria.	El soporte de gerencia, facilidad de aprendizaje y diseño de interfaz, y la presión competitiva/demandas externas se asocian significativamente en la adopción del software contable.
Acceso a fondos externos; tamaño de la empresa; uso de tecnología; edad de la empresa; incertidumbre económica.	Modelo probabilístico con datos de encuesta nacional.	Empresas con mayor tamaño, acceso a financiamiento externo, y mayor uso de tecnología tienen mayor probabilidad de adoptar sistemas contables. También la incertidumbre económica se relaciona con la decisión de adopción.

Elaborado por: López (2025)

2.1.5.1. Fundamentación conceptual del problema

Se definió con claridad los conceptos centrales, estableciendo la relación entre sí, y su relevancia para la gestión financiera de las microempresas locales en Baños de Agua Santa. Algunos subapartados podrían ser:

2.1.5.1.1. Definición de adopción del software contable

Adopción: decisión de incorporar un software especializado para llevar los registros contables, reportes financieros, que puede ser local o en la nube, que automatiza tareas contables, mejora fiabilidad, transparencia, permite análisis y proyecciones.

2.1.5.1.2. Factores determinantes

Basados en los modelos teóricos, algunos factores esperados son:

Tecnológicos: facilidad de uso, utilidad, compatibilidad con procesos existentes, fiabilidad, costo del software, infraestructura tecnológica (conectividad, hardware), seguridad de los datos.

Organizacionales: tamaño del negocio, edad del negocio, capital humano (formación del dueño o personal contable), apoyo de la gerencia, recursos financieros disponibles y cultura organizativa.

Ambientales del entorno: competencia, presión normativa (impuestos, obligaciones legales), incentivos gubernamentales, acceso a crédito externo, infraestructura externa (electricidad estable, internet), demanda de los clientes, presión social o de pares, incertidumbre económica.

2.1.5.1.3 Desempeño económico local

Definir qué se entiende por expansión económica en este contexto: mejoras percibidas en la gestión financiera y administrativa de las microempresas, avance en la formalización.

Relaciones anticipadas entre la implementación de software contable y el desempeño económico percibido, una adopción eficaz de programas contables que pueden mejorar la calidad de la información financiera, simplifica la toma de decisiones, controla costos y gestiona ingresos, lo que puede mejorar la eficiencia operativa.

Facilita una mayor claridad, lo que puede ayudar a obtener financiamiento externo, cumplir con regulaciones, y posiblemente obtener mejores condiciones con proveedores, lo que beneficia la sostenibilidad empresarial. Mejora percibida de la competitividad al contar con información precisa, las empresas pueden planear estrategias, realizar inversiones y adaptarse de manera más efectiva al mercado.

Tabla 3: Variables o categorías

Tipo de variable	Nombre sugerido	Definición operativa / posibles ítems
Variable dependiente	Adopción del software contable	Por ejemplo: utilización frente a no utilización; nivel de uso (bajo, medio, alto); continuidad en la utilización; duración del uso; clase de software.
Variable dependiente secundaria resultado	Desempeño económico percibido del negocio turístico	Puede evaluarse por la percepción de mejoras en la gestión financiera, organización administrativa y sostenibilidad del negocio, así como la formalización.
Variables independientes factores determinantes	Tecnológicas	Facilidad de acceso, valor percibido, interoperabilidad, confiabilidad del software, gastos de adquisición, gastos de mantenimiento, infraestructura tecnológica, protección de datos.
Variables independientes factores determinantes	Organizacionales	Tamaño del negocio, antigüedad del negocio, formación y habilidades del propietario o del equipo contable, cultura organizacional, apoyo gerencial, y acceso a recursos financieros internos.
Variables independientes factores determinantes	Ambientales / externas	Normativas fiscales y tributarias; obligaciones legales; competencia dentro del sector turístico; demandas de consumidores y turistas; incentivos gubernamentales; acceso a financiamiento externo; infraestructura externa; inestabilidad económica; situación del mercado turístico local y variaciones estacionales.

Tipo de variable	Nombre sugerido	Definición operativa / posibles ítems
Variables moderadoras	Nivel de formalización del negocio	Negocios formales frente a informales; registro oficial; obligaciones fiscales. Esto podría influir en la conexión entre aceptación y gestión financiera percibida.
Variables moderadoras	Nivel de capacitación / educación tecnológica	Qué tan preparado está el equipo o propietario para manejar tecnología; factor mediador de la facilidad de uso y aprovechamiento del software.
Variables moderadoras	Apoyo institucional / gubernamental	Existencia de iniciativas de formación, apoyo legal, normas beneficiosas. Esto modera el impacto de los gastos o de la infraestructura disponible.
Variables moderadoras	Competencia / presión social	Diversos establecimientos turísticos en Baños de Agua Santa emplean sistemas contables, a causa de la competencia, lo que podría moderar la percepción de necesidad de adopción de estos sistemas.

Elaborado por: López (2025)

La relación beneficio/costo se analiza desde un enfoque perceptual, en función de la valoración que realizan los empresarios sobre los beneficios económicos obtenidos frente a los costos asociados a la adopción del software contable.

2.1. Tipo y enfoque de investigación

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), con un alcance descriptivo, orientado a caracterizar los factores que influyen en la adopción del software contable en las microempresas del sector turístico del cantón Baños de Agua Santa. El estudio no pretende establecer relaciones causales ni correlacionales, sino describir la realidad del sector a partir de la percepción de los actores involucrados. El enfoque cuantitativo permite medir las variables con precisión mediante instrumentos estandarizados y el cualitativo que busca comprender en profundidad cómo y por qué los actores del sector turístico perciben, interpretan y experimentan la adopción del software contable y su relación con el desempeño económico de sus negocios (Hernández & Fernández, 2024).

2.2. Población y muestra

2.2.1. Unidad de análisis y muestra

La unidad de análisis son las microempresas legalmente constituidas en el cantón Baños de Agua Santa; se empleará un muestreo probabilístico estratificado proporcional para asegurar la representación empresarial del cantón Baños. Esta estratificación se basó en el tipo de actividad turística que se puede verificar en base al catastro del GAD de Baños de Agua Santa, el cual registra 572 negocios, que se dividen en hoteles/ hostales, agencias de viajes, restaurantes/ centros de aventura.

La estratificación se realizó considerando tres grandes categorías de actividad turística:

- i) hoteles y hostales,
- ii) agencias de viajes y operadoras turísticas, y
- iii) restaurantes y centros de aventura, por tratarse de los grupos con mayor presencia y características operativas diferenciadas dentro del cantón.

Por lo que la muestra es de 174 negocios que se distribuyen de manera proporcional en cada estrato. Esto implica que, si el 60% de los negocios son hoteles/ hostales, 104 de las encuestas se aplican a este estrato (60% de 174).

El tamaño de la muestra se calculó con una fórmula para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 94% y un margen de error del 6%.

A partir de un total de 572 empresas, se aplicó la fórmula estadística correspondiente para determinar el tamaño de la muestra, garantizando así la validez y representatividad de los resultados obtenidos.

Datos:

Z= 1,89

N= 572

p= 50%

e= 6%

q= 50%

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{572 * 1,89^2 * 0,5 * 0,5}{0,06^2(572 - 1) + 1,89^2 * 0,5 * 0,50}$$

$$n = \frac{572(3,5344)(0,25)}{0,0036(571) + 3,5344,80,25)}$$

$$n = 174,24$$

Es así que la muestra total corresponde a 174 negocios.

2.3. Técnicas e instrumentos

2.5.1 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, aplicada mediante un cuestionario estructurado de preguntas cerradas, con escala tipo Likert de cinco puntos. El instrumento permitió recopilar información sobre factores tecnológicos, organizacionales y económicos asociados a la adopción del software contable, así como sobre el desempeño económico percibido. El uso de encuestas permite obtener datos comparables y sistemáticos de un número significativo de unidades, lo cual facilita el análisis estadístico y la generalización de resultados (Ruíz, 2021).

2.5.2. Técnicas de recolección de datos

Para recolectar la información necesaria, se utilizó como técnica principal un cuestionario estructurado, aplicada de manera virtual a los propietarios, gerentes o responsables contables

de los negocios turísticos seleccionados. Esta técnica permite obtener datos cuantificables sobre las percepciones, uso, beneficios y barreras respecto a la adopción del software contable.

El cuestionario fue diseñado en base a estudios previos sobre adopción tecnológica y software contable. Se estructuraron ítems relacionados con variables como compatibilidad, facilidad de uso, apoyo organizacional, entorno tecnológico, así como desempeño económico percibido, expresado en términos de ingresos, expansión del negocio y eficiencia en la gestión.

2.5.3 Instrumentos utilizados y su validación

El principal instrumento de recolección fue un cuestionario estructurado de tipo cerrado, con ítems medidos en escala tipo Likert de cinco puntos (desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”). Este cuestionario fue dividido en dos secciones: la primera destinada a identificar los factores determinantes de adopción tecnológica, y la segunda enfocada en variables del desempeño económico percibido.

Para asegurar la validez de contenido, el cuestionario fue revisado por tres expertos en contabilidad, tecnología y metodología de la investigación. Se realizaron ajustes en redacción, claridad y coherencia de los ítems según las recomendaciones recibidas. Asimismo, se aplicó una prueba piloto a una muestra pequeña de negocios similares, con el fin de evaluar la comprensión de las preguntas y el tiempo de aplicación (George & Mallery, 2023).

2.5.4. Procedimiento para el análisis de datos

El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central, con el apoyo de herramientas informáticas para la tabulación y representación gráfica de los resultados.

Los datos obtenidos permitieron caracterizar los factores que influyen en la adopción del software contable y describir la incidencia percibida en la gestión financiera y el desempeño económico de las microempresas turísticas. Los resultados fueron interpretados de manera descriptiva y contrastados con el marco teórico, sin aplicar técnicas de análisis correlacional o inferencial.

3.1. Resultados y Análisis

Se realizó el análisis de los datos obtenidos mediante la ejecución de la encuesta estructurada y de la información preliminar sobre softwares contables, el cual se desarrolló en fases, la primera comprende la fundamentación teórica de la implementación del software, la segunda es caracterizar los factores internos y externos que influyen en la decisión de adoptar el software y el diseño de la propuesta sobre el fomento del software contable en las empresas de Baños de Agua Santa.

Fase 1:

En la fase 1 mediante la encuesta realizada se determinaron los aspectos más importantes de las microempresas y la implementación del software se debe a las características organizacionales, como son tipo de empresa, la actividad que tienen y la disposición para adoptar un software, la mayoría lo posee, aunque algunas aún usan Excel o lo realizan manualmente, esto se debe a que son microempresas recién creadas y en otras porque el personal no se ha actualizado ni se ha capacitado.

- **Sección 1: Datos Generales del Negocio**

1. Tipo de negocio turístico

Como parte del proceso de caracterización de las microempresas del Cantón Baños de Agua Santa, se identificaron los tipos de negocios turísticos que conforman la muestra del estudio. Se registraron 174 negocios, cuya distribución por actividad económica se muestra a continuación:

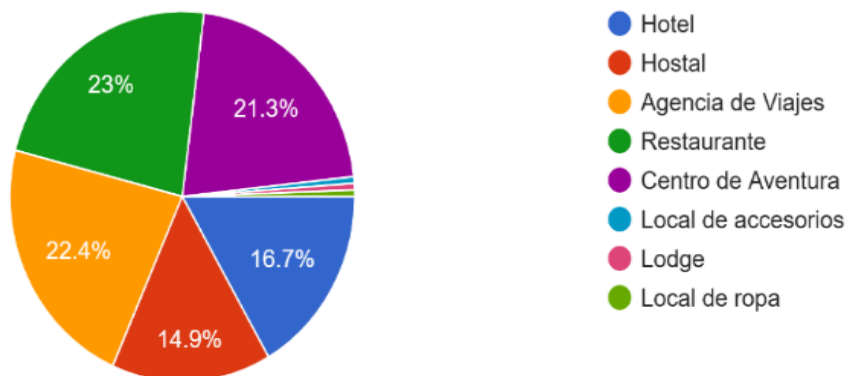
Tabla 4: Datos generales del negocio

Tipo de Negocio	Frecuencia	Porcentaje (%)
Restaurante	40	23.0%
Agencia de Viajes	39	22.4%
Centro de Aventura	37	21.3%
Hotel	29	16.7%
Hostal	26	14.9%

Lodge	1	0.6%
Local de ropa	1	0.6%
Local de accesorios	1	0.6%
Total	174	100%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 1: Datos generales del negocio



Elaborado por: López (2025)

Análisis

La mayoría de los negocios encuestados se concentran en restaurantes (23%), seguidos por agencias de viajes (22.4%) y centros de aventura (21.3%), lo que evidencia una fuerte orientación hacia el turismo gastronómico y de experiencias. Este tipo de negocios, por su dinámica operativa, suelen tener flujos de caja diarios, múltiples transacciones y manejo de ingresos en efectivo, lo que puede hacer más necesaria la adopción de software contable para mejorar el control financiero y la toma de decisiones. Por otro lado, los hoteles (16.7%) y hostales (14.9%) conforman la oferta de alojamiento, con necesidades contables específicas como facturación, control de reservas, manejo de costos fijos y variables, lo que también justifica la integración de soluciones tecnológicas.

El bajo número de locales comerciales (ropa y accesorios) aunque representan actividades complementarias al turismo, evidencia que el estudio está centrado principalmente en servicios, lo cual es coherente con la estructura económica del Cantón Baños de Agua Santa, cuya economía depende en gran medida del turismo.

Este análisis referente a la clasificación estructural de las microempresas según su actividad económica es clave para comprender las necesidades contables específicas, recursos tecnológicos, nivel de formalización y procesos operativos.

La Tabla 4 presenta una clasificación detallada de los tipos de establecimientos incluidos en la muestra con fines descriptivos y analíticos. Sin embargo, la estratificación metodológica empleada para el cálculo del tamaño de la muestra se realizó sobre tres grandes grupos de actividad turística, conforme a la distribución poblacional presentada en el Anexo 4.

Contraste con el marco teórico

El modelo TOE, citado por (Tornatzky & Fleischer, 1990), establece que la adopción de tecnología está influenciada por características organizacionales, incluyendo el tipo y tamaño de la empresa, sus procesos y su entorno. Los datos recolectados en esta sección reflejan cómo la actividad económica de la microempresa constituye un factor organizacional clave que condiciona la necesidad, la facilidad y la disposición para adoptar software contable.

Además, según la literatura revisada, los sectores de servicios (como los que predominan en este estudio) tienen mayores oportunidades de digitalización, pero también enfrentan retos en formación y acceso a herramientas tecnológicas, especialmente en zonas turísticas donde muchas microempresas son de carácter familiar o informal.

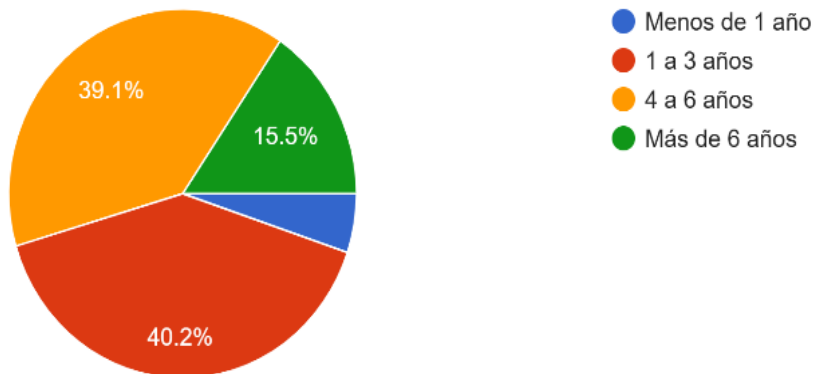
2. Años de funcionamiento del negocio

A continuación, se muestra la distribución de los años de funcionamiento de los 174 negocios encuestados en el Cantón Baños de Agua Santa:

Tabla 5: Años de funcionamiento del negocio

Rango de años de funcionamiento	Frecuencia ²	Porcentaje (%)
Menos de 1 año	9	5.2%
1 a 3 años	70	40.2%
4 a 6 años	68	39.1%
Más de 6 años	27	15.5%
Total	174	100%

Elaborado por: López (2025)



Elaborado por: López (2025)

Análisis

Los resultados evidencian que la mayoría de las microempresas encuestadas tienen menos de 6 años de funcionamiento, siendo el grupo más representativo el de 1 a 3 años (40.2%), seguido de cerca por las empresas con 4 a 6 años (39.1%). Esto indica que el ecosistema empresarial turístico de Baños de Agua Santa está compuesto en gran parte por negocios jóvenes o en fase de consolidación.

Las empresas con más de 6 años representan solo el 15.5%, lo que sugiere que la permanencia en el tiempo es un reto significativo para las microempresas del sector, probablemente debido a factores como la alta competencia, la estacionalidad del turismo, la informalidad o la falta de planificación financiera.

En cuanto a la adopción de software contable, la antigüedad del negocio puede influir directamente en el grado de formalización administrativa. Es probable que:

- Las empresas más jóvenes todavía no cuentan con herramientas tecnológicas contables por falta de experiencia, desconocimiento o falta de recursos.
- Las empresas con más de 6 años hayan identificado la necesidad de implementar software contable como apoyo a su crecimiento, especialmente si han superado etapas iniciales de improvisación.
- La antigüedad del negocio es un factor interno clave.

Las empresas en sus primeros años suelen operar con recursos limitados y procesos informales. En consecuencia, pueden:

- Subestimar la importancia de un sistema contable.
- Priorizar otros gastos antes que la digitalización.
- Tener una curva de aprendizaje tecnológica más pronunciada.

Por otro lado, los negocios con más trayectoria tienen mayores incentivos para organizar sus finanzas, acceder a créditos, cumplir con obligaciones fiscales o analizar su rentabilidad, lo que incrementa su disposición a adoptar soluciones contables.

Contraste con el marco teórico

Según la teoría del ciclo de vida empresarial, las microempresas atraviesan distintas etapas: creación, crecimiento, consolidación y madurez. En las primeras etapas, los recursos se destinan mayoritariamente a operaciones básicas, y la gestión financiera suele ser informal. Sin embargo, al avanzar en el tiempo, las necesidades de control, planificación y análisis financiero aumentan (Peña & Morales, 2021).

Esto concuerda con el modelo TOE, ya que la organización (en este caso, su edad y madurez) influye en la capacidad de adoptar tecnologías como software contable. Las empresas más maduras suelen tener mayor disposición, habilidades y motivación para incorporar herramientas tecnológicas.

3. Número de empleados

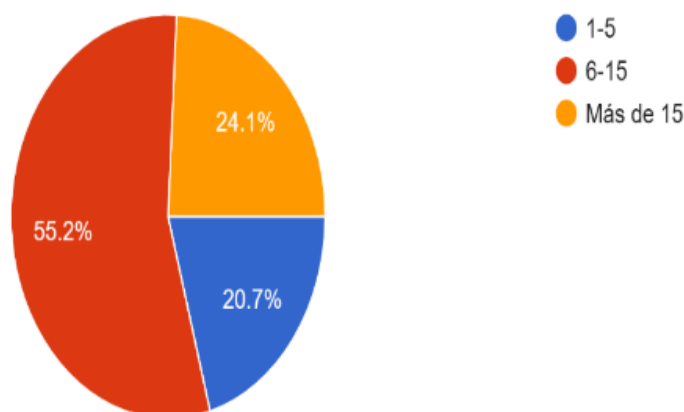
De los 174 negocios turísticos encuestados en el Cantón Baños de Agua Santa, se identificaron tres rangos de número de empleados. La distribución es la siguiente:

Tabla 6: Número de empleados

Rango de empleados	Frecuencia ³	Porcentaje (%)
1 a 5 empleados	36	20.7%
6 a 15 empleados	96	55.2%
Más de 15 empleados	42	24.1%
Total	174	100%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 3. Número de empleados



Elaborado por: López (2025)

Análisis

Más de la mitad de las microempresas encuestadas (55.2%) cuentan con entre 6 y 15 empleados, lo que indica que, aunque son formalmente “microempresas” por criterios legales, muchas tienen una estructura operativa significativa, posiblemente con varios turnos, personal en áreas administrativas y operativas, o atención a un volumen importante de clientes.

Un 24.1% tiene más de 15 empleados, lo que podría colocarlas en una transición hacia pequeñas empresas, principalmente por nivel de facturación. Este grupo probablemente tenga una mayor necesidad de herramientas contables estructuradas para manejar nómina, facturación, inventarios y reportes fiscales.

En contraste, solo el 20.7% opera con 1 a 5 empleados, lo que puede reflejar modelos de negocio familiares o muy reducidos, con recursos limitados y menor formalización administrativa. Este grupo suele ser el menos propenso a adoptar software contable, ya sea por costos, desconocimiento o percepción de innecesidad.

El tamaño del equipo de trabajo es un claro indicador del nivel de organización de una microempresa. A mayor número de empleados:

- Aumenta la complejidad operativa (más registros, pagos, turnos, responsabilidades).
- Surgen mayores necesidades de control administrativo y financiero.
- Se vuelve más conveniente y hasta necesario digitalizar procesos contables.

Por ello, los negocios con 6 o más empleados tienen mayor probabilidad de adoptar un software contable o, al menos, de percibir su utilidad.

Por el contrario, en negocios con 1 a 5 empleados, el control puede realizarse con métodos manuales o básicos (como Excel o cuadernos), y no perciben la urgencia o el valor agregado de invertir en tecnología contable.

Contraste con el marco teórico

De acuerdo con la teoría de la adopción tecnológica (Rogers, 2003), el grado de complejidad y estructura organizativa influye directamente en la velocidad y necesidad de adopción de innovaciones. Microempresas con mayor personal tienen más áreas de responsabilidad y toma de decisiones, lo que incrementa la demanda de herramientas que faciliten la gestión contable y financiera.

También en el modelo TOE, el número de empleados se considera una variable organizacional clave, ya que puede reflejar la capacidad interna para implementar nuevas tecnologías, incluyendo la posibilidad de designar personal encargado de sistemas contables o recibir capacitación.

Los resultados muestran que la mayoría de las microempresas del sector turístico encuestadas cuentan con un número reducido de trabajadores, lo que confirma su clasificación como microempresas conforme a la normativa ecuatoriana. Esta característica evidencia estructuras organizacionales simples, donde el propietario o administrador asume múltiples funciones administrativas y financieras.

Asimismo, se observa que gran parte de los negocios tiene varios años de funcionamiento, lo que refleja experiencia operativa en el sector turístico; sin embargo, ello no necesariamente implica un alto nivel de formalización en los procesos contables, aspecto que se analiza en los ítems posteriores.

4. Sistemas contables utilizados actualmente

A partir de los 174 negocios encuestados en el Cantón Baños de Agua Santa, se identificó una gran diversidad de herramientas contables utilizadas actualmente. A continuación, se resumen los principales sistemas, agrupados por frecuencia de uso (considerando que algunas empresas usan más de uno):

Tabla 7: Sistemas contables utilizados actualmente

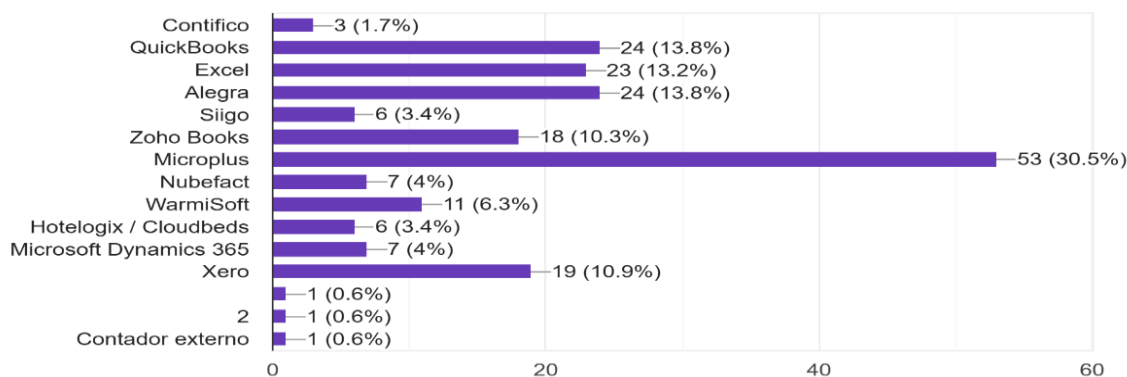
Sistema Contable	Frecuencia de uso	Porcentaje aproximado (%)
Microplus	53	30.5%
Excel	23	13.2%
QuickBooks	24	13.8%
Alegra	24	13.8%
Xero	19	10.9%
Zoho Books	18	10.3%
WarmiSoft	11	6.3%
Hotelogix / Cloudbeds	6	3.4%
Microsoft Dynamics 365	7	4%
Contifico	3	1.7%
Nubefact	7	4%
Siigo	6	3.4%
Contador externo	3	1.8%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 4: Sistemas contables utilizados actualmente

¿Cuál de los siguientes sistemas contables utiliza actualmente en su negocio?

174 respuestas



Elaborado por: López (2025)

1. Panorama general

De los 174 negocios encuestados, se observa una notable diversidad de herramientas contables, lo que refleja diferentes niveles de adopción tecnológica y necesidades contables específicas. Cabe destacar que algunas empresas emplean más de un sistema simultáneamente, lo que sugiere una búsqueda de optimización o una falta de una solución integral.

2. Sistemas más utilizados

- *Microplus (30.5%)*

Es, por un amplio margen, el sistema contable más utilizado. Este predominio puede deberse a:

- Su adecuación a las normativas locales.
- Facilidad de uso.
- Costos accesibles.
- Disponibilidad de soporte técnico local.

Su liderazgo indica una fuerte preferencia por soluciones nacionales o especializadas en el contexto ecuatoriano.

- *QuickBooks, Alegra y Excel (13% - 14%)*

Estos sistemas tienen una adopción significativa, reconocidos internacionalmente, probablemente elegido por su interfaz amigable y adaptabilidad a pequeñas empresas.

Alegra: Enfocado en MIPYMES latinoamericanas, con funcionalidades como facturación electrónica y cumplimiento tributario.

Excel: Aunque no es un sistema contable per se, su uso indica un enfoque más manual, posiblemente por razones de costo o falta de conocimiento sobre software contable especializado.

3. Uso intermedio (10% - 6%)

- *Xero (10.9%) y Zoho Books (10.3%)*

Ambos sistemas son basados en la nube y apuntan a usuarios con mayor conocimiento tecnológico. Su adopción sugiere que algunas microempresas están dando el salto hacia soluciones más avanzadas y automatizadas.

- *WarmiSoft (6.3%)*

Es probable que se trate de una herramienta desarrollada localmente o regionalmente, que atiende necesidades específicas de ciertos sectores.

4. Uso bajo (menor al 5%)

Sistemas como Microsoft Dynamics 365, Hotelogix/Cloudbeds, Nubefact, Siigo y Contifico presentan baja adopción, lo que puede explicarse por:

- Complejidad.
- Costos elevados.
- Falta de conocimiento o capacitación.
- No estar totalmente adaptados a la normativa ecuatoriana.

- *Contador externo (1.8%)*

Aunque no es un sistema, este dato revela que un pequeño grupo de empresas aún terceriza completamente su contabilidad, lo cual puede deberse a:

- Falta de personal interno capacitado.
- Preferencia por centrarse en el negocio y delegar funciones administrativas.

5. Tendencias observadas

Se nota una transición hacia herramientas digitales y en la nube, aunque todavía persiste el uso de sistemas tradicionales (como Excel).

La preferencia por software nacional o regional indica la necesidad de herramientas adaptadas a la realidad tributaria y operativa local. La diversificación de herramientas sugiere que no existe un estándar único y que las microempresas toman decisiones basadas en criterios como:

1. Costo.
2. Usabilidad.

El análisis de los resultados evidencia que una proporción significativa de las microempresas encuestadas utiliza algún tipo de software contable para el registro de su información financiera, mientras que un grupo menor continúa realizando sus registros de manera manual o mediante herramientas básicas.

Esta distribución refleja que la adopción de software contable en el sector turístico no es homogénea, lo que permite identificar distintos niveles de incorporación de tecnologías contables dentro del contexto estudiado.

Los resultados indican que entre las microempresas que utilizan software contable existe una preferencia por herramientas de fácil acceso y manejo, tales como softwares comerciales básicos o aplicaciones digitales de bajo costo. No obstante, una parte de los encuestados continúa utilizando hojas de cálculo como principal medio de registro contable.

Este hallazgo permite describir la diversidad de herramientas empleadas por las microempresas turísticas, lo cual evidencia distintos niveles de digitalización en los procesos contables.

5. ¿Está satisfecho con su sistema contable actual?

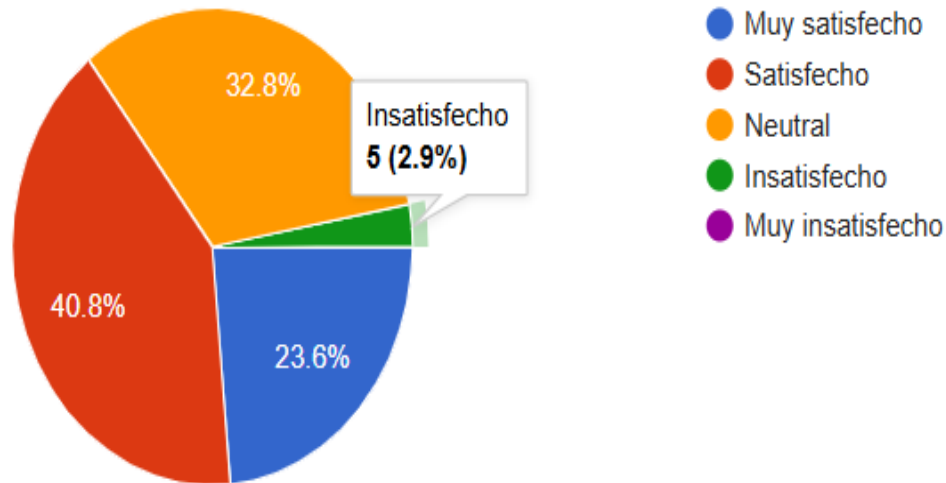
Para evaluar la percepción de las microempresas respecto a las herramientas contables que actualmente utilizan, se les consultó: “¿Está satisfecho con su sistema contable actual?”. Esta pregunta permitió identificar el nivel de conformidad de los usuarios con los sistemas empleados y su percepción sobre la eficiencia, funcionalidad y adecuación de estas herramientas.

Tabla 8: ¿Está satisfecho con su sistema contable actual?

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	41	23.6%
Satisfecho	71	40.8%
Neutral	57	32.8%
Insatisfecho	5	2.9%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 5. ¿Está satisfecho con su sistema contable actual?



Elaborado por: López (2025)

Interpretación

Los resultados muestran que una parte considerable de las microempresas encuestadas presenta un grado positivo de satisfacción con el sistema contable que utiliza. En efecto, el 64.4% del total (Muy satisfecho + Satisfecho) afirma sentirse conforme con la herramienta que emplea para gestionar sus operaciones contables. Este dato evidencia que la mayoría de los sistemas implementados cumplen con las expectativas mínimas de los usuarios en cuanto a funcionalidad, facilidad de uso y cumplimiento de normativas contables y tributarias.

El grupo que manifestó estar muy satisfecho (23.6%) representa a aquellas empresas que, posiblemente, han encontrado en su sistema contable una herramienta eficaz, adaptable a sus procesos, con buenas prestaciones y adecuada atención técnica o soporte. Por otro lado, el porcentaje de usuarios satisfechos (40.8%) indica una aceptación generalizada, aunque con espacio para mejoras.

Interpretación analítica

El 32.8% de las respuestas fueron neutrales, lo cual puede interpretarse desde distintas perspectivas:

Algunas empresas podrían estar utilizando sistemas básicos o manuales (como Excel), que, si bien cumplen funciones operativas mínimas, no ofrecen funcionalidades avanzadas como reportes automatizados, integración con facturación electrónica o análisis financiero.

Otra posibilidad es que estas microempresas no cuenten con suficiente formación contable o técnica, lo que les impide evaluar con mayor profundidad las ventajas o desventajas del sistema que utilizan.

Finalmente, este grupo también podría representar usuarios conformistas o poco exigentes, que no han explorado alternativas más completas por falta de tiempo, desconocimiento o recursos.

En cuanto al grupo que se declaró insatisfecho (2.9%), aunque es minoritario, no debe pasarse por alto. Este porcentaje puede señalar fallas en la implementación del sistema, falta de soporte técnico, incompatibilidad con las necesidades del negocio, o incluso resistencia al cambio tecnológico. Si bien es un valor bajo, estas experiencias negativas pueden representar alertas tempranas sobre aspectos que deben mejorarse en la oferta actual de software contable, especialmente para el segmento de las microempresas.

Análisis comparativo

Al contrastar este nivel de satisfacción con los sistemas más utilizados (según la tabla anterior: Microplus, QuickBooks, Excel, Alegra, etc.), se puede inferir que los sistemas más populares también presentan mayor aceptación, aunque sería recomendable realizar un análisis cruzado más específico para verificar esta hipótesis.

Además, la tendencia general indica que las empresas que utilizan sistemas más automatizados y diseñados específicamente para microempresas (como Alegra, QuickBooks o Zoho Books) tienden a mostrar mayor satisfacción, en comparación con quienes todavía utilizan métodos manuales o básicos, como hojas de cálculo en Excel.

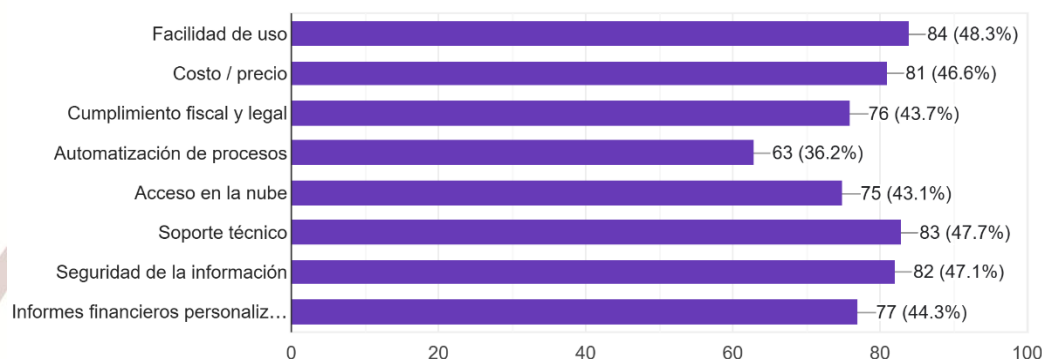
Además, esto indica que la mayoría de las microempresas ha incorporado un software contable, sobre todo por la facilidad de su uso, la necesidad de cumplir con las obligaciones tributarias y buscar un control financiero; los factores que más influyen son el soporte técnico, compatibilidad de procesos de negocio y capacitación disponible.

Tabla 9: Qué características valora más en un sistema contable

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje %
Facilidad de usos	84	48.3%
Costo / precio	81	46.6%
Cumplimiento fiscal y legal	76	43.7%
Automatización de proceso	63	36.2%
Acceso en la nube	75	43.1%
Soporte técnico	83	47.7%
Seguridad de la información	82	47.1%
Informes financieros personalizables	77	44.3%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 6: Qué características valora más en un sistema contable



Elaborado por: López (2025)

Análisis

En la presente tabla se recogen las respuestas de los encuestados respecto a las características que consideran más relevantes al momento de seleccionar un sistema contable. Cabe señalar que se permitió a los participantes seleccionar hasta tres opciones, lo que implica que las frecuencias representan prioridades múltiples dentro de una misma muestra.

Los resultados indican que la facilidad de uso es la característica más valorada por los usuarios, obteniendo una frecuencia de 84 respuestas, lo que representa un 48.3% del total. Este resultado pone de manifiesto la importancia de contar con sistemas contables intuitivos,

cuya interfaz sea comprensible y accesible para los usuarios, independientemente de su nivel técnico. Un sistema complejo o poco amigable podría generar resistencia en su implementación o dificultades en el trabajo diario del personal contable.

En segundo lugar, destaca el soporte técnico, con un 47.7% de las respuestas (83 menciones). Este dato refleja que los usuarios valoran altamente el acompañamiento profesional que les permita resolver inconvenientes, garantizar la continuidad operativa y reducir tiempos de inactividad ante fallas. Muy cercano en porcentaje se encuentra la seguridad de la información, con un 47.1% (82 respuestas), lo que sugiere que los encuestados son conscientes de los riesgos asociados al manejo de datos financieros y contables, y reconocen la necesidad de contar con mecanismos de protección adecuados frente a accesos no autorizados, pérdida de datos o ciberataques.

El costo o precio del sistema fue valorado por un 46.6% de los encuestados (81 respuestas), indicando que la inversión económica sigue siendo un criterio relevante en la toma de decisiones, especialmente para pequeñas y medianas empresas que suelen tener recursos limitados. Por otro lado, la posibilidad de generar informes financieros personalizables fue seleccionada por un 44.3% de los participantes (77 menciones), lo cual refleja el interés por adaptar el sistema a las necesidades específicas de cada organización y facilitar la toma de decisiones a través de información clara y relevante.

En cuanto al cumplimiento fiscal y legal, este aspecto fue destacado por un 43.7% de los encuestados (76 menciones), lo cual es coherente con la función fundamental del sistema contable como herramienta para garantizar el cumplimiento normativo. A continuación, con un 43.1% (75 respuestas), aparece el acceso en la nube, lo cual señala una tendencia creciente hacia soluciones digitales que permitan la gestión remota de la contabilidad, aunque su valor aún no supera al de otros elementos más tradicionales.

Finalmente, la automatización de procesos fue la característica menos priorizada, con un 36.2% (63 respuestas). Aunque sigue siendo un porcentaje considerable, su posición relativamente baja puede deberse a una menor familiaridad con este tipo de herramientas o a que los usuarios todavía no perciben plenamente sus beneficios operativos.

En conjunto, los resultados revelan que los usuarios priorizan características que les brinden comodidad, soporte y seguridad, lo cual refleja una visión práctica y centrada en la operatividad del sistema. No obstante, se evidencia también una apertura hacia funcionalidades más modernas, como el acceso en la nube o la automatización, aunque estas

aún no alcanzan el mismo nivel de preferencia. Esto podría interpretarse como una oportunidad para que los desarrolladores y proveedores de sistemas contables fortalezcan su propuesta de valor integrando más recursos tecnológicos sin descuidar la simplicidad y el acompañamiento técnico.

Fase 2:

Las respuestas presentan una distribución similar debido a la consistencia perceptual de los encuestados frente a los factores evaluados. En la fase 2, una vez realizada la encuesta estructurada (Tabla 10 a Tabla 26) en base a la escala de Likert se determinó los factores que influyen en la adopción del software contable en cada una de las microempresas, sobre todo la capacidad de integrar el software con otros sistemas de negocio, plataformas de venta, inventarios, recursos humanos y administrativos, si este se adapta a las necesidades de las microempresas, si es de fácil aprendizaje el software (es amigable y accesible), si es seguro y posee privacidad de la información financiera, están protegidos de pérdidas o acceso no autorizado, además, si el personal está capacitado y asesorado para el uso del software, y si se adaptan a nuevas tecnologías.

- **Sección 2: Factores determinantes en la adopción del software contable**

Indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones, utilizando la escala:

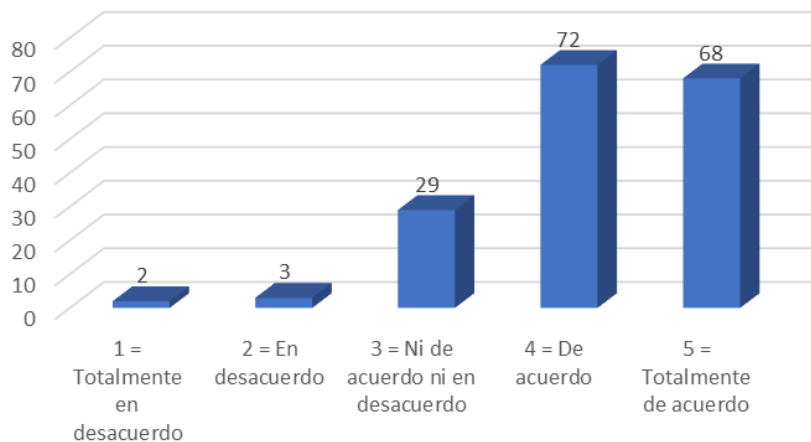
1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo [El software contable se adapta a las necesidades específicas de su negocio.]

1. **El software contable que utiliza se integra bien con otros sistemas del negocio.**

Tabla 10: El software contable que utiliza se integra bien con otros sistemas del negocio.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	2	1.15%
2=En desacuerdo	3	1.72%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	16.67%
4=De acuerdo	72	39.08%
5=Totalmente de acuerdo	68	41.38%

Gráfico 7: El software contable que utiliza se integra bien con otros sistemas del negocio



Elaborado por: López (2025)

Análisis

La afirmación evaluada busca conocer la percepción de los usuarios sobre el nivel de integración del software contable con otros sistemas utilizados dentro de la empresa, lo cual es un aspecto clave para asegurar la eficiencia y coherencia en la gestión de la información organizacional.

De acuerdo con los resultados obtenidos, una mayoría significativa de los encuestados manifestó una percepción positiva. En concreto, el 41.38% de los participantes (72 personas) indicó estar “De acuerdo” con la afirmación, mientras que un 39.08% (68 personas) afirmó estar “Totalmente de acuerdo”. En conjunto, esto representa un 80.46% del total de respuestas, lo que evidencia una amplia satisfacción respecto a la capacidad de integración del software contable con otras plataformas o sistemas del negocio, como pueden ser sistemas de ventas, inventarios, recursos humanos o gestión financiera.

Por otro lado, un 16.67% de los encuestados eligió la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que puede interpretarse como una percepción neutral, posiblemente por falta de conocimiento técnico, desconocimiento del alcance del sistema, o porque aún no se ha puesto a prueba la integración real del software en su entorno laboral.

En cuanto a las opiniones negativas, únicamente un 1.72% (3 personas) se mostró “En desacuerdo” y apenas un 1.15% (2 personas) expresó estar “Totalmente en desacuerdo”, lo que indica que los casos en los que el software no se integra bien con otros sistemas son mínimos o aislados.

Estos resultados sugieren que, en términos generales, los sistemas contables utilizados por los encuestados presentan un alto nivel de integración con otros procesos tecnológicos de la empresa, lo cual puede facilitar la automatización de tareas, mejorar la precisión de los datos, reducir errores manuales y aumentar la eficiencia operativa. Esta capacidad de integración también puede ser vista como una señal de modernización en la infraestructura digital de las empresas.

Finalmente, la predominancia de respuestas positivas puede interpretarse como un indicador de satisfacción tecnológica, lo que a su vez puede influir en una mayor adopción, uso continuo y recomendación del software contable entre empresas similares.

2. El software contable se adapta a las necesidades específicas de su negocio.

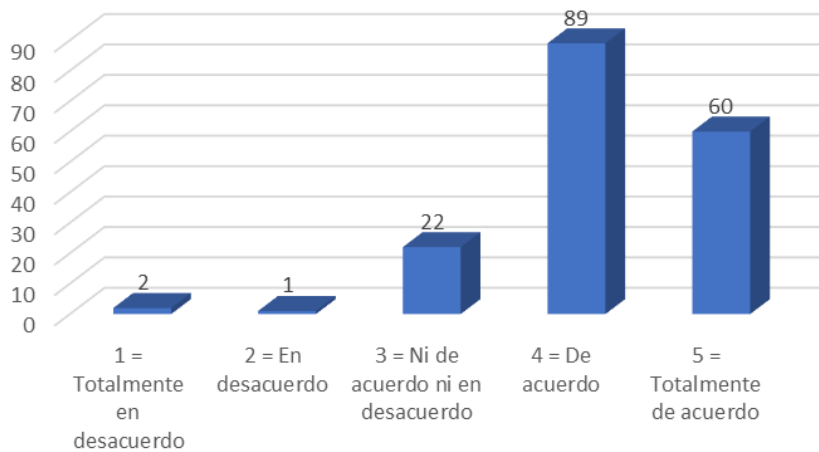
La afirmación evaluada buscó identificar si los usuarios consideran que el software contable que utilizan se adapta a las necesidades específicas de su negocio, un criterio fundamental para asegurar que la herramienta tecnológica responda adecuadamente a los procesos particulares de cada organización.

Tabla 11: El software contable se adapta a las necesidades específicas de su negocio.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	2	1.15%
2=En desacuerdo	1	0.57%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	12.64%
4=De acuerdo	89	51.15%
5=Totalmente de acuerdo	60	34.48%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 9: El software contable se adapta a las necesidades específicas de su negocio.



Elaborado por: López (2025)

Análisis

Los resultados muestran una opinión marcadamente positiva. El 51.15% de los encuestados (89 personas) indicó estar “De acuerdo”, mientras que un 34.48% (60 personas) señaló estar “Totalmente de acuerdo”. En conjunto, el 85.63% de los participantes manifestó una percepción favorable sobre la adaptabilidad del software contable a sus requerimientos particulares.

Por otro lado, un 12.64% de los encuestados se mantuvo en una postura neutral, marcando la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Este grupo podría estar compuesto por usuarios que aún no han explorado completamente las funcionalidades del sistema o cuya experiencia con el software ha sido limitada o poco representativa.

En cuanto a las respuestas negativas, son mínimas. Solo un 1.15% indicó estar “Totalmente en desacuerdo”, y un 0.57% se mostró “En desacuerdo” con la afirmación. Esto refuerza la conclusión de que los casos donde el software no satisface las necesidades del negocio son excepcionales.

En resumen, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción en cuanto a la personalización y adecuación funcional del software contable, lo que sugiere que estas herramientas están cumpliendo con uno de los requisitos más valorados por los usuarios: ser útiles, flexibles y pertinentes al contexto empresarial específico. Este hallazgo es especialmente relevante, ya que una buena adaptabilidad del software mejora su aceptación, optimiza procesos internos y contribuye a una mayor eficiencia operativa.

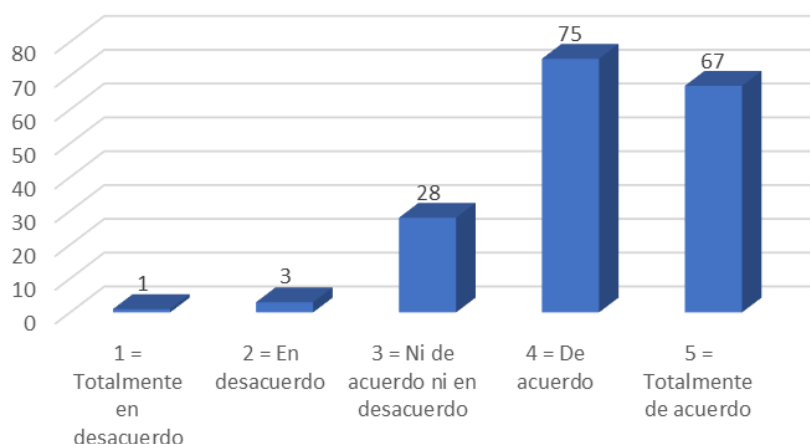
La afirmación evaluada tiene como objetivo medir el nivel de acuerdo de los usuarios con respecto a la facilidad de aprendizaje del software contable dentro del entorno de trabajo. Este aspecto es crucial, ya que una curva de aprendizaje baja permite a los usuarios adaptarse rápidamente al sistema, reduciendo costos de capacitación y errores en el uso.

Tabla 12: El software contable es fácil de aprender para los usuarios en el negocio.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	1	0.57%
2=En desacuerdo	3	1.72%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	16.09%
4=De acuerdo	75	43.10%
5=Totalmente de acuerdo	67	38.51%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 10: El software contable es fácil de aprender para los usuarios en el negocio.



Elaborado por: López (2025)

Análisis

Los resultados muestran una fuerte tendencia positiva: el 43.10% de los encuestados (75 personas) indicó estar “De acuerdo” con que el software contable es fácil de aprender, mientras que un 38.51% (67 personas) expresó estar “Totalmente de acuerdo”. En conjunto,

el 81.61% de los participantes considera que el sistema es accesible en términos de aprendizaje, lo que representa una clara fortaleza para su implementación y uso dentro de las empresas.

Por su parte, un 16.09% de los encuestados eligió la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo cual puede reflejar experiencias mixtas o falta de exposición suficiente al software como para emitir una valoración definitiva.

En cuanto a las opiniones negativas, son muy reducidas: sólo un 0.57% indicó estar “Totalmente en desacuerdo”, y un 1.72% se mostró “En desacuerdo”. Estos datos sugieren que los casos en los que los usuarios encuentran el sistema difícil de aprender son excepcionales y no representan una tendencia general.

En conclusión, los resultados evidencian una alta percepción de facilidad de aprendizaje del software contable entre los usuarios, lo cual es un factor determinante para su adopción exitosa. Esto facilita su integración en los procesos del negocio, reduce la necesidad de asistencia técnica constante y promueve una mayor autonomía por parte del personal operativo.

En relación con la facilidad de uso, los resultados muestran que la mayoría de los encuestados percibe el software contable como una herramienta accesible y relativamente sencilla de manejar. Sin embargo, una proporción menor manifiesta dificultades relacionadas con el uso del sistema, lo que podría estar asociado a la falta de capacitación o experiencia previa.

Estos resultados permiten describir la percepción general de los usuarios respecto a la usabilidad del software contable dentro de las microempresas turísticas.

4. La interfaz del software contable es amigable y accesible.

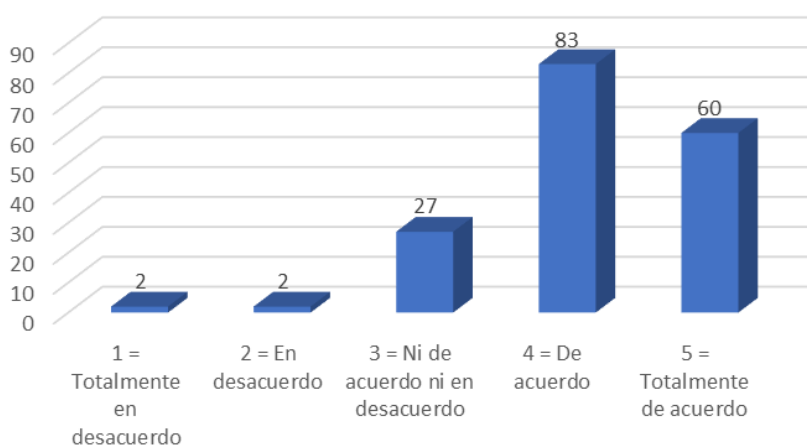
Esta afirmación evalúa la percepción de los usuarios sobre el diseño y la usabilidad del software contable, específicamente si su interfaz es amigable y accesible. La interfaz de usuario es un factor clave en la experiencia general del sistema, ya que influye directamente en la facilidad de navegación, la rapidez de aprendizaje y la eficiencia en las tareas contables diarias.

Tabla 13: La interfaz del software contable es amigable y accesible.

Universidad	Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
	1=Totalmente en desacuerdo	2	1.15%
	2=En desacuerdo	2	1.15%
	3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	15.52%
	4=De acuerdo	83	47.70%
	5=Totalmente de acuerdo	60	34.48%
	TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 11: La interfaz del software contable es amigable y accesible.



Elaborado por: López (2025)

Análisis

Los resultados muestran una percepción predominantemente positiva. El 47.70% de los encuestados (83 personas) indicó estar “De acuerdo” con que la interfaz del software es amigable y accesible, mientras que un 34.48% (60 personas) expresó estar “Totalmente de acuerdo”. En conjunto, esto representa un 82.18% de respuestas positivas, lo que evidencia una alta satisfacción de los usuarios respecto a este aspecto.

Por otro lado, un 15.52% (27 personas) eligió la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que podría interpretarse como una experiencia neutral, posiblemente por falta de interacción prolongada con el software o porque su percepción depende de situaciones específicas de uso.

Las respuestas negativas fueron mínimas: sólo un 1.15% marcó “Totalmente en desacuerdo”, y otro 1.15% eligió “En desacuerdo”, lo que sugiere que los casos donde el software presenta dificultades en su interfaz son muy pocos y no representan una tendencia general.

En resumen, los resultados indican que la mayoría de los usuarios considera que el software contable cuenta con una interfaz clara, intuitiva y de fácil acceso, lo cual contribuye directamente a una mejor experiencia de uso, una menor necesidad de capacitación, y una mayor eficiencia operativa dentro del negocio.

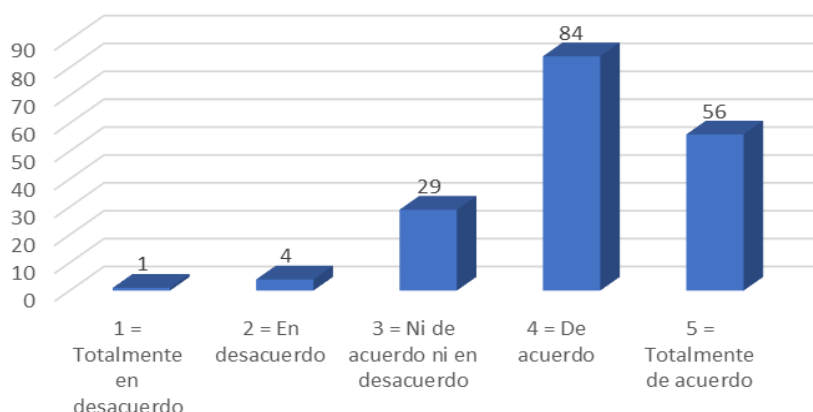
5. El software contable garantiza la seguridad y privacidad de la información financiera.

La presente afirmación tiene como finalidad conocer el nivel de confianza de los usuarios en relación con uno de los aspectos más críticos del uso de sistemas contables: la seguridad y privacidad de la información financiera. Dado que los datos contables suelen ser confidenciales y estratégicos, la protección frente a accesos no autorizados, pérdida de datos o vulnerabilidades del sistema es una prioridad para cualquier empresa.

Tabla 14: El software contable garantiza la seguridad y privacidad de la información financiera.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	1	0.57%
2=En desacuerdo	4	2.30%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	16.67%
4=De acuerdo	84	48.28%
5=Totalmente de acuerdo	56	32.18%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)



Elaborado por: López (2025)

Análisis

Los resultados muestran una percepción predominantemente positiva. Un 48.28% de los encuestados (84 personas) indicó estar “De acuerdo”, mientras que un 32.18% (56 personas) señaló estar “Totalmente de acuerdo” con que el software garantiza la seguridad y privacidad de la información financiera. Esto representa un 80.46% de respuestas favorables, lo cual demuestra una alta confianza en las medidas de seguridad implementadas por el software contable que utilizan.

Un 16.67% de los encuestados (29 personas) se ubicó en una postura neutral, seleccionando la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Este grupo puede estar compuesto por usuarios que no tienen conocimiento técnico suficiente para evaluar este aspecto o cuya experiencia con el software no les ha permitido comprobar directamente la seguridad del sistema.

Por otro lado, las respuestas negativas fueron mínimas: un 2.30% manifestó estar “En desacuerdo” y apenas un 0.57% señaló estar “Totalmente en desacuerdo”, lo que sugiere que los casos en los que los usuarios desconfían de la seguridad del software son muy reducidos. En conclusión, los resultados indican que la mayoría de los usuarios percibe que el software contable proporciona un entorno seguro y confiable para el manejo de información financiera, lo cual es fundamental para asegurar el cumplimiento normativo, proteger la integridad de los datos y fortalecer la confianza interna y externa en la gestión contable de la empresa.

6. Confía en que los datos almacenados en el software están protegidos contra pérdidas o accesos no autorizados.

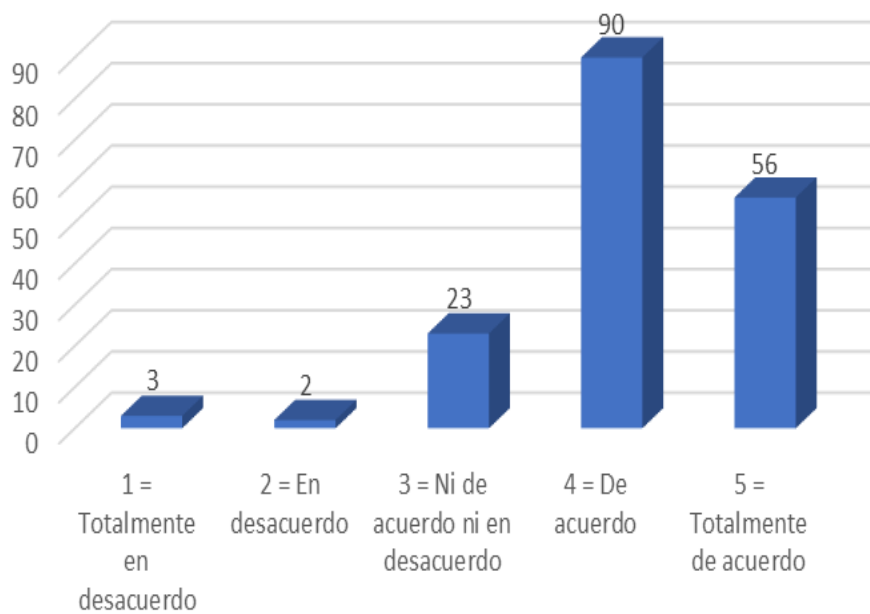
Esta afirmación evalúa la percepción de los usuarios sobre la confianza en la protección de los datos almacenados en el software contable, un aspecto esencial en un entorno empresarial cada vez más digitalizado y expuesto a riesgos de ciberseguridad.

Tabla 15: Confía en que los datos almacenados en el software están protegidos contra pérdidas o accesos no autorizados.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	3	1.72%
2=En desacuerdo	2	1.15%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	13.22%
4=De acuerdo	90	51.72%
5=Totalmente de acuerdo	56	32.18%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 13: Confía en que los datos almacenados en el software están protegidos contra pérdidas o accesos no autorizados.



Elaborado por: López (2025)

Los resultados indican una tendencia mayoritariamente positiva: el 51.72% de los encuestados (90 personas) respondió estar “De acuerdo” con que los datos están protegidos contra pérdidas o accesos no autorizados, mientras que un 32.18% (56 personas) expresó estar “Totalmente de acuerdo”. Esto suma un 83.90% de opiniones favorables, lo que refleja un alto nivel de confianza por parte de los usuarios respecto a la seguridad del software contable.

Por otro lado, un 13.22% de los encuestados (23 personas) se mantuvo neutral, seleccionando la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Este grupo puede incluir usuarios que no han tenido incidentes ni han comprobado directamente las funciones de seguridad, o que simplemente desconocen los mecanismos técnicos de protección.

Las respuestas negativas fueron mínimas: un 1.15% indicó estar “En desacuerdo” y un 1.72% se mostró “Totalmente en desacuerdo”. Esto representa apenas un 2.87% del total, lo que sugiere que las dudas o experiencias negativas en relación con la protección de los datos son muy poco comunes.

En conclusión, los resultados muestran que la mayoría de los usuarios confía en las medidas de seguridad del software contable, lo cual es clave para la adopción, continuidad y recomendación del sistema. Esta confianza también puede estar relacionada con una percepción de cumplimiento normativo y protección ante riesgos tecnológicos, dos factores que influyen directamente en la reputación y estabilidad operativa de las organizaciones.

7. El negocio cuenta con personal capacitado para usar el software contable.

Esta afirmación busca identificar si las empresas cuentan con personal capacitado para utilizar adecuadamente el software contable, un factor clave para garantizar el uso eficiente de estas herramientas tecnológicas y evitar errores que puedan comprometer la calidad de la información financiera.

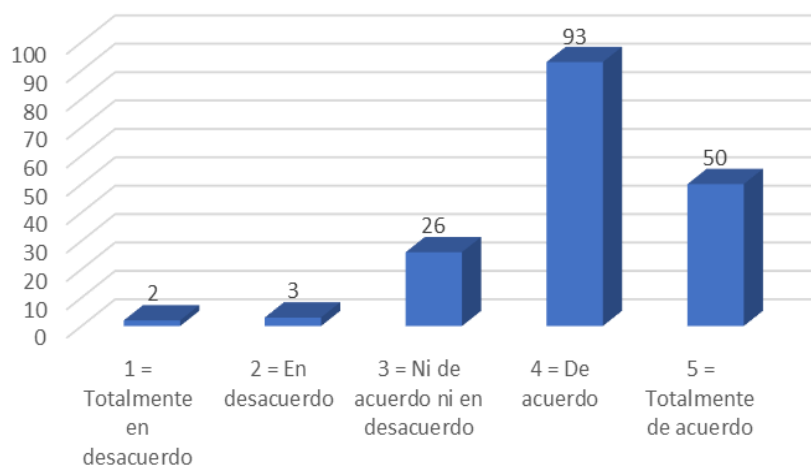
Tabla 16: El negocio cuenta con personal capacitado para usar el software contable.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	2	1.15%
2=En desacuerdo	3	1.72%

3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	14.94%
4=De acuerdo	93	53.45%
5=Totalmente de acuerdo	50	28.74%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 14: El negocio cuenta con personal capacitado para usar el software contable.



Elaborado por: López (2025)

Análisis

Los resultados revelan una percepción muy positiva entre los encuestados. El 53.45% (93 personas) manifestó estar “De acuerdo”, mientras que un 28.74% (50 personas) indicó estar “Totalmente de acuerdo”. En conjunto, esto representa un 82.19% de respuestas favorables, lo cual refleja que la mayoría de las empresas considera contar con personal preparado para manejar el software contable.

Por otro lado, un 14.94% de los encuestados (26 personas) eligió la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo cual podría deberse a situaciones donde el personal aún se encuentra en proceso de capacitación o en fase de adaptación al sistema.

Las respuestas negativas fueron muy bajas: un 1.72% seleccionó “En desacuerdo” y un 1.15% “Totalmente en desacuerdo”, lo que indica que son pocos los casos en los que las empresas sienten que su equipo carece de la formación necesaria.

En conclusión, los resultados evidencian que la mayoría de los negocios no solo ha adoptado software contable, sino que también ha invertido en capacitar al personal para su uso, lo cual

representa un paso fundamental hacia una gestión contable más profesional, eficiente y segura. Esta preparación del recurso humano también puede facilitar la resolución de problemas, el aprovechamiento de todas las funciones del sistema y una mayor autonomía operativa.

8. La dirección apoya y promueve la adopción del software contable.

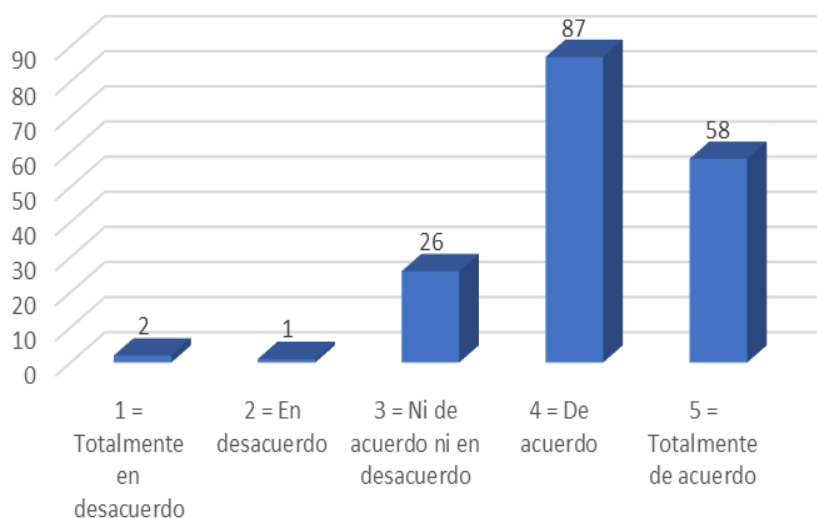
Esta afirmación busca medir la percepción de los usuarios respecto al grado de compromiso y respaldo por parte de la alta dirección en la adopción del software contable. El apoyo institucional es un elemento clave para facilitar la implementación de tecnologías, asignar recursos adecuados y generar una cultura organizacional.

Tabla 17: La dirección apoya y promueve la adopción del software contable.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	2	1.15%
2=En desacuerdo	1	0.57%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	14.94%
4=De acuerdo	87	50.00%
5=Totalmente de acuerdo	58	33.33%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 15: La dirección apoya y promueve la adopción del software contable.



Elaborado por: López (2025)

Los resultados muestran una respuesta ampliamente positiva. El 50.00% de los encuestados (87 personas) afirmó estar “De acuerdo” con la afirmación, mientras que un 33.33% (58 personas) se mostró “Totalmente de acuerdo”. En conjunto, el 83.33% de los participantes percibe que la dirección sí respalda activamente la implementación del software contable en sus organizaciones. Un 14.94% (26 personas) adoptó una postura neutral al seleccionar la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Este grupo puede incluir empleados que no tienen contacto directo con los niveles directivos o que no han percibido de manera clara las acciones de apoyo por parte de la dirección.

En contraste, las respuestas negativas fueron mínimas: solo un 1.15% indicó estar “Totalmente en desacuerdo” y un 0.57% eligió “En desacuerdo”. Estos casos son poco frecuentes y no alteran la tendencia general de respaldo institucional hacia el uso del software contable.

En resumen, los datos evidencian que la mayoría de los usuarios perciben un apoyo firme de la dirección en la adopción de sistemas contables digitales, lo cual es fundamental para una implementación exitosa. Esta actitud positiva por parte de los líderes empresariales facilita la asignación de recursos, la capacitación del personal y la integración del software en los procesos estratégicos de la organización.

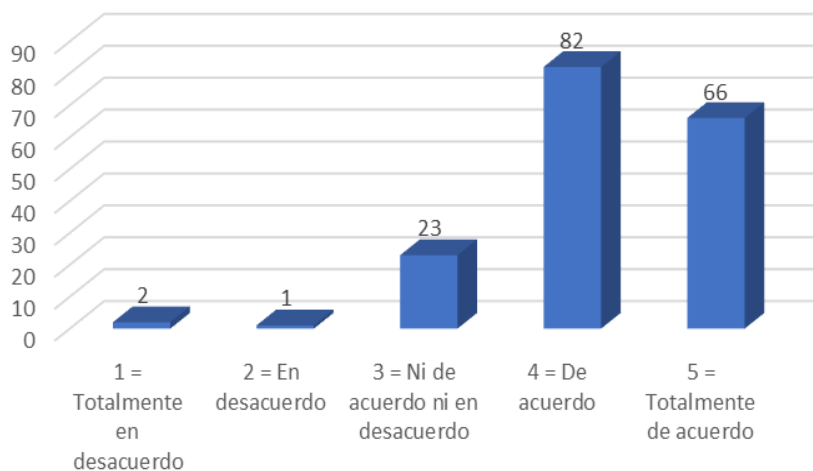
9. En el negocio están abiertos a innovar y adoptar nuevas tecnologías.

La afirmación explora el grado de apertura del negocio hacia la innovación tecnológica, un elemento clave para entender la disposición organizacional a implementar herramientas modernas como los sistemas contables digitales.

Tabla 18: En el negocio están abiertos a innovar y adoptar nuevas tecnologías.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	2	1.15%
2=En desacuerdo	1	0.57%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	13.22%
4=De acuerdo	82	47.13%
5=Totalmente de acuerdo	66	37.93%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)



Elaborado por: López (2025)

Análisis

Los resultados reflejan una actitud claramente positiva hacia la innovación. El 47.13% de los encuestados (82 personas) afirmó estar “De acuerdo”, mientras que un 37.93% (66 personas) señaló estar “Totalmente de acuerdo” con la afirmación. Esto representa un 85.06% de respuestas favorables, lo que sugiere que la mayoría de las empresas valoran y promueven activamente la adopción de nuevas tecnologías.

Por otro lado, un 13.22% (23 personas) adoptó una postura neutral, seleccionando “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Esto puede deberse a que en algunas empresas no hay una postura explícita sobre innovación, o que los procesos aún no han incluido cambios tecnológicos recientes de forma perceptible para todos los empleados.

En cuanto a las opiniones negativas, estas fueron mínimas: un 1.15% indicó estar “Totalmente en desacuerdo”, y un 0.57% “En desacuerdo”, lo cual refleja una resistencia muy baja al cambio tecnológico en las organizaciones evaluadas.

En resumen, los datos muestran que las empresas encuestadas tienen una cultura organizacional abierta a la innovación, lo cual favorece la implementación de software contable y otras herramientas tecnológicas. Este tipo de mentalidad no solo facilita la adaptación a los cambios del entorno, sino que también puede traducirse en una mayor competitividad y eficiencia operativa a largo plazo.

Universidad de Otavalo **10. La comunicación dentro del negocio facilita la implementación de nuevos sistemas como el software contable.**

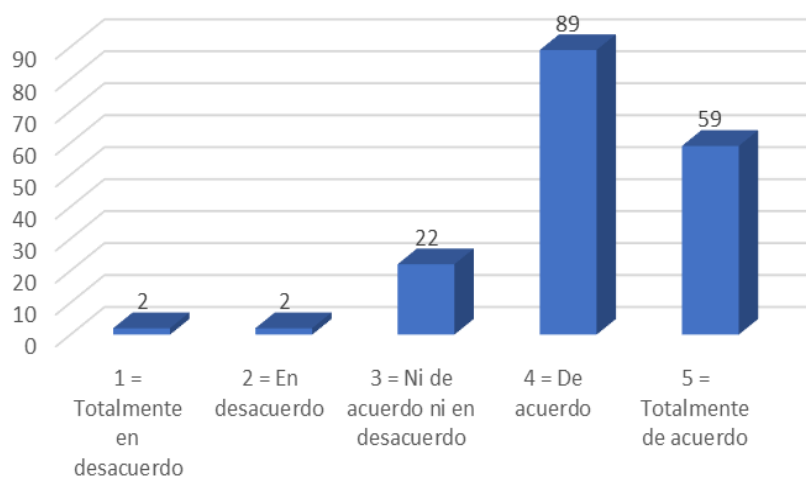
Esta afirmación evalúa la percepción de los usuarios respecto a si la comunicación interna del negocio favorece la implementación de nuevos sistemas, en este caso, el software contable. Una comunicación clara y efectiva es un factor crucial para una adopción tecnológica exitosa, ya que permite alinear al equipo, aclarar dudas, reducir resistencia al cambio y facilitar la capacitación.

Tabla 19: La comunicación dentro del negocio facilita la implementación de nuevos sistemas como el software contable.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	2	1.15%
2=En desacuerdo	2	1.15%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	12.64%
4=De acuerdo	89	51.15%
5=Totalmente de acuerdo	59	33.91%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 17: La comunicación dentro del negocio facilita la implementación de nuevos sistemas como el software contable.



Elaborado por: López (2025)

Los resultados muestran una respuesta ampliamente positiva: el 51.15% de los encuestados

(89 personas) indicó estar “De acuerdo”, mientras que el 33.91% (59 personas) señaló estar “Totalmente de acuerdo”. En conjunto, esto representa un 85.06% de opiniones favorables, lo cual refleja que la mayoría considera que su entorno de trabajo cuenta con una comunicación interna eficaz que impulsa la adopción de herramientas tecnológicas.

Un 12.64% de los participantes (22 personas) eligió la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que puede indicar experiencias neutrales o situaciones donde la comunicación no ha sido ni un obstáculo ni un facilitador claro.

Las respuestas negativas fueron mínimas: tanto “Totalmente en desacuerdo” como “En desacuerdo” recibieron solo un 1.15% de respuestas cada una. Esto indica que muy pocos usuarios perciben deficiencias comunicativas como una barrera para la implementación del software contable.

En resumen, los datos sugieren que la comunicación organizacional dentro de los negocios es vista como una aliada clave para la incorporación de nuevos sistemas tecnológicos. Esta percepción positiva fortalece el proceso de adopción del software contable, ya que una buena comunicación facilita la coordinación, reduce incertidumbres y mejora la disposición del equipo hacia el cambio.

11. Existen facilidades externas (asesoría, capacitaciones, apoyo gubernamental) para adoptar el software contable.

La afirmación explora si los usuarios perciben la existencia de facilidades externas como asesorías, capacitaciones o programas de apoyo gubernamental que impulsen o faciliten la adopción del software contable. Estas condiciones externas son clave para muchas micro, pequeñas y medianas empresas que pueden tener limitaciones de recursos internos.

Tabla 20: Existen facilidades externas (asesoría, capacitaciones, apoyo gubernamental) para adoptar el software contable.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	3	1.72%
2=En desacuerdo	3	1.72%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	16.09%
4=De acuerdo	90	51.72%

5= Totalmente de acuerdo

50

28.74%

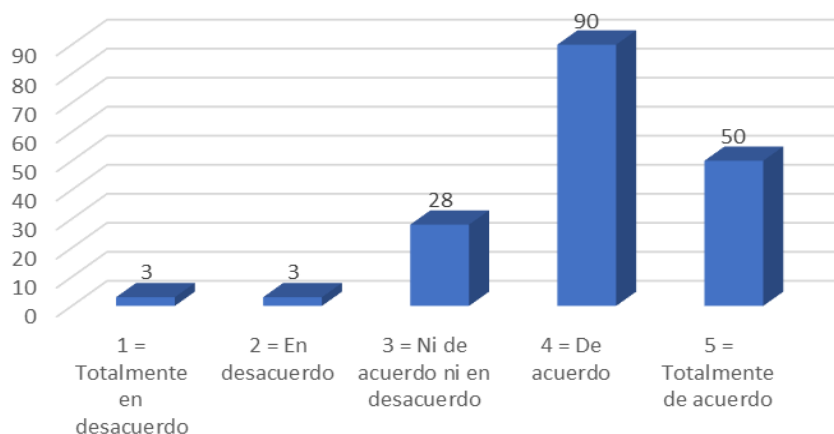
TOTAL

174

100.00%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 18: Existen facilidades externas (asesoría, capacitaciones, apoyo gubernamental) para adoptar el software contable.



Elaborado por: López (2025)

Análisis

Los resultados revelan una percepción en su mayoría positiva. Un 51.72% de los encuestados (90 personas) indicó estar “De acuerdo”, mientras que un 28.74% (50 personas) se mostró “Totalmente de acuerdo”. En conjunto, esto representa un 80.46% de opiniones favorables, lo que refleja que la mayoría de los participantes considera que sí existen apoyos o recursos externos que facilitan la adopción del software contable.

Un 16.09% de los encuestados (28 personas) se ubicó en una postura neutral (“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”), lo cual puede indicar desconocimiento sobre estas facilidades, o que estas no han sido suficientemente visibles o accesibles para algunos negocios.

Las respuestas negativas fueron mínimas: tanto “Totalmente en desacuerdo” como “En desacuerdo” fueron seleccionadas por un 1.72% de los encuestados cada una, lo que indica que los casos donde no se perciben apoyos externos son muy reducidos.

En resumen, los resultados sugieren que una mayoría significativa reconoce la existencia de recursos y apoyos externos que favorecen la implementación del software contable, lo que

puede incluir asesoramiento técnico, formación especializada y programas estatales o institucionales. Estos elementos externos actúan como impulsores del cambio tecnológico, especialmente en entornos empresariales que requieren acompañamiento para lograr una transformación digital efectiva.

Respecto al costo de implementación y la capacitación, los resultados indican que estos factores son percibidos como relevantes por una parte de los encuestados. Mientras algunos consideran que el costo del software es accesible, otros lo identifican como una limitación para su adopción o uso continuo.

De igual manera, la capacitación aparece como un elemento importante, ya que una proporción de microempresarios reconoce dificultades para aprovechar plenamente el software contable debido a la falta de formación técnica.

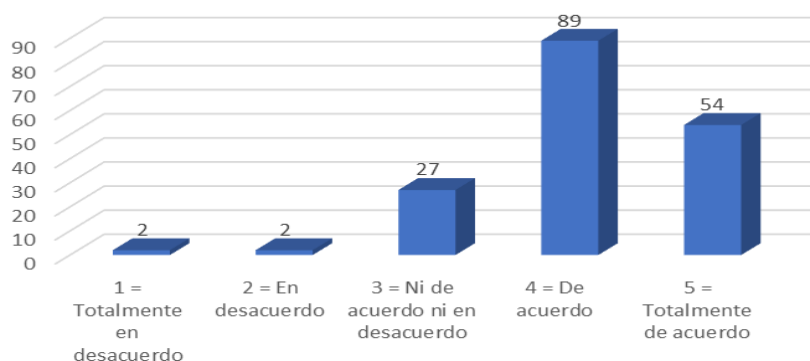
12. Las políticas públicas favorecen la adopción de tecnologías contables en el sector turístico.

Esta afirmación busca evaluar si los encuestados perciben que las políticas públicas en su país o región fomentan efectivamente el uso de tecnologías contables dentro del sector turístico, un rubro que en muchos países tiene fuerte impacto económico.

Tabla 21: Las políticas públicas favorecen la adopción de tecnologías contables en el sector turístico.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	2	2.3%
2=En desacuerdo	2	2.3%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	15.52%
4=De acuerdo	89	51.15%
5=Totalmente de acuerdo	54	31.03%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)



Elaborado por: López (2025)

Análisis

Los resultados muestran una opinión mayoritariamente positiva: el 51.15% (89 personas) de los encuestados respondió estar “De acuerdo”, y el 31.03% (54 personas) indicó estar “Totalmente de acuerdo”, lo que da como resultado un 82.18% de percepción favorable. Esto sugiere que una amplia mayoría considera que sí existen políticas públicas que impulsan la adopción de tecnología contable, ya sea a través de incentivos, normativas, programas de capacitación o digitalización.

Un 15.52% de los encuestados (27 personas) optó por una posición neutral (“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”), lo cual puede interpretarse como una falta de información clara sobre estas políticas, o una percepción de que su impacto es limitado o indirecto.

En contraste, apenas un 2.3% manifestó una opinión negativa, distribuidos equitativamente entre “En desacuerdo” (2 personas) y “Totalmente en desacuerdo” (2 personas), lo cual indica que la percepción de ausencia o ineficacia de las políticas públicas es mínima.

Los resultados reflejan que las políticas públicas son vistas como un factor facilitador en la transformación digital del sector turístico, particularmente en lo que respecta a la implementación de tecnologías contables. Esta percepción es clave, ya que demuestra que el entorno institucional y normativo puede estar cumpliendo un rol positivo en la modernización de los negocios turísticos, incentivando la digitalización, la formalización y la eficiencia contable.

Indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones, utilizando la misma escala

(1 a 5):

1. La adopción del software contable ha mejorado la eficiencia en la gestión financiera del negocio.

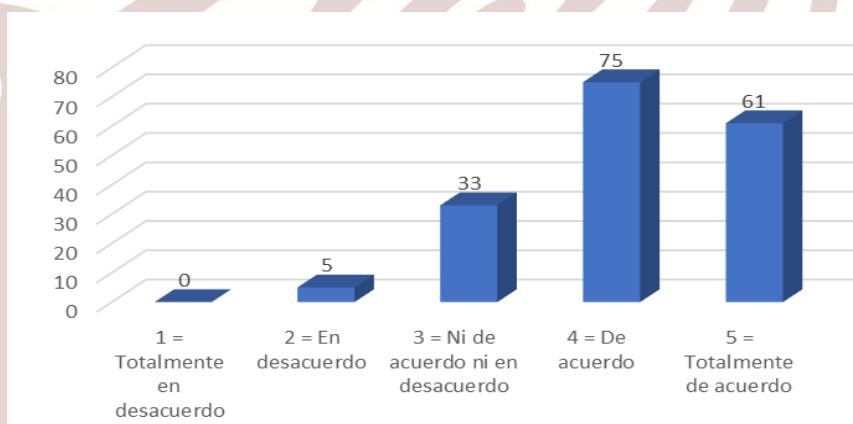
Los resultados de esta pregunta respaldan la hipótesis de que la incorporación de un software contable contribuye positivamente a la mejora de la eficiencia financiera dentro de las organizaciones. La amplia mayoría de respuestas favorables sugiere que el uso de esta herramienta no solo ha sido aceptado, sino que también ha generado beneficios reales en la gestión contable y financiera de los negocios encuestados.

Tabla 22: La adopción del software contable ha mejorado la eficiencia en la gestión financiera del negocio.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
2=En desacuerdo	5	2.87%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	18.97%
4=De acuerdo	75	43.10%
5=Totalmente de acuerdo	61	35.06%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 20: La adopción del software contable ha mejorado la eficiencia en la gestión financiera del negocio.



Elaborado por: López (2025)

Los resultados obtenidos permiten interpretar que la implementación del software contable ha tenido un impacto claramente positivo en la percepción de los usuarios. El hecho de que un 78.16% de los encuestados esté de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación sugiere que el software no solo ha sido adoptado, sino que ha logrado cumplir con las expectativas en términos de eficiencia, automatización y mejora en los procesos financieros. Este alto nivel de aceptación puede estar vinculado con beneficios como la reducción de errores humanos, mayor rapidez en el procesamiento de datos, acceso más ágil a la información contable y la posibilidad de tomar decisiones más acertadas basadas en reportes actualizados. Estos factores son clave para la eficiencia operativa, especialmente en contextos donde los recursos humanos y el tiempo son limitados.

La neutralidad de casi el 19% de los encuestados (quienes ni están de acuerdo ni en desacuerdo) puede interpretarse de distintas maneras. Por un lado, puede reflejar una falta de familiarización total con el software o una implementación reciente, lo que limita su capacidad de evaluar su verdadero impacto. Por otro lado, también podría indicar que, aunque el software ha sido útil, aún no se han logrado los niveles de eficiencia esperados, posiblemente por falta de capacitación, resistencia al cambio o una mala adaptación del sistema a las necesidades específicas del negocio.

El bajo porcentaje de desacuerdo (2.87%) y la ausencia total de respuestas en la categoría "totalmente en desacuerdo" son particularmente relevantes. Esto implica que no hay una percepción generalizada de fracaso o insatisfacción con el uso del software contable. En otras palabras, no existe un rechazo significativo a esta herramienta, lo cual es un indicador de éxito en el proceso de implementación tecnológica.

Desde una perspectiva interpretativa, estos resultados permiten concluir que el software contable está siendo percibido no solo como una herramienta técnica, sino como un instrumento estratégico que aporta valor a la gestión financiera. Esto es especialmente relevante en pequeñas y medianas empresas, donde una buena gestión contable puede marcar una diferencia importante en la sostenibilidad del negocio.

Además, este nivel de satisfacción puede estar reflejando un cambio cultural dentro de las organizaciones, donde se reconoce el valor de la tecnología como aliada en los procesos administrativos y financieros, dejando atrás métodos manuales o tradicionales.

3 Desde que usan el software contable, han aumentado sus ingresos.

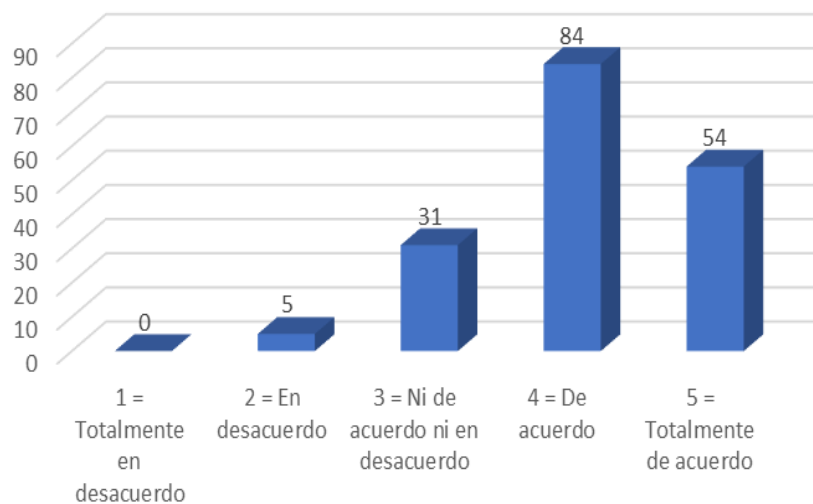
Este análisis sugiere que el software contable no solo mejora los procesos internos, sino que también puede contribuir al desempeño económico percibido del negocio, aunque este efecto depende de múltiples factores. La mayoría de los encuestados reconoce esta mejora en los ingresos, lo que posiciona al software no solo como una herramienta administrativa, sino también como un potencial catalizador del rendimiento económico.

Tabla 23: Desde que usan el software contable, han aumentado sus ingresos.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
2=En desacuerdo	5	2.87%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	17.82%
4=De acuerdo	84	48.28%
5=Totalmente de acuerdo	54	31.03%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 21: Desde que usan el software contable, han aumentado sus ingresos.



Elaborado por: López (2025)

Los resultados obtenidos en esta pregunta reflejan una percepción positiva, aunque más matizada, sobre el impacto del software contable en el aumento de los ingresos del negocio. Con un 79.31% de respuestas en los niveles 4 y 5 (de acuerdo y totalmente de acuerdo), se puede interpretar que una amplia mayoría de los encuestados reconoce una relación directa entre el uso del software contable y el crecimiento en sus ingresos. Esto puede deberse a que el software permite una mejor organización financiera, mayor control de gastos, facturación eficiente, reducción de errores y generación de reportes oportunos para tomar decisiones estratégicas.

Sin embargo, en comparación con la pregunta anterior (eficiencia en la gestión financiera), en esta se observa una ligera disminución en la intensidad del acuerdo. Por ejemplo, el porcentaje de personas que están "totalmente de acuerdo" con el aumento de ingresos (31.03%) es menor que en la pregunta sobre eficiencia. Esto sugiere que, si bien hay una percepción general de mejora, el aumento de ingresos es un resultado más indirecto, influenciado también por factores externos como el mercado, la demanda, la competencia, etc.

El 17.82% de respuestas neutrales puede reflejar que algunos usuarios aún no perciben cambios significativos en sus ingresos o consideran que el impacto del software es difícil de aislar de otras variables económicas. Además, este grupo podría estar compuesto por negocios que están en etapas tempranas de implementación o que aún no han aprovechado todas las funcionalidades del software.

El hecho de que solo un 2.87% de los encuestados esté en desacuerdo y ninguno totalmente en desacuerdo, refuerza la idea de que no hay una percepción negativa importante sobre el impacto financiero del software. En otras palabras, incluso quienes no ven un aumento en los ingresos, no perciben que el software haya generado pérdidas o perjuicios.

3. La adopción del software contable ha facilitado la toma de decisiones económicas en el negocio.

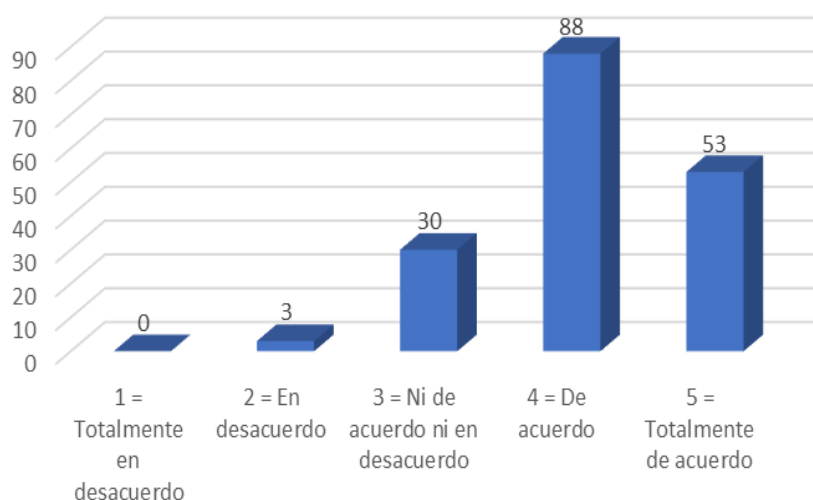
Este análisis sugiere que la implementación del software contable ha trascendido su función tradicional de registro y control, y se ha convertido en una herramienta clave para la toma de decisiones económicas en el negocio. La mayoría de los encuestados percibe que gracias

Tabla 24: La adopción del software contable ha facilitado la toma de decisiones económicas en el negocio.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
2=En desacuerdo	3	1.72%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	17.24%
4=De acuerdo	88	50.57%
5=Totalmente de acuerdo	53	30.46%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 22: La adopción del software contable ha facilitado la toma de decisiones económicas en el negocio.



Elaborado por: López (2025)

Análisis

Los resultados de esta pregunta reflejan una fuerte percepción positiva sobre el papel del software contable en la toma de decisiones económicas dentro del negocio.

Con un 81.03% de los encuestados (niveles 4 y 5) que están de acuerdo o totalmente de acuerdo, se puede interpretar que la mayoría reconoce que el software contable no solo sirve

como herramienta operativa o administrativa, sino que tiene un impacto directo en la toma de decisiones estratégicas. Esto implica que el software permite un acceso más claro, ordenado y oportuno a los datos financieros, lo cual favorece decisiones más informadas respecto a inversiones, gastos, presupuestos, y crecimiento del negocio.

El 30.46% de respuestas en “totalmente de acuerdo” también destaca la intensidad de esta percepción positiva, lo que sugiere que, para una parte considerable de los encuestados, la herramienta ha tenido un impacto muy significativo en su gestión financiera.

Por otro lado, un 17.24% se muestra neutral, lo que puede tener distintas interpretaciones. Este grupo podría incluir negocios que todavía no aprovechan plenamente los reportes o análisis que ofrece el software, o bien usuarios con poca experiencia en análisis financiero, lo que les impide vincular directamente el uso del sistema con sus decisiones económicas. Solo un 1.72% expresó desacuerdo y ningún encuestado se mostró totalmente en desacuerdo, lo cual es un indicador muy positivo: no hay una percepción de que el software dificulte la toma de decisiones, ni de que resulte innecesario o irrelevante en ese aspecto.

4. El software contable, ha permitido que el negocio se expanda o crezca

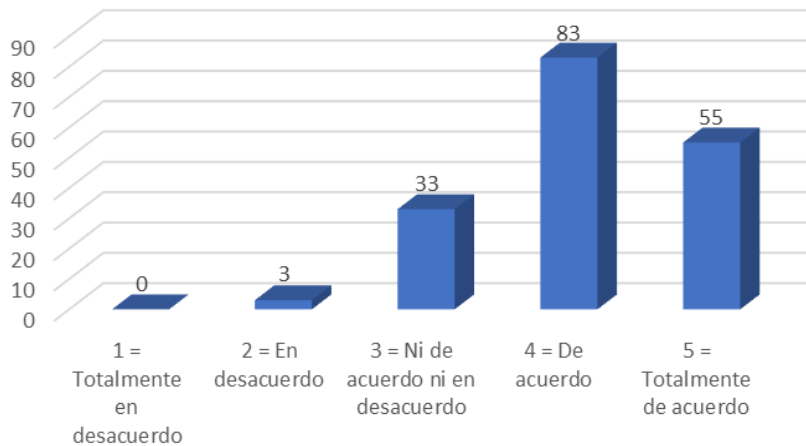
Los resultados obtenidos sugieren que el software contable es percibido como una herramienta facilitadora del crecimiento empresarial. La mayoría de los encuestados considera que su implementación ha favorecido el desarrollo del negocio, ya sea mediante una mejor gestión financiera, planificación, o capacidad de respuesta ante oportunidades del mercado.

Tabla 25: El software contable, ha permitido que el negocio se expanda o crezca.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
2=En desacuerdo	3	1.72%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	18.97%
4=De acuerdo	83	47.70%
5=Totalmente de acuerdo	55	31.61%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)

Gráfico 23: El software contable, ha permitido que el negocio se expanda o crezca



Elaborado por: López (2025)

Análisis

Los resultados de esta pregunta reflejan una percepción claramente favorable sobre el impacto del software contable en el crecimiento y expansión del negocio.

Un 79.31% de los encuestados (niveles 4 y 5) está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el software contable ha contribuido al crecimiento del negocio. Esta alta proporción permite interpretar que, para la mayoría, la digitalización y automatización contable no solo ha optimizado procesos, sino que ha generado condiciones propicias para crecer, diversificar operaciones o llegar a nuevos mercados.

Esto puede deberse a que el uso eficiente del software contable mejora la organización financiera, facilita la planificación, optimiza el flujo de efectivo, y permite un mejor control de los recursos, elementos todos necesarios para una expansión empresarial sostenible.

El 31.61% que está totalmente de acuerdo refuerza esta idea, indicando que para un número considerable de negocios, el crecimiento ha sido notorio tras la implementación del software. Por otro lado, un 18.97% de respuestas neutrales (ni de acuerdo ni en desacuerdo) puede interpretarse como una señal de que algunos encuestados aún no han experimentado un crecimiento claro, o bien que no atribuyen directamente dicho crecimiento al uso del software contable. Esto puede deberse a factores como:

- Una implementación reciente del sistema.
- Un uso limitado del software (solo para funciones básicas).

Otras variables que influyen más fuertemente en el crecimiento (como el entorno económico, inversiones externas o estrategias comerciales).

Solo un 1.72% expresó desacuerdo y ninguna persona manifestó estar totalmente en desacuerdo, lo que indica que no hay una percepción negativa generalizada. Esto significa que, incluso si no se reconoce un crecimiento concreto, el software no es visto como un obstáculo o una carga, sino más bien como una herramienta con potencial.

5. El software contable ha contribuido a optimizar recursos y reducir costos.

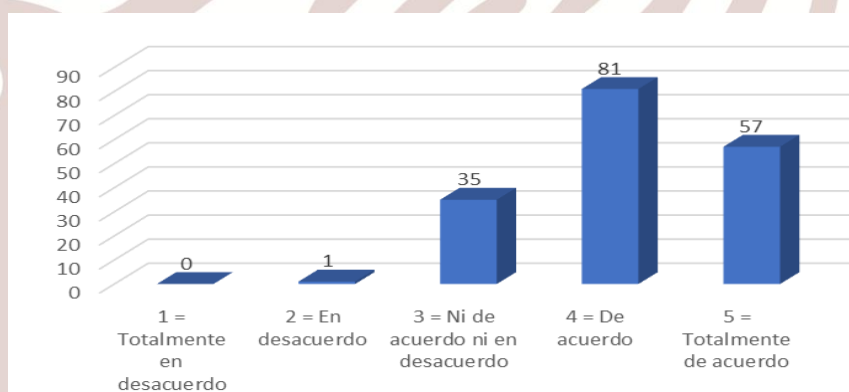
El análisis de los datos muestra que el software contable es ampliamente percibido como una herramienta efectiva para optimizar el uso de recursos y reducir costos operativos. Esta percepción refuerza la idea de que la transformación digital, aplicada de forma adecuada, puede generar beneficios económicos concretos más allá de la eficiencia administrativa.

Tabla 26: El software contable ha contribuido a optimizar recursos y reducir costos.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
1=Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
2=En desacuerdo	1	0.57%
3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	20.11%
4=De acuerdo	81	46.55%
5=Totalmente de acuerdo	57	32.76%
TOTAL	174	100.00%

Elaborado por: López (2025)

Gráfica 24: El software contable ha contribuido a optimizar recursos y reducir costos.



Elaborado por: López (2025)

Los resultados de esta pregunta reflejan una percepción altamente positiva sobre el papel del software contable en la optimización de recursos y la reducción de costos, dos aspectos clave para la sostenibilidad y rentabilidad de cualquier negocio.

Un 79.31% de los encuestados se muestra de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el software ha contribuido a este objetivo. Esto indica que, para la gran mayoría, la implementación del software no solo ha permitido automatizar procesos, sino también ha generado ahorros significativos en términos de tiempo, materiales, personal o errores contables.

La percepción de que el software ha ayudado a optimizar recursos puede estar relacionada con varios factores, como:

- Reducción de tareas manuales repetitivas.
- Disminución de errores humanos.
- Menor necesidad de papel o archivos físicos.
- Mayor rapidez en la generación de reportes financieros.
- Menor dependencia de servicios externos de contabilidad.

El 32.76% que se muestra totalmente de acuerdo indica que el impacto ha sido claramente visible y valorado por los encuestados, consolidando la idea de que el software ha sido una inversión que genera retorno económico.

Por otro lado, un 20.11% de respuestas neutrales puede sugerir que, si bien los encuestados no perciben un perjuicio, tampoco han experimentado beneficios económicos claros o medibles. Esto podría deberse a que:

- Aún no se han cuantificado los ahorros generados.
- El software se usa solo para tareas básicas.
- El negocio tiene características donde los costos no han cambiado significativamente.

Solo un 0.57% expresó desacuerdo, y nadie se mostró totalmente en desacuerdo, lo cual reafirma que el software no se percibe como una fuente de gasto innecesario ni como una herramienta que genere ineficiencia o sobrecostos.

Con los datos obtenidos de las respuestas a la encuesta se puede determinar que las encuestas señalan mejoras en la organización de la información financiera, reduce errores, su eficiencia es mayor y mejora la capacidad de tomar decisiones; además los resultados muestran que las microempresas que utilizan software contable perciben una mayor organización de la información financiera, especialmente en el control de ingresos y gastos. Sin embargo, esta percepción no es uniforme, ya que algunos encuestados señalan que aún enfrentan dificultades para utilizar la información contable en la toma de decisiones.

Estos hallazgos permiten describir cómo los empresarios valoran la gestión financiera en función del uso de herramientas contables digitales, sin establecer relaciones causales.

Fase 3

En la fase 3 se propone la elaboración de la propuesta de mejora enfocada en adoptar el software contable en las microempresas del cantón Baños de Agua Santa, conociendo el estado actual de las microempresas, para lo cual se realizó una planificación inicial, elección, preparación e instalación del software, capacitación y adaptación, y seguimiento, control y evaluación.

PROPUESTA DE MEJORA ORIENTADA A LA IMPLEMENTACION DE SOFTWARE CONTABLE

4.1 Diagnóstico situacional

El diagnóstico constituye el punto de partida para la formulación de una propuesta de mejora aplicable a las empresas turísticas del cantón Baños de Agua Santa. Los resultados de la investigación evidenciaron que, pese al reconocimiento generalizado sobre la utilidad del software contable, existe una adopción parcial y heterogénea dentro del sector. Mientras algunos establecimientos de hospedaje o agencias de viajes han incorporado plataformas como Alegra, Contífico o Bind ERP, otros continúan utilizando registros manuales o plantillas en hojas de cálculo, lo cual limita la fiabilidad y oportunidad de la información financiera.

De acuerdo con el análisis de campo, las principales debilidades detectadas fueron las siguientes:

- Deficiente capacitación contable y tecnológica: la mayoría de los propietarios o administradores no cuenta con formación especializada en contabilidad informatizada, lo que provoca errores en el registro de operaciones y un uso limitado de las funciones del software.
- Resistencia al cambio organizacional: algunos negocios conservan prácticas tradicionales por desconfianza hacia la tecnología o temor a los costos de implementación.
- Ausencia de asesoría técnica permanente: los establecimientos no disponen de soporte profesional que garantice la correcta instalación, configuración y mantenimiento del sistema contable.
- Limitaciones financieras: aunque existen alternativas de bajo costo o gratuitas, la inversión inicial en licencias, equipos o conectividad aún se percibe como un obstáculo.

• Falta de integración entre áreas: en muchos casos, la información contable no se articula con los módulos de ventas, reservas o inventarios, generando duplicidad de registros y pérdida de control interno.

- Uso insuficiente de los reportes financieros: se identificó que los informes generados por el software no se utilizan plenamente para la toma de decisiones estratégicas, sino únicamente para el cumplimiento tributario.

Pese a estas limitaciones, el diagnóstico también revela fortalezas y oportunidades relevantes:

- La mayoría de las empresas turísticas reconoce que la digitalización contable mejora la eficiencia operativa y facilita el cumplimiento tributario ante el SRI.
- Existe disposición creciente al cambio, especialmente entre emprendedores jóvenes y negocios que operan con altos volúmenes de transacciones.
- La infraestructura tecnológica de la zona (acceso a Internet, cobertura móvil y disponibilidad de equipos) ha mejorado notablemente en los últimos tres años.
- Las políticas nacionales sobre facturación electrónica y el Régimen RIMPE constituyen un estímulo normativo para formalizar la gestión contable.

En conjunto, estos elementos evidencian un entorno favorable para la implementación progresiva de sistemas contables digitales, siempre que se diseñe una guía metodológica adaptada al contexto local, capaz de reducir las barreras técnicas, financieras y culturales detectadas.

La propuesta que se desarrolla a continuación se concibe precisamente como un modelo de adopción empresarial gradual, aplicable a diferentes tipos de negocios turísticos: hoteles, hostales, restaurantes, agencias de viajes y operadores recreativos, que permita estandarizar los procesos contables, fortalecer la gestión financiera y promover la sostenibilidad económica.

4.2 Fundamentación teórica y técnica de la propuesta

La propuesta de mejora se sustenta en los modelos teóricos y conceptuales analizados en los capítulos previos, principalmente el Modelo TOE (Tecnología, Organización y Entorno) y el Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM). Estos marcos ofrecen las bases para estructurar una guía práctica que facilite la adopción tecnológica considerando

las particularidades internas de cada empresa y el contexto competitivo del sector turístico.

Desde la perspectiva tecnológica, el modelo reconoce que la decisión de implementar un software contable depende de su compatibilidad con las operaciones del negocio, su facilidad de uso, el costo-beneficio percibido y la seguridad de la información. Por ello, la propuesta incorpora criterios de selección y evaluación de herramientas contables que se ajusten a las necesidades reales de las microempresas.

Desde el componente organizacional, se enfatiza el papel del liderazgo gerencial, la capacitación del personal y la disposición cultural al cambio. La adopción tecnológica no debe ser impuesta, sino integrada de forma progresiva, promoviendo la participación de los colaboradores y la alineación del sistema contable con los objetivos estratégicos de la empresa.

En cuanto al entorno, el modelo reconoce la influencia de factores externos como la normativa fiscal, la competencia local, el apoyo institucional y las tendencias del mercado digital. Por ello, la propuesta plantea mecanismos de articulación con organismos públicos (SRI, Ministerio de Turismo, cámaras de comercio) y privados (asesorías contables, proveedores tecnológicos) para fortalecer el ecosistema digital en Baños de Agua Santa.

Desde el enfoque técnico, la propuesta adopta los principios de la automatización contable y la contabilidad en la nube, priorizando sistemas que permitan:

- Registro automático y seguro de transacciones.
- Integración con módulos de ventas, reservas y facturación electrónica.
- Acceso remoto en tiempo real.
- Generación de reportes financieros personalizables.
- Cumplimiento de la normativa tributaria ecuatoriana vigente.

La fundamentación teórica se complementa con los principios de gestión del cambio organizacional, que plantean que toda innovación tecnológica requiere un proceso estructurado de sensibilización, formación, implementación y seguimiento. Bajo este enfoque, la propuesta se concibe no como una acción puntual, sino como un proceso continuo de mejora contable y financiera.

Finalmente, desde la perspectiva económica, la guía propuesta busca consolidar una relación directa entre la digitalización contable y el crecimiento de los negocios, traducida en indicadores como: incremento de ingresos, reducción de costos administrativos, mejora en el control del flujo de efectivo, fortalecimiento del cumplimiento tributario y ampliación de la capacidad de inversión.

4.3 Modelo de implementación del software contable

El modelo propuesto constituye una guía metodológica aplicable a empresas turísticas de pequeña y mediana escala, diseñada para orientar la transición de los sistemas manuales hacia una contabilidad digital estructurada y sostenible. Este modelo combina aspectos técnicos, organizativos y de gestión del cambio, con un enfoque progresivo que facilita su adaptación a distintos niveles de madurez tecnológica.

El proceso de implementación se divide en cinco fases interdependientes, cada una con objetivos, actividades, responsables y resultados esperados:

Fase 1: Diagnóstico y planificación inicial

El primer paso consiste en realizar un análisis situacional interno del negocio, con el fin de identificar el nivel actual de gestión contable y los requerimientos tecnológicos. Esta fase debe incluir:

- Levantamiento de información sobre los procesos contables vigentes (registro de ingresos y egresos, control de inventarios, facturación, conciliaciones bancarias).
- Identificación de brechas tecnológicas, evaluando la infraestructura disponible (equipos, conectividad, personal capacitado).
- Definición de objetivos contables y financieros que se espera alcanzar con la digitalización (por ejemplo, reducción de errores, reportes automáticos, cumplimiento fiscal).
- Presupuesto inicial y cronograma de implementación.

El resultado esperado de esta fase es un plan de adopción tecnológica realista, alineado con la capacidad financiera y operativa del negocio.

Fase 2: Selección del software contable adecuado

Una vez identificado el estado actual y los requerimientos, se procede a la selección del software que mejor se adapte a las características del negocio. Para ello, se recomienda aplicar criterios de evaluación comparativa en función de los siguientes aspectos:

Tabla 27: El software contable.

Criterio técnico	Descripción	Relevancia para el negocio turístico
Compatibilidad	Integración con módulos de ventas, reservas, inventarios y facturación electrónica.	Permite un control integral de operaciones diarias.
Facilidad de uso	Interfaz intuitiva, con procesos automatizados y soporte en español.	Facilita el aprendizaje del personal no especializado.
Costo-beneficio	Relación entre inversión inicial, mantenimiento y funcionalidades disponibles.	Optimiza el gasto sin sacrificar calidad.
Seguridad de datos	Copias de respaldo automáticas, cifrado y control de accesos.	Protege información sensible de clientes y transacciones.
Escalabilidad	Posibilidad de ampliación a medida que crece el negocio.	Evita migraciones futuras costosas.
Soporte técnico	Disponibilidad de asistencia local y actualizaciones periódicas.	Reduce tiempos de inactividad por fallas.

Fase 3: Preparación e instalación

Esta etapa abarca las acciones técnicas y logísticas necesarias para poner en funcionamiento el software seleccionado. Incluye:

- Configuración del plan de cuentas, conforme a la normativa ecuatoriana y a la estructura contable del negocio.
- Importación de saldos iniciales, inventarios y cuentas por cobrar/pagar.
- Asignación de usuarios y niveles de acceso, definiendo responsabilidades contables y controles internos.
- Instalación de licencias o activación en la nube.

Durante esta fase se recomienda el acompañamiento de un contador o asesor especializado, que valide la configuración de las cuentas y supervise las pruebas iniciales. Un error en la parametrización puede generar inconsistencias posteriores en los estados financieros.

Fase 4: Capacitación y adaptación organizacional

El éxito de la digitalización contable depende en gran medida del factor humano. Por ello, se debe implementar un programa de capacitación práctica dirigido al personal que participará en el manejo del sistema, considerando:

- Uso básico e intermedio del software (registro, conciliaciones, reportes).
- Buenas prácticas en control interno y seguridad de datos.
- Manejo de módulos adicionales (nómina, activos fijos, impuestos).
- Resolución de incidencias y soporte técnico básico.

La capacitación debe complementarse con talleres de sensibilización sobre la importancia del cambio tecnológico, destacando beneficios tangibles: ahorro de tiempo, reducción de errores, cumplimiento tributario eficiente y mejora en la toma de decisiones.

Asimismo, el líder o propietario del negocio debe asumir un rol activo como agente de cambio, promoviendo una cultura digital orientada a la mejora continua y la transparencia financiera.

Fase 5: Seguimiento, control y evaluación de resultados

Una vez operativo el software, se debe implementar un sistema de monitoreo y evaluación periódica. Las acciones sugeridas son:

- Revisión mensual de reportes financieros y conciliaciones automáticas.
- Evaluación de indicadores de desempeño: reducción del tiempo de registro, disminución de errores contables, cumplimiento de plazos tributarios, incremento de rentabilidad.
- Reuniones trimestrales de retroalimentación con el personal.
- Actualización de licencias, módulos o funciones según la evolución del negocio.

El seguimiento no debe limitarse a la fase inicial de implementación, sino mantenerse como un proceso permanente de mejora, asegurando la sostenibilidad del modelo y la adaptación a nuevas regulaciones o tecnologías.

4.4 Estrategias y plan de acción

Para garantizar la efectividad del modelo, se diseñan estrategias específicas de acción, estructuradas en tres niveles: tecnológico, organizacional y financiero, complementadas con un plan de implementación gradual adaptable a distintos tipos de empresas turísticas.

4.4.1 Estrategias tecnológicas

- Digitalización progresiva de procesos: iniciar con módulos básicos (facturación y registro contable) e incorporar paulatinamente otros (nómina, inventarios, activos fijos).
- Integración con plataformas gubernamentales: asegurar la compatibilidad con el SRI para facturación electrónica y declaraciones tributarias automáticas.
- Uso de contabilidad en la nube: adoptar sistemas cloud que garanticen acceso remoto, copias de seguridad automáticas y actualización en tiempo real.
- Mantenimiento preventivo: establecer rutinas mensuales de verificación y respaldo de información contable para evitar pérdida de datos.

4.4.2 Estrategias organizacionales

- Designación de un responsable contable digital: persona encargada de supervisar el uso del software, coordinar con el asesor externo y velar por la integridad de la información.
- Capacitación continua: mantener un plan anual de formación en temas contables, tributarios y tecnológicos.
- Comunicación interna efectiva: promover reuniones periódicas entre el personal operativo y administrativo para alinear los procesos.
- Cultura de mejora continua: incorporar indicadores de desempeño digital (KPIs) como parte de la evaluación interna del negocio.

4.4.3 Estrategias financieras

- Optimización del presupuesto tecnológico: destinar un porcentaje fijo de los ingresos (entre 3% y 5%) a la actualización de sistemas contables.

Acceso a financiamiento y créditos blandos: gestionar convenios con entidades financieras o gubernamentales para facilitar la adquisición de licencias y equipos.

- Aprovechamiento de software gratuito: en fases iniciales, usar versiones básicas que permitan familiarizarse con la herramienta sin comprometer grandes recursos.
- Evaluación costo-beneficio: medir periódicamente el retorno de inversión (ROI) derivado de la digitalización contable.

5.1. Recursos y requerimientos para la implementación

Para la puesta en marcha efectiva del modelo, se requiere la identificación y gestión de recursos humanos, tecnológicos, financieros y normativos, los cuales deben garantizar la operatividad del sistema contable y su continuidad en el tiempo.

4.5.1 Recursos humanos

Los recursos humanos constituyen el eje central del proceso. La digitalización contable exige personal comprometido y capacitado en el uso de herramientas tecnológicas. Se recomienda la conformación de un equipo base compuesto por:

Tabla 28: Responsabilidades Principales.

Rol	Responsabilidades principales
Propietario o gerente general	Aprobar la inversión, supervisar la ejecución del plan y tomar decisiones estratégicas.
Contador o asesor externo	Configurar el plan de cuentas, validar reportes financieros y garantizar cumplimiento tributario.
Asistente contable	Registrar operaciones diarias y mantener actualizado el sistema.
Técnico informático	Instalar, actualizar y dar soporte técnico al software.
Personal operativo	Brindar información de ingresos, ventas y reservas para el registro contable.

4.5.2 Recursos tecnológicos

Los recursos tecnológicos son determinantes para asegurar la funcionalidad y seguridad del sistema. Se recomiendan los siguientes elementos:

- Computadoras o laptops actualizadas, con procesadores modernos y sistemas operativos compatibles.

Conexión estable a Internet, preferentemente con velocidad mínima de 10 Mbps para acceso continuo a sistemas en la nube.

- Dispositivos de respaldo, como memorias externas o servicios de almacenamiento seguro (Google Drive, OneDrive, Dropbox empresarial).
- Software de protección antivirus y firewall, que resguarden la integridad de la información financiera.
- Impresora y escáner para documentación tributaria y respaldo físico de comprobantes, cuando sea necesario.
- Licencias o suscripciones vigentes del software contable seleccionado.

El cumplimiento de estos requisitos mínimos garantiza que el sistema funcione sin interrupciones y que los registros contables mantengan su confiabilidad y trazabilidad.

4.5.3 Recursos financieros

La inversión financiera dependerá del tamaño y necesidades del negocio, pero se puede estimar un presupuesto referencial:

Tabla 29: Recursos Financieros.

Concepto	Costo estimado (USD)	Periodicidad
Licencia de software o suscripción anual	1500 – 3000	Anual
Equipos de cómputo y periféricos	800 – 1.200	Único
Capacitación y asesoría técnica	300 – 600	Inicial
Mantenimiento y soporte	100 – 200	Semestral
Copias de seguridad y almacenamiento digital	60 – 120	Anual

Aunque la inversión inicial puede representar un esfuerzo para microempresas, los beneficios a mediano plazo como reducción de errores, ahorro de tiempo, eficiencia operativa y cumplimiento tributario compensan ampliamente los costos.

4.5.4 Recursos normativos e institucionales

La implementación del software contable debe alinearse con el marco legal ecuatoriano, especialmente con:

- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF para PYMES).

- Reglamento de Protección de Datos Personales (Ley Orgánica 2021).

Además, se recomienda que las empresas busquen alianzas con instituciones locales como el Ministerio de Turismo, cámaras de comercio, universidades o programas de desarrollo productivo, que pueden ofrecer apoyo técnico o financiero para la digitalización.

4.6 Evaluación y sostenibilidad del modelo

La evaluación constituye un componente esencial del modelo de implementación, ya que permite medir el grado de avance, identificar desviaciones y asegurar la mejora continua del proceso contable digital.

Se plantea un sistema de evaluación integral, estructurado en tres niveles:

4.6.1 Evaluación técnica

Consiste en verificar la funcionalidad del software y la confiabilidad de los registros financieros.

Los principales indicadores son:

Tabla 30: Indicadores de la Evaluación Técnica

Indicador	Descripción	Frecuencia
Integridad de datos	Ausencia de errores o duplicidades en registros contables.	Mensual
Actualización del sistema	Aplicación oportuna de versiones y parches de seguridad.	Trimestral
Tiempo de procesamiento	Reducción del tiempo promedio de cierre contable.	Semestral
Cumplimiento tributario	Presentación de declaraciones en los plazos legales.	Mensual

La evaluación técnica debe estar a cargo del contador o asesor externo, quien verificará la coherencia entre los reportes del software y la documentación soporte.

4.6.2 Evaluación organizacional

Este nivel analiza la adaptación del personal y el impacto en la cultura interna del negocio.

Se sugieren los siguientes mecanismos:



Encuestas internas de satisfacción respecto al uso del software.

Entrevistas semiestructuradas para identificar necesidades de capacitación adicionales.

- Análisis de desempeño individual, vinculando indicadores tecnológicos con productividad.
- Revisión de comunicación interna, asegurando fluidez entre áreas operativas y contables.

La información obtenida servirá para ajustar procedimientos, reforzar la formación y consolidar una cultura de mejora continua.

4.6.3 Evaluación económica

Busca determinar los efectos financieros derivados de la digitalización contable. Los indicadores clave son:

Tabla 31: Indicadores de la Evaluación Económica.

Indicador económico	Criterio de medición
Retorno de inversión (ROI)	$(\text{Beneficio neto obtenido} / \text{Inversión inicial}) \times 100$
Incremento de rentabilidad	Comparación de margen neto antes y después de la implementación.
Reducción de costos administrativos	Disminución del gasto operativo en registros, papelería y horas-hombre.
Aumento de ingresos	Incremento porcentual de ventas vinculado a mejor control y decisiones.

El análisis financiero debe realizarse al menos una vez por año, contrastando resultados con las metas proyectadas en la fase de planificación.

4.6.4 Sostenibilidad del modelo

La sostenibilidad implica que el sistema permanezca funcional, actualizado y útil a largo plazo. Para ello se plantean las siguientes acciones:

- Política interna de digitalización continua, que establezca normas de respaldo, actualización y custodia de datos.
- Asignación presupuestaria anual para mantenimiento de licencias y capacitación.

Vinculación con proveedores locales de soporte técnico, garantizando respuesta inmediata ante incidencias.

- Actualización normativa permanente, revisando cambios en disposiciones del SRI o en las NIIF para PYMES.
- Integración con herramientas emergentes, como inteligencia artificial para análisis de tendencias financieras o tableros de control (dashboards) en tiempo real.

De esta manera, el modelo no se limita a un proyecto temporal, sino que se consolida como un proceso estratégico dentro del sistema de gestión empresarial.

4.7 Impactos esperados y conclusiones del capítulo

4.7.1 Impactos esperados

La aplicación sistemática del modelo de implementación de software contable generará impactos positivos en distintos niveles:

a) Impacto contable y financiero

- Mayor exactitud y trazabilidad de los registros.
- Reducción de errores manuales y tiempos de cierre contable.
- Disponibilidad inmediata de reportes para la toma de decisiones.
- Cumplimiento riguroso de las obligaciones tributarias.

b) Impacto organizacional

- Modernización de la estructura administrativa.
- Fortalecimiento de la cultura digital y de la capacitación del talento humano.
- Mejor comunicación entre áreas contables, operativas y de dirección.
- Incremento de la transparencia y confianza ante proveedores y clientes.

c) Impacto económico y competitivo

- Optimización del flujo de efectivo y de la gestión de costos.
- Incremento de la rentabilidad y la capacidad de reinversión.
- Acceso facilitado a créditos y alianzas estratégicas gracias a información financiera confiable.



d) Impacto social y territorial

La adopción tecnológica en el sector turístico local contribuirá a la formalización empresarial, generando empleo calificado y fortaleciendo la economía regional. Asimismo, el cumplimiento tributario y la sostenibilidad financiera favorecerán la recaudación fiscal y la inversión pública en infraestructura turística.

4.8 Costo de implementación de la propuesta

- **Análisis de Costos de Implementación de Sistemas Contables para Micro y Pequeñas Empresas**

Esta sección busca examinar y comparar los gastos asociados con la adopción de diferentes sistemas contables en micro y pequeñas empresas para evaluar su viabilidad económica y su adecuación a las particularidades y demandas de cada organización. Para llevar a cabo esta evaluación, se tienen en cuenta tanto las soluciones informáticas como los métodos contables tradicionales.

Los gastos de adopción abarcan no solo el costo de la licencia del software, sino también otros aspectos significativos, incluyendo la instalación inicial, la formación del personal, el soporte técnico y los requisitos mínimos de tecnología. Todos los valores ofrecidos son orientativos, calculados con base en precios promedio del sector y experiencias compartidas por usuarios y proveedores, y pueden fluctuar dependiendo del país, del proveedor y del plan elegido.

- **Costos de Implementación para Microempresas**

Las pequeñas empresas se distinguen por su limitado acceso a recursos financieros, una organización sencilla y, a menudo, un manejo contable elemental. Por esta razón, necesitan sistemas contables que sean económicos, simples de operar y que puedan implementarse rápidamente, de modo que puedan satisfacer sus responsabilidades fiscales sin incurrir en gastos financieros elevados.

En la Tabla se muestran los gastos anuales aproximados para la implementación de distintos sistemas contables dirigidos a pequeñas empresas.

Tabla 32. Costos Anuales de Implementación de Sistemas Contables en Microempresas

Universidad de Otavalo Sistema Solución	Licencia Anual (US\$)	Implementación / Configuración (US\$)	Capacitación (US\$)	Soporte / Mantenimiento (US\$)	Equipamiento (US\$)	Total Aproximado (US\$)
Microplus	100 – 200	20 – 40	40 – 80	30 – 60	0 – 100	190 – 480
Excel (Office)	0 – 100	0	0 – 50	0	0	0 – 150
QuickBooks (básico)	120 – 240	30 – 60	60 – 100	40 – 80	0 – 100	250 – 580
Alegra (básico)	100 – 220	20 – 50	50 – 90	30 – 70	0 – 100	200 – 530
Xero	120 – 260	30 – 60	60 – 100	40 – 80	0 – 100	250 – 600
Zoho Books	100 – 220	20 – 50	50 – 90	30 – 70	0 – 100	200 – 530
WarmiSoft	80 – 180	20 – 40	40 – 80	30 – 60	0 – 100	170 – 460
Contifico	90 – 200	20 – 40	45 – 85	30 – 70	0 – 100	185 – 495
Nubefact	60 – 150	15 – 35	30 – 70	20 – 60	0 – 100	125 – 415
Contador externo	480— 1,000	—	—	—	—	480 – 1,000

Según los datos proporcionados, se puede concluir que Excel es la opción más económica; sin embargo, su utilización está restringida a tareas básicas de registro y no incluye controles automáticos, seguimiento o la capacidad de crear informes financieros precisos, lo que eleva el riesgo de cometer errores contables.

En contraposición, programas como WarmiSoft, Contifico y Alegra presentan una buena relación entre costo y beneficio, ya que brindan funcionalidades contables fundamentales a un precio asequible para las microempresas. Del mismo modo, la contratación de un contador externo, aunque no requiere inversión en tecnología, supone un gasto anual recurrente que podría superar el costo de adquirir un software contable propio.

- **Costos de Implementación para Pequeñas Empresas**

Las empresas pequeñas, en contraste con las microempresas, tienen un mayor nivel de operaciones, un incremento en la cantidad de empleados y requieren información financiera

más complicada. En este panorama, necesitan sistemas contables que sean más sólidos, capaces de integrarse, automatizar tareas y crear informes financieros que ayuden en la toma de decisiones.

El Tabla 33 presenta los costos anuales estimados para la implementación de sistemas contables en empresas pequeñas.

Tabla 33. Costos Anuales de Implementación de Sistemas Contables en Pequeñas Empresas

Sistema / Solución	Licencia Anual (US\$)	Implementación / Configuración (US\$)	Capacitación (US\$)	Soporte / Mantenimiento (US\$)	Equipamiento (US\$)	Total Aproximado (US\$)
Microplus	120 – 240	30 – 60	60 – 100	50 – 90	0 – 150	260 – 640
Excel (Office)	0 – 100	0	0 – 60	0	0 – 150	0 – 310
QuickBooks (estándar)	180 – 360	40 – 80	80 – 140	60 – 120	0 – 150	360 – 850
Alegra (intermedio)	140 – 300	30 – 70	70 – 120	50 – 100	0 – 150	290 – 740
Xero	150 – 320	35 – 70	75 – 130	55 – 110	0 – 150	315 – 780
Zoho Books	140 – 300	30 – 60	70 – 120	50 – 100	0 – 150	290 – 730
WarmiSoft	100 – 220	25 – 50	50 – 90	40 – 80	0 – 150	215 – 590
Contifico	110 – 240	25 – 50	55 – 95	40 – 90	0 – 150	230 – 625
Siigo	160 – 380	40 – 80	90 – 140	60 – 120	0 – 150	350 – 870
Hotelogix / Cloudbeds	240 – 480	50 – 120	100 – 180	80 – 150	100 – 300	570 – 1,230
Contador externo	600 – 1,200	—	—	—	—	600 – 1,200

Los hallazgos muestran que opciones como QuickBooks, Xero y Siigo, aunque requieren una inversión inicial más alta, proporcionan mayor escalabilidad, automatización y conexión, lo que las hace opciones viables para pequeñas empresas en expansión. Por otro

lado, depender únicamente de Excel es inadecuado para este tipo de negocios debido a la carencia de control interno y la capacidad de análisis financiero restringida.

Además, se nota que el gasto anual de contratar un contable externo puede ser comparable o incluso mayor que el de establecer un sistema contable digital, sin fomentar habilidades internas en la empresa.

a) Análisis Comparativo y Viabilidad Económica

En general, adoptar un sistema de contabilidad digital es una inversión clave en lugar de un gasto, puesto que ayuda a aumentar la eficiencia en las operaciones, disminuir los errores contables, mejorar el cumplimiento fiscal y simplificar el proceso de toma de decisiones para la gestión. Para las microempresas, se aconseja enfocarse en opciones que sean asequibles y simples de implementar; por otro lado, las pequeñas empresas deben considerar sistemas más integrales que apoyen su desarrollo.

4.9. Relación beneficio/ costo entre los grupos empresariales

Se construyó un índice perceptual a partir de las variables que se asocian a los beneficios y costos de la adopción del software contable. Los valores promedio de los ítems correspondientes a beneficios (B) y costos (C) fueron calculados para cada grupo empresarial, utilizando la escala tipo Likert aplicada en el instrumento de recolección de datos. La relación B/C se obtuvo dividiendo el promedio de beneficios percibidos entre el promedio de costos percibidos, conforme a la siguiente expresión:

$$\frac{B}{C} = \frac{\bar{B}}{\bar{C}}$$

Donde:

\bar{B} : Promedio de beneficios percibidos.

\bar{C} : Promedio de costos percibidos.

Grupo 1: Empresas que usan el software contable

- Beneficios percibidos: altos
- Costos percibidos: moderados
- Relación B/C: mayor a 1

La adopción del software contable genera beneficios percibidos que superan los costos asociados, evidenciando una relación favorable para este grupo empresarial.

Grupo 2: Empresas que no usan el software contable

- Beneficios percibidos: bajos o nulos
- Costos percibidos: altos
- Relación B/C: mayor a 1

En las empresas que no utilizan software contable, la percepción de los costos supera o iguala a los beneficios esperados, lo que limita su adopción y repercute en un menor desempeño económico percibido.

Grupo empresarial		Beneficios percibidos (B)	Costos percibidos (C)	Relación B/C	Interpretación
Empresas con software contable	con	Alto	Moderado	$B/C > 1$	Relación favorable
Empresas sin software contable	sin	Bajo	Alto	$B/C \leq 1$	Relación desfavorable

Nota: Debido a que la investigación se centra en el desempeño económico percibido, la relación beneficio/costo se construyó desde un enfoque perceptual, utilizando promedios de valoración empresarial, lo cual es coherente con el diseño metodológico y el instrumento aplicado.

1. La investigación permitió caracterizar a las microempresas del sector turístico del cantón Baños de Agua Santa como unidades económicas con estructuras organizacionales reducidas, donde el propietario o administrador concentra la gestión administrativa y financiera, lo que condiciona la adopción y el uso de herramientas tecnológicas contables.
2. Los resultados evidencian que la adopción del software contable en las microempresas turísticas no es homogénea, observándose distintos niveles de uso y familiaridad con este tipo de herramientas, lo cual refleja diferencias en las condiciones tecnológicas y administrativas del sector.
3. Se identificó que factores como la facilidad de uso, la utilidad percibida, el costo de implementación y la disponibilidad de capacitación son valorados por los empresarios al momento de adoptar software contable, aunque su percepción varía entre las microempresas analizadas.
4. En relación con la gestión financiera, los propietarios o administradores que utilizan software contable perciben una mayor organización de la información económica, especialmente en el registro y control de ingresos y gastos, sin que ello implique una mejora uniforme en todos los casos.
5. Respecto al desempeño económico, los resultados reflejan percepciones diversas entre los microempresarios, lo que permite concluir que el uso del software contable es valorado principalmente como una herramienta de apoyo para la visualización de la situación financiera del negocio.

Recomendaciones

1. Se recomienda a los propietarios y administradores de las microempresas del sector turístico evaluar la adopción de software contable considerando las características y necesidades específicas de su negocio, priorizando herramientas de fácil uso y acordes a su capacidad operativa.

2. Se sugiere fortalecer los procesos de capacitación en el uso de software contable y en gestión financiera básica, con el fin de que las microempresas puedan aprovechar de manera más efectiva las funcionalidades de estas herramientas.
3. Se recomienda a las instituciones públicas y privadas vinculadas al sector turístico promover programas de acompañamiento y asesoría técnica orientados a la digitalización de los procesos contables en las microempresas.
4. Para futuras investigaciones, se sugiere profundizar el análisis del desempeño económico mediante estudios longitudinales o el uso de información financiera objetiva, que permitan aplicar enfoques metodológicos de mayor alcance.
5. Asimismo, se recomienda ampliar el ámbito de estudio a otros cantones o sectores económicos, con el fin de comparar la adopción del software contable en diferentes contextos productivos.



- Espinosa, J., & Gómez, M. (2020). *Obstáculos para la formalización de MIPYMES en Ecuador*. Otavalo: Universidad de Otavalo. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/2446>
- FIDE. (2021). *Informe sobre MIPYMES en Ecuador*. Obtenido de Fundación de las Américas para el Desarrollo: <https://www.gob.ec/mpceip/tramites/registro-unico-mipymes-integrado>
- INEC. (2020). *Estadísticas de empresas 2019*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censos: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec>
- Acero, S., & Palomino, C. (2023). *Trabajo colaborativo apoyado en las herramientas digitales para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje*. Dominio De Las Ciencias. Obtenido de <https://doi.org/10.23857/dc.v9i3.3450Ballut>
- Acosta Chávez, D. (2023). *Importancia del uso del software contable en pequeñas, medianas y grandes empresas*. Ecuador: La Técnica.
- Affde. (2023). *¿Qué es un sistema de información contable?* Ecuador. Obtenido de <https://www.affde.com/es/accounting-information-system.html>
- Álvarez, L., & Herrera, P. (2021). *Contabilidad en la nube: Retos y oportunidades para las MIPYMES*. Ecuador: Revista Internacional de Contabilidad y Tecnología.
- Banco Mundial. (2021). *Desarrollo sostenible, resiliencia y crecimiento*. Ecuador. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/ext/es/home>
- Bermúdez, A., & Palacios, C. (2022). *Transformación digital del ciclo contable en empresas ecuatorianas*. Ecuador: Revista de Ciencias Empresariales.
- Carrasco, E., & Pineda, S. (2019). *Impacto de la automatización contable en la eficiencia empresarial*. Ecuador: Revista Latinoamericana de Tecnología y Contabilidad.
- CEPAL. (2024). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Ecuador.
- Creswell, J., & Creswell, D. (2018). *Diseño de Investigación*. Chicago: SAGE.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*. Obtenido de <https://doi.org/10.2307/249008>
- Deloitte. (2021). *Ventajas de la contabilidad automatizada*. Ecuador. Obtenido de <https://www.deloitte.com/es/es/services/consulting/perspectives/ventajas-contabilidad-y-facturacion-nube.html>
- Díaz Córdova, P. (2023). *LOS SISTEMAS CONTABLES Y SU IMPORTANCIA EN LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES*. Ecuador: Globalización De La Información.
- Durán, M., & Méndez, R. (2020). *Digitalización contable y automatización de procesos financieros*. Ecuador: Revista de Administración y Negocios.
- Elkington, J. (1999). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Capstone.
- Espinosa, J., & Gómez, M. (2020). *Factores que inciden en el crecimiento de las PYMES en Ecuador*. Ecuador: Revista Publicando.
- George, D., & Mallery, P. (2023). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Allyn & Bacon.
- Hernández, M., & Fernández, J. (2024). *Metodología de la investigación*. Colombia: McGraw-Hill Education.

- Hurt, R. (2023). *Accounting Information Systems: Basic Concepts and Current Issues*. McGraw-Hill.
- Iñedo, P. (2021). Business technologies acceptance in Canada's SMEs. En *An exploratory investigation* (págs. 255 - 281). Internet Research.
- Lefebvre, L., & Collan, M. (2024). Determinants of information technology adoption in manufacturing SMEs: An integrated model. En *Journal of Manufacturing Technology Management* (págs. 543 - 560). Obtenido de <https://doi.org/10.1108/17410380510600207>
- López, A., & Pérez, C. (2019). Factores organizacionales que influyen en la adopción de tecnologías en PYMES ecuatorianas. Ecuador: Revista de Innovación y Tecnología.
- Luna, M., & Alvarado, R. (2020). Diseño e implementación de sistemas de información contable en PYMES ecuatorianas. Revista de Gestión Empresarial.
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2021). *Política Pública para MIPYMES*. Obtenido de <https://revistaepe.utem.cl/articulos/politicas-publicas-orientadas-a-impulsar-a-las-pymes-ecuatorianas/>
- Ministerio del Ambiente. (2020). *Normativa ambiental para empresas sostenibles*. Obtenido de chrome-extension://https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/constitucion_de_bolsillo_final.pdf
- OCDE. (2020). *Formalización de la economía en América Latina*. Obtenido de Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico: <https://www.oecd.org/en/about.html>
- Pacto Global Ecuador. (2021). *Informe de sostenibilidad empresarial en Ecuador*. Obtenido de <https://www.pactoglobal-ecuador.org>
- Porter, M. (1998). *The Competitive Advantage of Nations*. Free Press.
- QuickBooks. (2023). *¿Qué es la contabilidad en la nube?* Ecuador. Obtenido de <https://quickbooks.intuit.com/global/es-es/cloud-accounting-software/>
- Quiroz, J., & Torres, P. (2021). Importancia del software contable en las microempresas del sector comercial. Ecuador: Revista Científica Contaduría y Finanzas.
- Rodríguez, M., & Vargas, A. (2020). Automatización contable y su impacto en la gestión empresarial. Ecuador: Revista de Ciencias Económicas.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of innovations*. New York: Free Press.
- Ruiz, I. (2021). *Metodología de la investigación cualitativa*. Ecuador: Dialnet.
- Sampieri, F., & Collado, H. (2022). *La innovación como herramienta para la formación y desarrollo de investigadores millennials*. Ecuador: Revista Risei.
- Sampieri, R. H. (2024). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (5a ed.)*. Ecuador: McGraw-Hill Education.
- Sánchez, J., & Mora, K. (2019). Impacto de la digitalización del ciclo contable en la toma de decisiones gerenciales. Ecuador: Revista Contaduría Pública.
- Sanchez, M., & Romero, E. (2023). *Sistemas Contables Computarizados*. Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efhttp://cimogsys.esepoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2023-11-16-173111-sistemas_contables_computarizados.pdf
- SRI. (2021). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/servicios-y-tramites>

Tornatzky, L., & Fleischer, M. (1990). *The Processes of Technological Innovation*. Michigan: Lexington Books.

Tornatzky, L., & Fleischer, M. (1990). Lexington Books. Obtenido de The processes of technological innovation.

Vaca, P., & Cando, M. (2022). *Implementación del software contable como herramienta de gestión en las PYMEs turísticas del centro del país*. Ecuador: Polo del Conocimiento.

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davi, T. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*.

Venkatesh, V., & Davis, F. (2000). En *Una extensión teórica del modelo de aceptación de tecnología: cuatro estudios de campo longitudinales*. New York: Management Science. Obtenido de <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>

Villanett. (2016). *Funciones básicas de un software contable*. Ecuador: Software empresarial en línea las 24 horas. Obtenido de <https://villanett.com/inicio/software-contabilidad.aspx>

Xubio. (2023). *Ventajas de la contabilidad en la nube*. Ecuador. Obtenido de <https://blog.xubio.com/sistema-de-informacion-contable/>

Yaguachi, G. (2021). *La transformación digital y la adopción de herramientas contables en las PYMEs ecuatorianas*. Ecuador: Arbitrada de la Fundación MenteClara.

Zambrano, V., & Loor, A. (2022). Automatización contable y su incidencia en la gestión tributaria de las MIPYMES en Ecuador. Ecuador: Revista Contabilidad y Negocios.

Factores determinantes en la adopción de software contable y su incidencia en el desempeño económico percibido del sector turístico en la ciudad de Baños de Agua Santa, 2022-2025

Instrucciones:

Estimado(a) participante:

Este cuestionario forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es conocer los factores que influyen en la adopción del software contable y cómo esto impacta en el desempeño económico percibido de negocios turísticos en Baños de Agua Santa. Su participación es voluntaria y sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad y anonimato.

Por favor, responda las preguntas con sinceridad, marcando la opción que mejor refleje su opinión o la realidad de su negocio.

Sección 1: Datos generales del negocio

1. Tipo de negocio turístico:

- Hotel
- Hostal
- Agencia de viajes
- Restaurante
- Centro de aventura
- Otro: _____

2. Años de funcionamiento del negocio:

- Menos de 1 año
- 1 a 3 años
- 4 a 6 años
- Más de 6 años



Universidad de Otavalo

3. Número de empleados:

- 6-15
- Más de 15

4. ¿Cuál de los siguientes sistemas contables utiliza actualmente en su negocio?

Contifico

- QuickBooks
- Excel
- Alegra
- Siigo
- Zoho Books
- Microplus
- Nubefact
- WarmiSoft
- Hotelogix / Cloudbeds
- Microsoft Dynamics 365
- Xero
- Otros:

5. ¿Está satisfecho con su sistema contable actual?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

6. ¿Qué características valora más en un sistema contable?

(Seleccione hasta 3)

- Facilidad de uso
- Costo / precio

- Automatización de procesos
 Acceso en la nube
 Soporte técnico
 Cumplimiento fiscal y legal

Sección 2: Factores determinantes en la adopción del software contable

Indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones, utilizando la escala:

**1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo**

Ítem	Afirmación	1	2	3	4	5
4	El software contable que utilizamos se integra bien con otros sistemas del negocio.					
5	El software contable se adapta a las necesidades específicas de nuestro negocio.					
6	El software contable es fácil de aprender para los usuarios en el negocio.					
7	La interfaz del software contable es amigable y accesible.					
8	El software contable garantiza la seguridad y privacidad de la información financiera.					
9	Confío en que los datos almacenados en el software están protegidos contra pérdidas o accesos no autorizados.					
10	El negocio cuenta con personal capacitado para usar el software contable.					
11	La dirección apoya y promueve la adopción del software contable.					
12	En el negocio estamos abiertos a innovar y adoptar nuevas tecnologías.					
13	La comunicación dentro del negocio facilita la implementación de nuevos sistemas como el software contable.					
14	Existen facilidades externas (asesoría, capacitaciones, apoyo gubernamental) para adoptar el software contable.					

15 Las políticas públicas favorecen la adopción de tecnologías contables en el sector turístico.

Sección 3: Incidencia en el desempeño económico percibido

Indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones, utilizando la misma escala (1 a 5):

Ítem Afirmación

1 2 3 4 5

16 La adopción del software contable ha mejorado la eficiencia en la gestión financiera del negocio.

17 Desde que usamos el software contable, hemos aumentado nuestros ingresos.

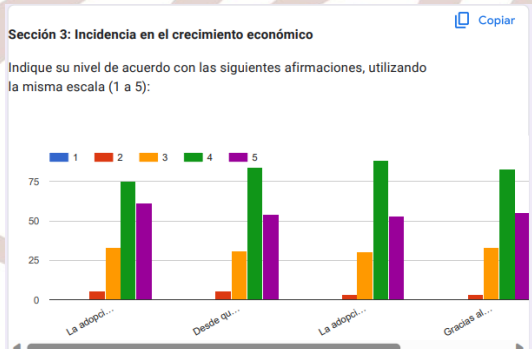
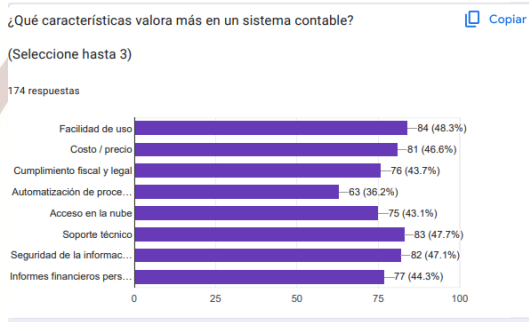
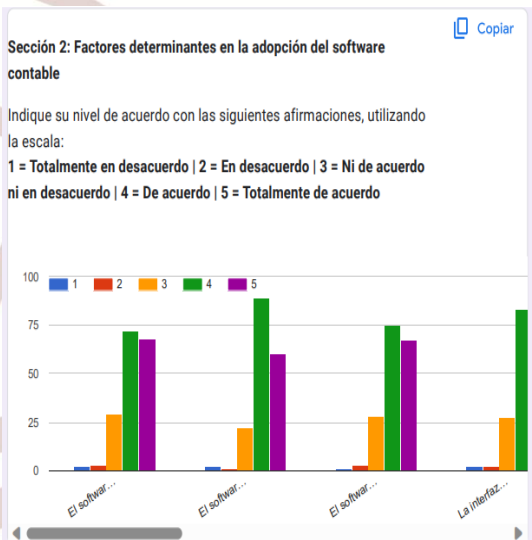
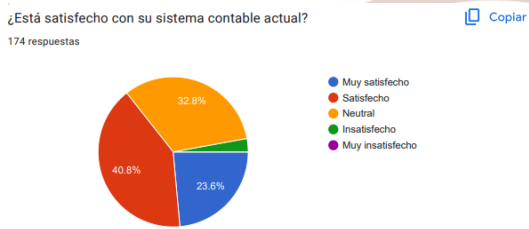
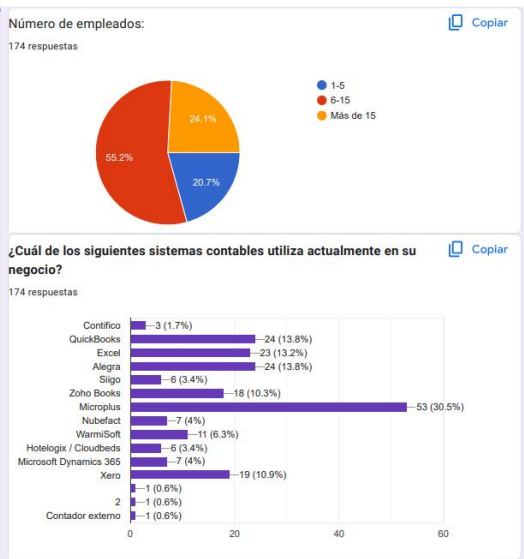
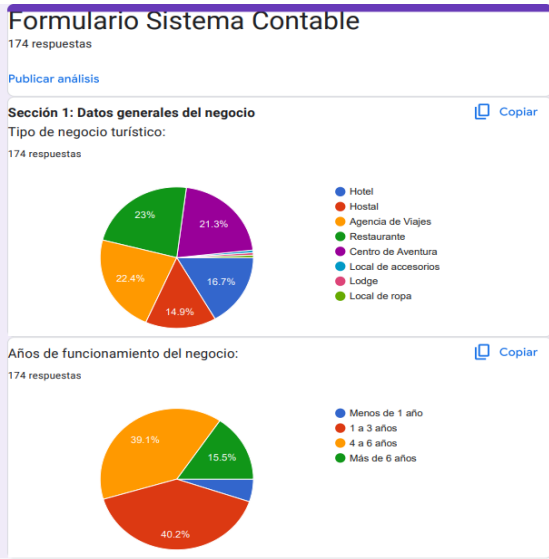
18 La adopción del software contable ha facilitado la toma de decisiones económicas en el negocio.

19 Gracias al software contable, el negocio ha podido expandirse o crecer.

20 El software contable ha contribuido a optimizar recursos y reducir costos.

Agradecemos su valioso tiempo y colaboración.

Elaborado por: López (2025)





Universidad

Anexo 3: Catastro de empresas turísticas del Cantón Baños de Agua Santa

RUC	Código de Establecimiento RUC	Nombre Comercial
0202089991001	6	LAS CAÑAS HOSPEDAJE
1500617632001	5	ESCOBAR BEER COMPANY RESTAURANT
1891748686001	1	ECUADOR MOUNTAIN GUIDES
0691736075001	2	BRIO CENTRO HOTEL
0605447879001	2	COW BOY
1801836592001	4	INTI RAYMI
1600611402001	2	PIQCHUR
1803750338001	1	LA OREJA DE ELEFANTE
1801837152001	2	EL BESO DE LA LUNA
1890140498001	1	EXPLORSIERRA CIA LTDA
1891812075001	1	ANIMALPARK XPLOERER
1500678576001	1	HOSTAL MONTOYA
1600493249001	1	CARNAL CARNITAS
1851833036001	1	EL CAFE DE ILLUCHI
1805488846001	1	HOSTAL TODOS VUELVEN
1804694048001	1	HOSTAL ANAIS
1850874049001	1	THE BEER BULL-TORITO
0927571448001	1	CARDENAS COFFEE
0927571448001	1	CARDENAS COFFEE
1891812241001	1	OPERADORA DE TURISMO OURSCARS TRAVEL AGENCY
1891812830001	1	SENT-TOUR ADVENTURE
0503321176001	1	JOMIFRESAS
1805033774001	1	LIZ & VAINILLA
1850579374001	5	LUNA DE VAINILLA
1802622975001	2	LA CASA DE MATHIAS
1802622975001	3	LA CASA DE MI NEGRITO
1801831163001	1	CASA ROMAN
1793183158001	2	DELUXE VOLCAN
0601061666001	1	RESTAURANTE CARACOL
0601061666001	2	HOSTAL EL QUINDE
1803315611001	1	LA CASA DEL BOLON ECUADOR
1800205096001	2	HOSTAL CASA MATILDE
1850626548001	1	VIENTOS DE ISRAEL
1805387113001	1	DEPARTAMENTO VACACIONAL GOBA
1803525292001	1	PIZZERIA GARFIELD 1

1600759961001	1	VALVERDES 2
0202089991001	5	ASADERO LAS CAÑAS
0202089991001	4	ASADERO LAS CAÑAS
2100254560001	1	SIERRA VOLCAN
1600303638001	2	CASA DE DESCANSO RICKY HOUSE
1600252827001	1	DONDE SHARON
1805180138001	1	VILLA PRINCESA DEL RIO
1891811351001	1	PARAISO
1803555117001	2	ORANGE WAY PROPERTIES
1711537884001	2	RIVER PARADISE
1891792553001	1	FLYNITON CIA. LTDA.
1802049476001	1	LA CASCADA DE BAÑOS DE AGUA SANTA
1710869023001	1	TARINACUY
1804953147001	1	HOLYBAÑOS LUX VILLA
1891809594001	1	LEOADVENTURE
1891755380001	1	DESTINY HOTEL
1707571970001	2	RINCON DE BAÑOS HOSPEDAJE Y SPA PEREZ TOURS EXPEDITIONS TOUR OPERATOR
1891735886001	1	OPERATOR
1600434664001	2	XPERIENCE RESTAURANT & COFFEE
1891714234001	1	BERMEO NAVEDA HNOS
1708050818001	2	VIEJOS TIEMPOS
1708050818001	1	VIEJOS TIEMPOS
1600337412001	1	ACAPULCO
0924112246001	1	VILLA BLANCA VACATION HOMES
1801939941001	1	PARADERO RESTAURANTE LAS ORQUIDEAS
1802069201001	3	ESTANCIA DE PAOLO
1803529526001	2	ELISSA HOMES
1803529526001	1	PAPACHOS HOSTEL
1600207516001	4	LA CHIMENEA CASA DE PIEDAD
1600207516001	1	LA CHIMENEA
0601009509001	1	NAPOLITANO
1803640844001	2	STAR TOWER
1805385380001	1	LA PARRILLA STEAK HOUSE
1802382018001	1	HOSTAL ALCAZAR
1802651271001	1	PARADERO EL BUEN ASADO
1891775497001	1	AGENCIA RUMILUNA CIA. LTDA.
1891737730001	1	PITITIGTOUR
1802812501001	1	EL DESCANSO

1803925435001	1	KAKAWA
0650336324001	1	HOSTAL MAYJE
1891755313001	1	KAYOS ADVENTURE
1707592125001	1	CABAÑAS LA POSADA DEL ARRIERO
1804024790001	3	MONACO
1801755735001	1	MIRAMELINDO
1804485504001	1	MI MARISQUERIA
1757334436001	1	AZOTEA 740
1891713475001	2	IVAGATOURS
1802873057001	5	LA ABUELA ASADERO
1600359846001	1	VIAJERO'S
1600294654001	2	FEBEC
1803497856001	1	LA CASA BONITA
1713193868001	3	CASA CON VISTA AL TUNGURAHUA
1759978230001	1	MAMA TUNGU
1891768210001	1	AVENTURAS AGUILAS DEL MANTO
1600758724001	2	LA ESQUINA DEL QUIJOTE
1600525651001	1	CAFE COLIBRI
1801858471001	2	"ALPINAR"
1850938083001	1	JARDIN DEL RIO ALOJAMIENTO VACACIONAL
1802721793001	1	POSADA J
1801780253001	7	LA QUINTA MANSION
0701316424001	1	HOSTAL SAVOY
1800300939001	1	CASA AZUL
1802121960001	1	SHANNON 3SIXTY
1600248361001	1	FINCA PALMONTE
1722139043001	1	LA POSADA DEL ARTE
0601050420001	1	HOSTAL CAROLINA
1800970392001	1	SWEET&GRILL
1890132029001	1	EXPEDICIONES AMAZONICAS
1600646358001	3	BAR EXPRESO DE MEDIA NOCHE 2
1600646358001	1	EXPRESO DE MEDIA NOCHE
0401134333001	2	LA PALMA
1891809243001	1	VIVE HOY
1802099687001	1	CAVERNA SIGSI HUAYCO
1600263584001	3	EL REY EN BAÑOS
1600719478001	3	DASTIN GRILL 2
1600719478001	1	COMIC BURGER
1803419660001	2	TORRE AL CIELO CAFE
1803419660001	1	TORRE AL CIELO RESTAURANT

1891792843001	1	AMAZINGTRIP
1724293020001	1	FABIS
0603828419001	2	PARADERO HERMANOS SANTAS
1753872330001	1	CANELA Y MIEL
1891774210001	1	FANTASIAS DE VOLAR
1891726860001	2	SIERRA SELVA 1
1891726860001	1	SISEAVENTOURS
1600287633001	1	BACKPACKERS D'MATHIAS
1891734820001	1	CAROLINES TOUR
1891722148001	1	TOPSPORT ADVENTURE CIA. LTDA.
1801209352001	1	HOSTAL PRINCESA MARIA
0603089889001	2	CASA AGUA SANTA
1802077329001	3	HOSPEDAJE MOLLITIAM
1600359655001	1	JARDINES DEL EDEN
1803022183001	1	TACOS R-M FAST FOOD
1804217188001	2	QUINTA AURORA HOTEL
1801366061001	1	PANCHO'S SNACK BAR
1804886479001	1	EL BOSQUE ENCANTADO
0691736075001	1	SAMARI
1802272425001	1	PARADERO LA CABAÑA
1791945727001	2	CASA GIRALDA
1804098000001	1	JASON'S DEPARTMENT BAÑOS
1600618423001	1	NANIXE BY PAPPARDELLE
1803046604001	1	PAPPARDELLE RISTORANTE PIZZERIA
1600219289001	1	VERDE VIDA
1804920930001	1	GREEN COFFEE
1800346627001	3	DON DIEGO
0930288915001	1	DRAGON PALACIO RESTAURANTE
0200924629001	1	LADHIDH SHAWARMA
1804565354001	1	CAMARON REVENTADO POR LIBRA
1803446465001	4	ICE DAY FROZEN DRINKS AND SHOTS
1800949859001	1	PLAZA BY ELVITA
		OPERADORA DE TURISMO
1891712851001	1	EXPLORJUNGLE EXPEDICIONES
1708242100001	2	LA ESTANCIA DE RUNTUN
1891757561001	1	KELLYAILLEN
1801715952001	1	CHARLIE'S HOUSE
1709380529001	1	NIDO DEL AGUILA
1804470324001	3	EDIFICIO MEGA PARK
1803535531001	1	EL ULTIMO INCA VINOTECA
1805160577001	1	ATTIC THE NEXT LEVEL

1801172170001	2	HOSTAL ISRAEL 2
1801172170001	1	HOSTAL ISRAEL 1
1803508512001	1	LUNA VOLCAN ADVENTURE SPA
1803508512001	2	CASA DEL BALCON
1713980793001	1	CAÑA MANDUR
1804069548001	1	AQUA SANTA
1801844240001	2	RICOOO PAN
1003136254001	1	ATHENE MOON
1600631392001	1	COFIBAR JOTAJOTA
1600603722001	3	AURORA VERDE
1600603722001	1	CASA EL DESCANSO DE JAZMIN DEPARTAMENTO VACACIONAL SANLINE
1805387105001	1	SANLINE
1600241028001	2	CLUB EJECUTIVO
1801521616001	5	LOS POLLOS DE LA TRI
1709268435001	2	TURI GRILL
1600177693001	1	LIZBURGER
1801104132001	1	PANCHI'S HOUSE
1891727727001	1	TRANSMANDUR EXPLORER CASA VACACIONAL LUZ DEL AMANECER
0603182296001	2	AMANECER
1804699773001	1	THE STEAK GARDEN
1805119474001	3	MOZZAFIATO RESERVE
1802915619001	2	HOSTAL ILE
0604770990001	1	TRADIBAÑOS
1600646861001	1	EL MOTILON
1803322534001	2	CHIMENEA B&B
1704269057001	1	EL PAMPERO OPERADORA DE TURISMO RUTA BANEÑITA
1891811651001	1	BANEÑITA
1891745989001	1	OPERADORA DE TURISMO ANINGATRAVEL CIA. LTDA. MUNDO AVENTURA EXPEDICIONES- TRAVEL CIA.LTDA.
1891784305001	1	ANINGATRAVEL CIA.LTDA.
1600504334001	1	NATIVA
1600504334001	3	LEPRECHAUN PUB
1802109502001	2	METRO TURIS
1891806376001	1	RANCHO OJOS DEL VOLCAN
1850568955001	2	RESTAURANTE PORTAL DEL CIELO
0604740126001	1	MEXICO DE MIS SABORES
1803239852001	2	HICKORYFOOD BISTRO
1800326397001	2	HOSTAL MADRID EN BAÑOS

0960218451001	3	SOMA BEER GARDEN
0960218451001	4	EL JARDIN ESCONDIDO PARTY
1713069944001	1	CASA HOOD SUITES (RENTALS) Y FREELANCE (WRITER & DESIGNER)
1891811725001	1	TMT ADVENTURE SAS
1600050387001	1	EPOCA GRILL BAÑOS
1891770118001	1	GEVITRA CIA.LTDA
1600385668001	1	LOS GATOS PARRILLEROS
1710850049001	1	CASA REAL SPA
1804484838001	1	MERAKI HOTEL
1791351010001	13	TRANS RABBIT
1891734367001	1	NAUCOCINTOUR
1800304220001	1	ROSITA
1800311175001	1	HOSPEDAJE VACACIONAL Y FAMILIAR D'JUAN
1600254492001	3	SUITE VACACIONAL BAÑOS DE AGUA SANTA
1891767109001	1	PARQUE AVENTURA SAN MARTIN
1851011443001	1	MACHICA CAFE & BRUNCH
0605447879001	1	HOSTAL MARIA JOSE
1801576842001	1	NATURAL GAMBOA HOSPEDAJE
1803893872001	2	HOTEL AGAVE
1803893872001	1	HOTEL AGAVE
1756612519001	2	BOMBAY
1804008835001	2	VILLA BOSSANO MANDORLA Y VELETA
1804008835001	1	VILLAS BOSSANO
1600307092001	1	HOSTAL LLANGANATES DEL TESORO
1890153336001	1	LLANGANATES
1890153336001	3	LLANGANATES
1600251670001	1	PARAISO ORQUIDIARIO LOS CORAZONES
1803812211001	1	LA FLORESTA RESTAURANTE
1701408898001	2	LA POSADA DEL VIAJERO
1801372887001	3	ILLARI - MAGIC VIEW
1501130189001	2	PLAZA CAFE
1891707866001	1	JOSE & DOSPERROS
1803457926001	4	AROME COFFEE
1891792707001	1	LOS OSOS TOURS CIA. LTDA.
1600491128001	1	LA CASA DE LA ABUELA
1804104998001	3	LA ESQUINA DEL PRAA
1803499233001	1	"CASA MONTOYA"

1803020872001	2	VISTA AL TUNGURAHUA
1600281693001	2	CASA DE CAMPO AGOYAN
1754995114001	1	BUBUCOCA RESIDENCE
1600180911001	1	LA CASA DEL SALADO
1801676220001	1	PARADERO SIN RIVAL
1803873387001	1	CASA SANTA LUCIA
1803497864001	1	ISABELLA'S SWEET HOME BAÑOS
1600005043001	1	DEPARTAMENTOS FAMILIARES RT
1600281917001	1	DON ENRIQUE RESTAURANT
1803403797001	1	QUINTA LOS JUANES
1713783155001	1	CASA ENMITA GARDEN
1500435829001	1	LA CLOSERIE DES LILAS
1600164766001	1	HOSTAL ROSSY
1793084192001	2	CASCADA EL PAILON
1711903938001	1	EL JARDIN
1600264442001	1	ASADERO DON ASH
1801922897001	1	ESTANCIA DE LA ABUELA
1891767036001	1	PUNTZAN CANOPY
1712819653001	1	LA CUMBRE
1891713378001	1	TEAM ADVENTURE CIA. LTDA.
1891734855001	1	TRANSINFINITOUR DULCE CARBON BBQ CAFE RESTAURANTE
1707644470001	1	OZ
1803874500001	1	HOTEL AGUA FUEGO
1801080944001	1	AIROS
1801080944001	3	LUNATOUR
1891809609001	1	ANI'S
1802350825001	1	HAT TRAVEL
1891811212001	1	HOSTAL GREEN ROCK
1600635179001	1	EL PAILON GRIETA AL CIELO
1600192247001	1	LA CASA VIEJA SODA BAR
1600185308001	1	VIVE AVENTURAS TRAVEL OPERADORA DE TURISMO VIVE AVENTURAS TRAVEL
1891809714001	2	BLAH BLAH CAFETERIA SANDUCHERIA
1891809714001	1	ASADERO CORDILLERA
1802647832001	3	LA CASTELLANA
1600263691001	1	PARADERO RICO POLLO BROSTERIZADO
1801463769001	1	HOSTAL D' MARCO
1804428413001	1	HOSTAL TRANSILVANIA
1600133142001	1	
1713416947001	1	

1800337915001	1	HOSTAL LUCY
1803429487001	1	ANTONELLA HOTEL Y SPA
1600297756001	3	DON DIEGO A LO CRIOLLO
1805389903001	2	VIDA EXOTICA
1891723489001	1	BAÑOS XTREMESPORTS CIA. LTDA.
1714768726001	1	HOSTAL LA SIESTA
1600573677001	1	COMO HECHO EN CASA
1600555377001	1	OVEJA NEGRA RESTAURANT GRILL & BEER
1891810195001	1	TURISMO CONFIABLE NARANJITOS'S SAS
1600576167001	1	LOS RIOS
1801604917001	2	CHEZ ROBERTO GRILL
1600307837001	2	LA CASA DEL MOLINO BLANCO
1802083541001	1	LA CAVERNA
1890153557001	1	MARBERKTOUR
1500778749001	1	EL SUPER POLLO BANEÑO
1800892117001	2	HOSTAL EL PEDRON
1804502936001	2	MONARCA
1753619285001	1	GREAT HOSTELS BACKPACKERS
1803690641001	5	TUNGURAHUA
1803420015001	1	EL CASTILLO
1891749801001	1	IMAGINE ECUADOR
1804145819001	1	JAGUAR HOUSE
1891737420001	1	REHOBOTH EXPEDICIONES
1805489380001	1	COPACABANNA
1803801024001	2	MOCAMBO BAR
1801922954001	3	ELVITA
1805180054001	1	ABARSIL
1801456540001	5	MONTE CARMELO
1850630771001	1	SANTOS CANTARITOS
1802656437001	1	HOTEL DONDE MARCELO METOO
1713707972001	2	HICKORY GRILL
1804536892001	1	HOTEL DE MI PUEBLO
1801096106001	1	CAÑA LIMEÑA
1891778690001	1	INFOTRAVEL ECUADOR
1891718841001	1	TUNGURAHUA EXPLORER TUNGUEXP
1600743981001	1	DULCE AMANECER
1725118838001	1	CREPERIA LA GIORNATA
1890153549001	1	WONDERFULL ECUADOR
1804470951001	1	KAMELOT

1802496859001	1	LA CASA DEL VOLCAN
1803839024001	2	ELVITA TERMINAL
1801822972001	2	ERUPCION ART
1800312231001	1	BAÑOS
1600278111001	3	VISTA A LAS 3 MARAVILLAS DE BAÑOS
1801731280001	1	HOTEL DONDE IVAN
1802182855001	1	ELVITA SPA
0602170938001	1	PESCA DEPORTIVA RIVERSIDE
0603365008001	3	CHINO CHINGON
1707190409001	3	"AMBATEÑITO"
0913755211001	1	LA CASA DE ADALUZ
1801792712001	2	CASA AUGUSTO HOSPEDAJE
0503695785001	1	FARFALLE PIZZA & GRILL
0602545675001	2	HOSTAL NOMADA
1600605024001	2	SANTA ANA DEPARTAMENTOS Y SUITE VACACIONALES
1708725807001	1	HOTEL LA FLORESTA
1801639087001	1	CHIMENEA
1600190498001	1	FABIS
1600587750001	1	BAMBU'S STEAK HOUSE
1600358939001	1	CASA AMARILLA HOSPEDAJE
1600358939001	2	HOSTAL CASA AMARILLA CITY
1600301442001	1	REAL
1803274685001	1	DUGAM
1891810784001	1	DREAM ADVENTOUR
1801771187001	1	"MAGDALENA"
1600188716001	1	VOLCANO
1802811081001	1	BUENAVISTA
1801100684001	1	HOSTAL SOLEIL
1801989755001	1	LA COCINA DE DULCELINA
0603896135001	1	CAFE GOOD BOOKS & FOOD
1891768873001	2	KAMIKAZE DEPORTES EXTREMOS
1891768873001	3	KAMIKAZE AVENTURA EXTREMA 2
1600261927001	1	PARADERO FABIS
0603774985001	1	AMAZONIA Y SOL
1891772501001	1	PAILON DEL DIABLO
1803356805001	1	HOSTAL SANTA CRUZ BACKPACKERS
1759931064001	1	SHERE PUNJAB RESTAURANT
1891801072001	3	RIOVERDEADVENTURE
1890056829001	1	SANGAY SPA HOTEL
1718224718001	3	JARDINES DE BABILONIA

1803940889001	2	INTIKILLA SOL Y LUNA 2
1803940889001	1	INTIKILLA SOL Y LUNA
1891809439001	1	TURISMOECUADOR
0601959117001	2	HOSTAL JULIANDS
1801615178001	1	HOSTERIA MONTE SELVA
1803958436001	3	BALCON DEL CIELO
1800300756001	1	HOSTERIA LLANOVIENTOS
1703975316001	1	CABAÑAS LAS MARIAS
1805035597001	1	BRUNELI
1890139295001	1	GEOVANNY TOURS, GEOTURS
1801754530001	3	BAR CAFE DEL JACK
1600225369001	1	PALMAR
0700715055001	1	HOSTAL EL ORO
1801565738001	3	GALA INN
1600322372001	1	COLONIAL BAÑOS
1800317404001	1	ANGELLY
1801945880001	2	KAMELOT
1801375286001	4	COLONIAL CLASSIC
0601879752001	2	EL JARDIN DE BAÑOS
1801437847001	1	CASA POSADA
1600284895001	1	LA MAZORCA DORADA
0601335045001	1	EDUARDOS ECOLOGIA Y AVENTURA
1802866754001	1	RESTAURANT ACHUPALLA
1802388007001	1	HOSTAL EL EDEN
1800312694001	1	VILLA SANTA CLARA
1891770835001	1	EL VUELO DEL CONDOR
1800393769001	2	HOSTAL CORDILLERA
1600398414001	1	ANIMAL PARK RESTAURANTE
1600398414001	3	ANIMAL PARK SAFARI
1600398414001	2	ANIMAL PARK PARQUE TEMATICO
0914356019001	1	GIOVA'S
1803719481001	1	CHARVIC
0501835516001	2	WHY NOT
1600400335001	1	LLAMARADA DE MOE
1801608017001	1	EL VENTANAL DE KONG
1891733220001	1	ULTRAMOTOS
1891735185001	2	DOGUITOURS
1850919430001	1	SAID ADVENTURE
1801085372001	1	BALCON HERMOSO
1802427771001	3	AROMI CHOC

1802427771001	2	AROMI CAFE Y CHOCOLATE TIENDA GOURMET
1802427771001	1	AROMI CAFE Y CHOCOLATE TIENDA GOURMET
1891725414001	1	MTS ADVENTURE
1802665610001	5	TEQUILAZO BANEÑO
1500881014001	3	JARDINES DE CHAMANA
1600240863001	4	EN CASA DE LUIS
1600240863001	1	ALISAMAY
1801287077001	1	GARGANTA DE FUEGO
1801192004001	1	HOSTAL VALVERDE'S
1803574290001	1	LOLA CAFE
1600175929001	1	RESTAURANT MEXICAN MONI
1805034020001	1	ADVENTURE
1801759794001	4	CIMARRON BY PAPPARDELLE
1716317993001	8	POLLOS D'CAMPO
1891766854001	1	AVENTURE ECOTURISMOAGOYAN CIA. LTDA.
1891811750001	1	MERAKI TOURS
1802206902001	1	EL PARAISO DE MI FAMILIA
1801915719001	1	LA CASA BARBOLETA
1804945689001	1	KILLA
1891733182001	1	MEGAVENTURA TOUR OPERATOR
1891780431001	1	PEDACITO DE CIELO
1800902205001	1	HOSTAL EL BELEN
1891720374001	1	COMUNA PONDOA
1891810950001	1	MASHA ADVENTURE 711 S.A.S.
1801516046001	3	XPERIENCE
1891810991001	1	WATERFIRE ADVENTURE S.A.S.
1803455771001	1	RESTAURANTE LA CASCADA
1600319188001	2	CALIFORNIA AC/DC
1723372296001	1	MIRADOR - CAFE SACHA 360
1600350258001	2	TORRE DEL AMOR
1803402534001	2	PUMAMAQUI
0603914615001	1	OUHLALA
1891811128001	1	BROTHERS OF THE TRAILS & INFINITNESS TRAVEL S.A.S.
1802611101001	1	FINCA CHAMANAPAMBA
1206210856001	1	VARIEDADES DEL MAR NEPTUNO
0924500283001	2	MARISQUERIA
0924500283001	2	LA PIEDRA STEAK HOUSE
1719791087001	1	FRATELLI PIZZAS

1805286778001	1	DOLINDA AROMA Y FELICIDAD
1600299455001	1	HOTEL PASSIFLORA
1891721745001	1	CHEBASTOUR
1715945190001	1	BARRIL MADERO
1714720081001	2	ISLA DE BAÑOS
1803561974001	4	"DUENDE GUSHI"
1600682304001	2	MAGDALA
1800992271001	1	HOSTAL ANITA
1891716474001	1	SERVICIOS TURISTICOS CARRILLO HERMANOS STCH
1791415132001	207	KFC
1891809833001	1	593 BAÑOS
1805385877001	1	LA CASA DE MICHU Y NIKY
1600383382001	1	SINESTESIA HOUSE
0900300047001	1	AL FUOCO
1891744230001	2	PESCA GALARZA
1805081203001	2	NATURALEZA URBANA
1802200426001	5	PARQUE LOS PIES DE JESUCRISTO
1802200426001	4	LOS PIES DE JESUCRISTO
1792141486001	47	JUAN VALDEZ CAFE
1802635894001	1	FRANQUICIA NICE CREAM TUTTO FREDDO
2100125299001	4	AMBROSIA ROOFTOP
1891799655001	1	ÑATO GUIA DE LAS CUMBRES BAÑOS- EC
1705858270001	1	CAFE HOOD
1705858270001	4	ALOJAMIENTO CAFE HOOD
1801251362001	3	CABAÑAS DON LUIS
1803985322001	3	SANTA ANA GLAMPING-APARTAMENTS AND SUITES
1891738605001	1	SIN FRONTERAS TRAVEL
1805080841001	1	CASA SOFIA
1803447448001	7	LEPRECHAUN BEER GARDEN
1803447448001	1	LEPRECHAUN
1803447448001	5	SALSOTECA LEPRECHAUN
1800887638001	1	HOSTAL RIO NEGRO
1800955187001	1	HOTEL CASA BLANCA
1800321786001	1	FLOR DE ORIENTE
1805183322001	1	RESTAURANTE FABIS
1600709768001	1	CASA HOOD CAFE - RESTAURANTE
1803425030001	1	SIERRA VERDE

1890152496001	1	AVENTURA TRAVEL HERANTONIO
1891762190001	2	MEGA ADVENTURE PARK RIO BLANCO
1891762190001	3	MEGA ADVENTURE PARK RIO BLANCO
0604095653001	2	RURAK
0604333864001	1	GRIMALDI
1891812154001	1	SIGILOSA GO-TRAVELS BAÑOS S.A.S. LA CUCHARA BRAVA DE MAMA CHARITO
1803398021001	2	
1803973070001	4	ANDES SPECIALTY COFFEE BRISSA LA MARISQUERIA DE LOS PANAS
1801758010001	1	
1805286760001	2	AMARELO RESTAURANTE
1805286760001	1	RUN TUN PARK
1891770576001	1	ARCOFIMUND
1891768237001	2	ALEXTRAVEL AVENTURE SUCURSAL 1
1891768237001	1	ALEXTRAVEL AVENTURE MATRIZ
1850385442001	1	BLAH BLAH EXPRESS
1803277639001	1	HONEY COFFEE AND TEA
1800323246001	1	LA CASA DEL ARBOL
1891812355001	1	CHEBASTOUR ADVENTURE
1891712274001	1	ALEXANDERTOUR SUCURSAL 1
1891712274001	2	ALEXANDERTOUR RESTAURANTE POLLOS A LA BRASA PICO FINO
1600226656001	1	
1600308975001	1	RESTAURANT "VILLA GERTRUDIS"
1804445003001	2	GRAND RIO HOTEL
1803497880001	1	LEÑO ROJO RESTAURANTE
1803246428001	1	TAITACOFFEE&RESTOBAR
1803135217001	1	EL SECRETO DEL ABISMO
1759766262001	1	PAILON DEL DIABLO
1803677481001	2	IMPERIO FOOD
1600193351001	1	MISHKY WASI
1804944047001	1	CASA MIRADOR
1760884146001	2	AMAI
1802536530001	1	LAS MANOS DE LA PACHAMAMA
1802536530001	2	PACHAMAMA LODGE
1804716502001	1	GREEN GARDEN
1891715567001	3	EXPEDICIONES PAILONTRAVEL
1716318546001	1	RESTAURANTE LOS NEVADOS
1805357959001	1	DASTIN GRILL
1801464726001	1	CASA DINNA DELICATESSEN

1805182787001	2	ALQUIMIA
1600259582001	2	DONDE NIKOS HOSPEDAJE
1804363248001	2	JUCA CAFE
1600422867001	3	EASS SHOTS FOOD SERVICES
1600252728001	2	EKUS DISCOTEK
1600833394001	1	FENIX LAND
1804069530001	1	APARTAMENTO CENTRAL AGUA VOLCAN
1792647576001	1	HACIENDA GUAMAG
0102797578001	1	SPLIT
0501836423001	2	MOLLITIAM
1801494996001	1	M'FANNY'S COMPLEJO ECOTURISTICO
1801289974001	1	SUEÑOS DE SAN CRISTOBAL
1709764995001	1	LE PETIT JARDIN
1891756263001	1	SAFE DESTINY
1709053258001	1	MERCEDES' RESTAURANT
1891743021001	1	FANATIES SPORT TOUES TRAVEL AGENCY CIA.LTDA
1891774121001	1	MAGIC - EXPERIENCE ECUADORIAN TRAVEL AGENCY CIA. LTDA.
1801313501001	1	ALITAS DEL CADILLAC
1800340075001	1	HOSTAL BLANCA FLOR
1851891430001	2	HOSTAL REGINA
1800124602001	1	RIO VERDE
1891773257001	1	STAR LINE ECUADOR CIA LTDA
1803784121001	1	HOSPEDAJE DE SOFY
0705790970001	1	RESTAURANTE D'LIRIOS
1600399172001	1	THE COFFEE LOUNGE
1600198996001	1	ANANITAY
1891807445001	1	DEPORTES TOURS
1805183223001	1	MUNDO AZUCAR
1712084266001	2	CHEZ OMA
1600067373001	1	HOSTAL PUERTA DE ALCALA
1600819344001	1	VOILA BISTRO
1600593121001	1	PISCINAS Y SPA GAMBOA
1891812470001	1	LA PIEDRA SACHA RUNAS
1801671247001	2	TIMARA
1800336354001	4	ELSITA DEPARTAMENTO VACACIONAL
1804196283001	1	DINOS PARK
1803618667001	3	CASA JARDIN DE LOS SUEÑOS
1804742532001	1	AGOYAN

1802120988001	2	PARQUE EL LABERINTO DE DRAGON
1804125001001	1	ADEVAN
1600663544001	1	QUINTA DANAE
1709778656001	2	HUAYRAPUNGO WIND HOUSE
1891811755001	1	OPERHOSBAS
1803370947001	1	QUILOMBO
0502886757001	1	HOSTAL LOS ANDES
1805479217001	1	EL GUAYABILLO
1801708262001	1	MI CASITA EN BAÑS
1600315152001	2	VILLA ISAI
1801753995001	1	EL RINCON DE TERIS
1600474694001	1	CERRO HERMOSO
0603931130001	1	CASA FRANCHESCA
1802331122001	2	CARMEN TITIN - HOSPEDAJE
1760707115001	3	LOS OLIVOS
1804208013001	1	SAGRADO CORAZON
1805032479001	1	JACQUELIN'S HOUSE
1891775713001	1	CHINCHINADVENTURE
1891768318001	1	AVENTURA DE ADAN Y EVA
1891759912001	1	OPERADORA DE TURISMO AVENTURBAÑOS CIA. LTDA.
0602940728001	2	BRYANA
0601896954001	3	HOSTERIA ULBA
1891753051001	1	OPERADORA DE TURISMO ENS EXTREME NATURALS SPORT CIA. LTDA.
1716999428001	1	LAS GALLINAS DE PINLLO RESTAURANTE ABAKA
1803472347001	1	ZUMO FOOD & DRINK
1600210908001	1	LA CASA DE LA PIZZA
1891768725001	1	TURISMO SAN PEDRO DE BAÑOS TURISANPEDRO SA
1690017330001	1	COMPANIA ECOTURISTICA CETUMIR
1802638708001	3	RODEO GRILL
0600810261001	1	TORRE DE CRISTAL
1600646358001	4	NIGHTFALL
1706312525001	5	ATOMIC BAR
1891812072001	1	CHERUSKER
1891812072001	1	CHERUSKER
1850221787001	1	VIOLETTA
1801377027001	2	PORTAL DEL CIELO
1600911380001	1	HOSTAL JARVIC

Anexo 4: Estratificación de la muestra

La presente investigación utilizó un muestreo probabilístico estratificado proporcional, con el objetivo de garantizar la representatividad de los distintos tipos de actividad turística del cantón Baños de Agua Santa. La estratificación se realizó a partir del catastro oficial de establecimientos turísticos proporcionado por el GAD de Baños de Agua Santa, el cual registra un total de 572 establecimientos activos.

Los establecimientos turísticos se distribuyeron de la siguiente manera:

Estrato	Población (N _i)
Hoteles y hostales	343
Restaurantes y centros de aventura	172
Agencias de viajes y operadoras	57
Total	572

La asignación del tamaño muestral por estrato se efectuó mediante la fórmula estadística de afijación proporcional, expuesta en la población y muestra:

$$n_i = \frac{N_i}{N} * n$$

Donde:

n_i : Tamaño de la muestra del estrato.

N_i : Tamaño del estrato en la población.

N : Población total.

n : Tamaño de la muestra.

$$n = 174$$

Estrato	Población (N _i)	% sobre población	Muestra (n _i)
Hoteles y hostales	343	59,97 %	104
Restaurantes y centros de aventura	172	30,07 %	52



Universidad de Otavalo

Agencias de viajes y operadoras	57	9,96 %	18
Total	572	100 %	174

