



Actualización digital contable y toma de decisiones gerenciales en Almacenes Santa María, Ecuador, durante 2024

Digital accounting updating and managerial decision-making at Almacenes
Santa María, Ecuador, during 2024

Merly Johanna Delgado-Zambrano 
mdelgado6089@utm.edu.ec

Susetty Lorena Gómez-García 
Susetty.gomez@utm.edu.ec

Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador.



<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v10i39.247>

Recibido: 14 de abril 2026 | Aceptado: 08 de junio 2026 | Publicado: 10 de julio 2026

Resumen

Introducción: La actualización digital contable se ha convertido en un factor clave para mejorar la gestión de la información financiera y fortalecer la toma de decisiones gerenciales. **Objetivo:** Analizar la contribución de la actualización digital contable a la toma de decisiones gerenciales en Almacenes Santa María, Ecuador, durante el año 2024. **Método:** Se desarrolló un estudio de caso con enfoque mixto, diseño no experimental y corte transversal. Se aplicó un cuestionario con escala Likert a doce colaboradores de las áreas contable, administrativa y financiera, además de una entrevista estructurada al gerente de la sucursal. **Resultados:** Los hallazgos evidenciaron una valoración favorable de la automatización del ciclo contable, con un 84 %, así como del aprovechamiento de módulos avanzados y del cumplimiento percibido de la normativa contable y tributaria, ambos con 83 %. También se identificó una percepción positiva sobre la integración automática de datos entre inventarios, compras y ventas, con 83 %. En cuanto a la eficiencia operativa, el 84 % señaló reducción en los tiempos de cierre y el 83 % reconoció disminución de errores de digitación y duplicidad de registros. Asimismo, se destacaron consensos del 100 % en la precisión de los reportes y la utilidad de los datos en tiempo real para reducir la incertidumbre gerencial. **Conclusión:** La digitalización contable aporta valor gerencial cuando integra datos, mejora la calidad de la información, fortalece la apropiación tecnológica y promueve rutinas de análisis para la toma de decisiones.

Palabras clave: Actualización digital contable; Eficiencia operativa; Gestión gerencial; Sistemas de información; Toma de decisiones.

Abstract

Introduction: Digital accounting updating has become a key factor for improving financial information management and strengthening managerial decision-making. **Objective:** To analyze the contribution of digital accounting updating to managerial decision-making at Almacenes Santa María, Ecuador, during 2024. **Method:** A case study with a mixed approach, non-experimental design, and cross-sectional cut was developed. A Likert scale questionnaire was applied to twelve collaborators from the accounting, administrative, and financial areas, in addition to a structured interview with the branch manager. **Results:** The findings showed a favorable assessment of the automation of the accounting cycle, with 84%, as well as the use of advanced modules and the perceived compliance with accounting and tax regulations, both with 83%. A positive perception was also identified regarding the automatic integration of data between inventories, purchases, and sales, with 83%. In terms of operational efficiency, 84% indicated a reduction in closing times and 83% recognized a decrease in typing errors and duplication of records. Likewise, 100% consensus was highlighted on the accuracy of reports and the usefulness of real-time data to reduce managerial uncertainty. **Conclusion:** Accounting digitalization provides managerial value when it integrates data, improves information quality, strengthens technological appropriation, and promotes analysis routines for decision-making.

Keywords: Digital accounting update; Operational efficiency; Managerial management; Information systems; Decision-making.

Introducción

La aceleración de la transformación digital ha modificado la forma en que las organizaciones producen, procesan y utilizan la información financiera. En este contexto, la contabilidad ha dejado de limitarse al registro histórico de transacciones y ha pasado a desempeñar una función de integración, control y apoyo a la decisión. [Salgado et al. \(2024\)](#) identifican que la investigación sobre transformación digital en administración y contabilidad ha cobrado una presencia creciente, mientras que [Ocampo \(2023\)](#) destaca que la incorporación de tecnologías de información en el ámbito contable y financiero puede mejorar la oportunidad de los reportes y la eficiencia de los procesos. Por ello, el valor de la digitalización no reside únicamente en sustituir documentos físicos por archivos electrónicos, sino en rediseñar los flujos de información que conectan operaciones, control interno y gestión gerencial.

La digitalización contable también supone una transformación organizacional. [Argüelles Gómez et al. \(2025\)](#) señalan que las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden ampliar las capacidades de gestión financiera y apoyar las decisiones de emprendedores, siempre que respondan a necesidades concretas de información. En esa misma línea, [Velásquez y Chitiva \(2025\)](#) advierten que la incorporación de inteligencia artificial exige preservar el juicio profesional y el valor humano del contador. Así, la adopción tecnológica debe entenderse como un proceso sociotécnico: involucra software, datos, procedimientos, competencias profesionales y disposiciones culturales frente al cambio.

Desde una perspectiva operativa, la actualización digital permite automatizar tareas repetitivas, reducir tiempos de procesamiento y aumentar la disponibilidad de información. [Morales \(2025\)](#) explica que los efectos de la transformación digital sobre la productividad dependen de las características de cada organización y de su estructura productiva. [Mina y Peñarrieta \(2025\)](#) sostienen que la transición hacia la contabilidad digital favorece la automatización y la optimización de los procesos administrativos, al disminuir errores y acelerar el tratamiento de la información. En consecuencia, la expectativa de eficiencia debe analizarse en relación con las capacidades reales de integración, uso y control del sistema implementado.

En el área contable, las tecnologías actuales incluyen sistemas integrados de planificación de recursos empresariales, facturación electrónica, herramientas de análisis de datos, plataformas de colaboración y soluciones apoyadas en inteligencia artificial. [Chávez-Cruz \(2025\)](#) subraya que estas tecnologías abarcan desde software contable básico hasta aplicaciones avanzadas de aprendizaje automático. De forma complementaria, [Corro et al. \(2025\)](#) describen que la evolución digital se expresa en la robotización de tareas financieras, el empleo de sistemas inteligentes, los registros descentralizados, el procesamiento masivo de datos y los servicios en la nube. En conjunto, estas soluciones pueden fortalecer la trazabilidad, la consistencia de los registros y la rapidez de acceso a la información, pero sus beneficios no se producen de manera automática.

La calidad y la oportunidad de la información constituyen el mecanismo principal por el cual la contabilidad digital puede incidir en la gestión. [Totola \(2024\)](#) plantea que la contabilidad digital ofrece información actualizada para respaldar decisiones empresariales, mientras que [Cuichán-Haro et al. \(2025\)](#) explican que las operaciones contables contemporáneas se ejecutan mediante plataformas y software especializados.

Por otro lado, [Naranjo-Padilla et al. \(2024\)](#) agregan que la automatización integra tecnologías como el reconocimiento óptico de caracteres, los sistemas inteligentes y la analítica en tiempo real. Por su parte, [González Rodríguez \(2025\)](#) destaca que los sistemas computarizados permiten ahorrar recursos y disponer de información financiera oportuna. Estas contribuciones sugieren que el desempeño de un sistema contable debe valorarse no solo por su capacidad de registrar transacciones, sino también por su capacidad de generar evidencia útil para planificar, controlar y corregir decisiones.

La transición digital presenta, al mismo tiempo, desafíos de adopción, seguridad y desarrollo de capacidades. [Murillo et al. \(2025\)](#) sostienen que la digitalización contable exige inversión, formación del talento humano y una gestión rigurosa de riesgos de ciberseguridad. [Flores et al. \(2025\)](#) señalan que la eliminación de tareas manuales puede

mejorar la precisión, la transparencia y la velocidad del procesamiento en grandes empresas y pymes.

Sin embargo, la capacitación insuficiente, el uso parcial de los módulos disponibles y la ausencia de protocolos de gobernanza de datos pueden limitar el aprovechamiento de la inversión tecnológica. Por ello, el análisis de la actualización digital debe contemplar tanto los beneficios técnicos como las condiciones organizacionales que permiten convertir tales beneficios en capacidades gerenciales sostenibles.

En términos conceptuales, [Bonilla et al. \(2024\)](#) relacionan la transformación digital de la gestión contable-financiera con mejoras en la información y la toma de decisiones en empresas comerciales. A su vez, [Betancourt Gonzaga \(2025\)](#) analiza los desafíos y oportunidades de la transformación digital para la contabilidad gerencial y la decisión estratégica. En lugar de asumir que una herramienta determina por sí misma la calidad de una decisión, estas aproximaciones permiten considerar la digitalización como una capacidad organizacional que combina infraestructura, datos, rutinas analíticas y criterio profesional. Esta precisión es importante porque la evidencia de percepción sobre un software no equivale, por sí sola, a una auditoría técnica de su desempeño o de su cumplimiento normativo.

Las pymes y las empresas comerciales enfrentan particularidades que refuerzan la relevancia del tema. [Ortega et al. \(2025\)](#) señalan que las tecnologías digitales están transformando los procesos contables de las pymes ecuatorianas, mientras que [Pinto et al. \(2026\)](#) examinan los retos de la transformación contable y financiera en el entorno empresarial ecuatoriano. [Villalobos \(2025\)](#) observa que la digitalización del área contable y financiera puede reorganizar las prácticas de gestión y el uso de información.

A ello se suman los aportes de [Pilatasig y Tituaña \(2024\)](#), quienes enfatizan los desafíos y oportunidades de la transformación digital en contabilidad; de [Acosta et al. \(2024\)](#), quienes estudian la adaptación de los contadores a las herramientas de la era digital; y de [Anago \(2024\)](#), quien aborda el impacto de la transformación digital en procesos contables del sector comercial. Tales antecedentes justifican la necesidad de producir evidencia situada en organizaciones concretas y con indicadores de adopción, eficiencia e información para la gestión.

Almacenes Santa María constituye un escenario pertinente para este análisis, pues su operación articula inventarios, compras, ventas, tesorería, contabilidad y decisiones de precios y abastecimiento. Durante 2024, la empresa actualizó sus procesos contables digitales con el propósito de reducir errores, integrar información y agilizar los reportes para la dirección. A partir de este contexto, el objetivo de la investigación fue analizar la contribución de la actualización digital contable a la toma de decisiones gerenciales en Almacenes Santa María. La pregunta que orientó el estudio fue la siguiente: ¿cómo se relaciona la actualización digital contable con la percepción de eficiencia operativa, calidad de la información y toma de decisiones gerenciales en la empresa durante 2024?

Método

La investigación se desarrolló desde un enfoque mixto, con predominio descriptivo y un alcance explicativo de carácter interpretativo. El componente cuantitativo permitió identificar las valoraciones del personal sobre el uso del software, la integración de datos, la eficiencia operativa y la utilidad de los reportes. El componente cualitativo permitió profundizar, mediante la entrevista al gerente, en el sentido que la dirección atribuye a los cambios en los procesos contables y al uso de información digital para decidir. Debido a que las variables se observaron en su contexto habitual y no fueron manipuladas, se utilizó un diseño no experimental y de corte transversal.

El estudio se configuró como un caso único en la sucursal de Almacenes Santa María ubicada en Portoviejo, Ecuador. La unidad de análisis estuvo conformada por doce colaboradores vinculados a las áreas de contabilidad, administración general y tesorería-finanzas, además del gerente de la sucursal. Se encuestó a la totalidad de los doce colaboradores disponibles en las áreas involucradas en el proceso contable y administrativo; por ello, los porcentajes reportados describen la percepción de dicho grupo y no pretenden realizar inferencias estadísticas a otras empresas o poblaciones. La entrevista se aplicó al gerente como informante clave para contrastar la interpretación de los resultados cuantitativos con la perspectiva directiva.

Para el componente cuantitativo se empleó un cuestionario estructurado con escala Likert de cinco opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo. El instrumento incorporó dos dimensiones. La primera evaluó el nivel de utilización del software contable mediante indicadores de automatización del ciclo contable, uso de módulos avanzados, ajuste percibido a normas contables y tributarias, capacitación e integración de datos. La segunda analizó la eficiencia operativa percibida a través de indicadores sobre tiempos de cierre, reducción de errores, disponibilidad de información para revisiones, liberación de tiempo para el análisis financiero, precisión de reportes, uso de tableros de control y reducción de la incertidumbre.

Para el componente cualitativo se aplicó una entrevista estructurada al gerente. Las preguntas se organizaron en torno a tres categorías: optimización operativa y capacidad de respuesta en tiempo real; calidad de la información y toma de decisiones; y cultura organizacional, capacitación y gestión del cambio. La observación directa del flujo operativo complementó la comprensión de la interacción entre el personal y las herramientas digitales. La integración de resultados se realizó mediante una triangulación de convergencias y divergencias entre las respuestas de los colaboradores y el discurso gerencial.

El análisis cuantitativo se efectuó con frecuencias absolutas y porcentajes por ítem. Para facilitar la lectura, las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo se presentan agrupadas como valoración favorable, sin ocultar los porcentajes neutrales. El análisis

cualitativo se desarrolló mediante categorización temática de las respuestas del gerente y comparación con los resultados del cuestionario. En el tratamiento ético se mantuvo la confidencialidad de las respuestas individuales y la presentación agregada de los resultados; el protocolo fue sometido a revisión institucional conforme a los principios aplicables de ética en investigación.

Resultados

Caracterización de los participantes

La distribución de los participantes muestra que el personal directamente vinculado con contabilidad y tesorería-finanzas concentró el 67 % de la muestra, mientras que el 33 % correspondió a administración general. Esta composición permitió recoger valoraciones de funcionarios que utilizan o reciben de manera frecuente información originada en el sistema contable. Asimismo, el 67 % tenía más de tres años de antigüedad en la empresa, lo que aporta experiencia acumulada para comparar los cambios en los procesos y en la disponibilidad de la información.

Tabla 1. Área de desempeño del personal encuestado

Área de desempeño	Frecuencia	Porcentaje
Contabilidad	6	50 %
Administración general	4	33 %
Tesorería-finanzas	2	17 %
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra el área de desempeño de los colaboradores encuestados.

Tabla 2. Antigüedad laboral del personal encuestado

Antigüedad laboral	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	1	8 %
De uno a tres años	3	25 %
Más de tres años	8	67 %
Total	12	100 %

Nota. La tabla muestra la antigüedad del personal en la empresa.

Nivel de utilización del software contable

La primera dimensión examinó el grado de apropiación del software contable en las actividades diarias. La valoración favorable fue alta en todos los indicadores. El 84 % de los participantes manifestó que el sistema permite automatizar el ciclo contable y los registros administrativos; el 83 % señaló que utiliza módulos avanzados, como nómina y conciliaciones; y el 83 % consideró que el software se ajusta a las normas contables y

tributarias vigentes. En los tres indicadores no se registraron respuestas desfavorables, aunque se observaron porcentajes de neutralidad entre 16 % y 17 %.

La capacitación fue el indicador con menor valoración favorable dentro de esta dimensión, aunque mantuvo un resultado positivo: el 75 % indicó que recibe capacitación técnica cuando el software se actualiza, frente a un 25 % de respuestas neutrales. Finalmente, el 83 % consideró que el sistema integra y migra datos de inventarios, ventas y compras sin recurrir a un tratamiento manual. En conjunto, estos hallazgos describen un uso consolidado del sistema, pero también indican que la formación y la comunicación de las actualizaciones pueden fortalecerse.

Tabla 3. Resultados de la dimensión A: nivel de utilización del software contable

Ítem	Indicador evaluado	Valoración favorable	Neutral	Desfavorable
1	Automatización del ciclo contable y de los registros administrativos	84 %	16 %	0 %
2	Uso de módulos avanzados, como nómina y conciliaciones	83 %	17 %	0 %
3	Ajuste percibido a la normativa contable y tributaria ecuatoriana	83 %	17 %	0 %
4	Capacitación técnica ante mejoras o actualizaciones	75 %	25 %	0 %
5	Integración automática de datos de inventarios, ventas y compras	83 %	17 %	0 %

Nota. Valoración favorable agrupa las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo. Las respuestas desfavorables agrupan las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Percepción de la eficiencia operativa y la información para decidir

La segunda dimensión evidenció una valoración favorable de la contribución del software a la eficiencia operativa. El 84 % consideró que el sistema disminuyó los tiempos de cierre mensual y de emisión de balances. De manera similar, el 83 % percibió que se redujeron errores de digitación, repetición de registros, duplicidad de asientos y descuadres contables. El 83 % indicó que la información financiera se encuentra

disponible con oportunidad para auditorías, revisiones internas e informes de evaluación; el mismo porcentaje señaló que el ahorro de tiempo permite concentrarse en actividades de análisis financiero.

El resultado más alto se observó en la precisión percibida de los reportes: la totalidad de los encuestados consideró que la información producida por el sistema refleja la realidad económica actualizada del almacén. También se registró un consenso total respecto a que los datos en tiempo real reducen la incertidumbre y agilizan la toma de decisiones frente a cambios del mercado. No obstante, el uso frecuente de dashboards, indicadores clave de desempeño y estados financieros para proyectar costos obtuvo una valoración favorable de 75 %, acompañada de 25 % de respuestas neutrales. Este resultado sugiere una oportunidad de mejora en la socialización de las rutinas gerenciales de análisis y en la integración visible de los tableros de control al proceso de planificación.

Tabla 4. Resultados de la dimensión B: percepción de eficiencia operativa y utilidad de la información

Ítem	Indicador evaluado	Valoración favorable	Neutral	Desfavorable
6	Reducción de tiempos de cierre contable y emisión de balances	84 %	16 %	0 %
7	Disminución de errores de digitación, duplicidad y descuadres	83 %	17 %	0 %
8	Disponibilidad inmediata de información para auditorías y revisiones	83 %	17 %	0 %
9	Liberación de tiempo para análisis financiero	83 %	17 %	0 %
10	Precisión percibida de los reportes sobre la realidad económica	100 %	0 %	0 %
11	Uso de dashboards, KPI y estados	75 %	25 %	0 %

	financieros para proyectar costos			
12	Reducción de incertidumbre y agilidad decisoria con datos en tiempo real	100 %	0 %	0 %

Nota. Valoración favorable agrupa las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo. Las respuestas desfavorables agrupan las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Entrevista gerencial y triangulación

La entrevista al gerente permitió identificar tres hallazgos cualitativos. En primer lugar, la actualización tecnológica fue asociada con la superación de la fragmentación informativa y de la dependencia de procesos manuales. Según la perspectiva gerencial, la integración de compras, ventas e inventarios redujo tiempos de espera y facilitó la revisión de liquidez, stock y condiciones de negociación con proveedores. En segundo lugar, el gerente atribuyó especial valor a la oportunidad, integridad y trazabilidad de los datos para sustentar decisiones sobre precios, márgenes, rotación de inventarios, flujo de caja y costos administrativos.

En tercer lugar, la entrevista evidenció una brecha entre la experiencia de la dirección y la percepción de parte del personal. Mientras la gerencia indicó que utiliza tableros de control y estados financieros en sus decisiones, algunos colaboradores percibieron un uso menos frecuente de estos recursos. El gerente explicó que ciertas decisiones se consolidan en matrices internas de análisis que no son visibles para todos los trabajadores. Además, reconoció la necesidad de estructurar programas formales de capacitación cuando se incorporen cambios relevantes en el sistema. Esta convergencia entre la entrevista y las respuestas neutrales del cuestionario muestra que el desafío no se limita a disponer de información, sino también a compartir de manera comprensible los criterios y procesos mediante los cuales esa información se transforma en decisiones.

Tabla 5. Triangulación de resultados cuantitativos y cualitativos

Eje de análisis	Hallazgos de la encuesta al personal	Hallazgos de la entrevista al gerente	Síntesis interpretativa
Calidad y fiabilidad de la información	El 100 % valoró como precisos y confiables los reportes digitales.	Se atribuye al sistema la reducción de errores y una mayor certeza para compras y presupuestos.	Existe convergencia sobre la utilidad y la confiabilidad percibida de la información.
Toma de decisiones y uso de KPI	El 75 % percibió uso frecuente de dashboards, KPI y estados financieros; el 25 % fue neutral.	La gerencia reportó uso periódico de tableros y matrices complementarias de análisis.	La brecha se relaciona con la visibilidad y comunicación del proceso decisorio.

Capacitación y gestión del cambio	El 75 % valoró positivamente la capacitación; el 25 % se mostró neutral.	Se reconoció la necesidad de formalizar talleres ante actualizaciones relevantes.	Se requiere un plan de capacitación continua y verificable.
Eficiencia operativa e integración	El 84 % reconoció optimización de tiempos de cierre y el 83 % integración automática de datos.	Se informó que la integración de inventarios y ventas agiliza la respuesta a cambios del mercado.	Se observa convergencia sobre la reducción de fragmentación y tiempos operativos.

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada al personal y de la entrevista estructurada al gerente.

Discusión

Los hallazgos indican que la actualización digital contable en Almacenes Santa María se asocia, desde la percepción de los participantes, con una mayor integración de información, eficiencia operativa y disponibilidad de insumos para decidir. Esta asociación debe interpretarse con cautela: el diseño transversal y el tamaño reducido del caso no permiten establecer relaciones causales ni generalizar resultados a todas las empresas comerciales.

Sin embargo, la convergencia entre encuesta y entrevista sugiere que la digitalización no fue experimentada como un cambio aislado de software, sino como una modificación de las rutinas de registro, consulta y uso de la información financiera.

El alto nivel de aceptación de la automatización del ciclo contable y de la integración de datos entre inventarios, compras y ventas coincide con el planteamiento de [Ratmono et al. \(2023\)](#), quienes vinculan la digitalización de los sistemas de contabilidad gerencial con la efectividad de la toma de decisiones en pymes.

También es consistente con los resultados de [Lutfi et al. \(2022\)](#), que resaltan el papel del uso de sistemas contables digitales en el desempeño de pequeñas y medianas empresas. En el caso analizado, el 83 % de respuestas favorables a la integración de datos sugiere que la principal aportación del sistema no es solo acelerar registros individuales, sino disminuir la fragmentación entre áreas que generan información con efecto financiero.

Los resultados relacionados con la reducción de tiempos de cierre, la disminución percibida de errores y la disponibilidad de información para revisiones internas se vinculan con la literatura sobre analítica y sistemas empresariales. [Appelbaum et al. \(2017\)](#) explican que la analítica de negocios y los sistemas empresariales transforman la contabilidad gerencial cuando articulan datos, medidas de desempeño y procesos de decisión.

Rikhardsson y Yigitbasioglu (2018) añaden que la inteligencia de negocios y la analítica pueden ampliar el alcance de la contabilidad gerencial hacia actividades de interpretación y previsión. Por tanto, el 83 % de valoración favorable sobre la liberación de tiempo para análisis financiero es relevante: revela el potencial de desplazar parte del trabajo desde la transcripción y corrección de datos hacia tareas de interpretación, control y planificación.

El consenso de 100 % sobre la precisión de los reportes merece una lectura equilibrada. El resultado expresa una percepción robusta de confianza por parte del personal y la gerencia, pero no constituye una verificación independiente de la exactitud de los estados financieros, del cumplimiento normativo o de la ausencia de errores materiales.

En este sentido, Quattrone (2016) advierte que la digitalización de la contabilidad gerencial no garantiza, por sí misma, decisiones más sabias; su valor depende de los modos de interpretación, control y uso de la información. En este sentido, el estudio muestra que la confianza en los reportes debe complementarse con controles de acceso, conciliaciones periódicas, trazabilidad de cambios y procedimientos formales de validación antes de utilizar los datos en decisiones de inversión, financiamiento o asignación de recursos.

La percepción de utilidad de los datos en tiempo real se alinea con la evidencia sobre contabilidad en la nube y liderazgo digital. Hung et al. (2023) encuentran que la efectividad de la contabilidad basada en la nube puede contribuir a la calidad de las decisiones y al desempeño cuando se articula con transformación digital y liderazgo. De manera semejante, Izzo et al. (2021) muestran que la transformación digital puede habilitar prácticas de contabilidad continua y generar efectos sobre el capital intelectual.

En Almacenes Santa María, la disponibilidad inmediata de información se relacionó con decisiones sobre precios, inventario, liquidez y negociación con proveedores. Esta conexión es especialmente pertinente para una empresa comercial, donde demoras en la actualización de existencias, costos o flujos de efectivo pueden afectar la capacidad de respuesta frente a variaciones de demanda.

La neutralidad del 25 % sobre la capacitación evidencia que la adopción técnica no equivale a apropiación homogénea. Vărzaru et al. (2022) señalan que la utilidad percibida y la aceptación de los usuarios son determinantes en la adopción de tecnologías digitales en sistemas de información contable y gerencial. Por su parte, Elnakeeb y Elawadly (2025) identifican que la automatización y la inteligencia artificial están redefiniendo las prácticas contables y las competencias requeridas. En consecuencia, la capacitación no debe limitarse a una inducción inicial ni a instrucciones funcionales sobre botones y módulos; debe incluir interpretación de indicadores, detección de inconsistencias, ciberseguridad, uso responsable de automatizaciones y comprensión de los criterios que conectan datos con decisiones.

La brecha observada en torno al uso de dashboards y KPI aporta una implicación gerencial específica. Aunque la dirección informó que utiliza tableros y matrices internas, el 25 % de neutralidad indica que esa práctica no se percibe de manera clara en todas las áreas. [Kokina y Davenport \(2017\)](#) sostienen que la automatización y la inteligencia artificial modifican el trabajo contable al liberar capacidad para actividades de mayor valor, pero esa transición exige redefinir responsabilidades, controles y comunicación. En el caso analizado, la gerencia podría fortalecer la apropiación del sistema mediante reuniones breves de revisión de indicadores, paneles compartidos por área, protocolos sobre actualización de métricas y espacios en los que los colaboradores comprendan cómo la información que registran influye en costos, inventarios y decisiones comerciales.

Los resultados también dialogan con los antecedentes ecuatorianos y latinoamericanos del estudio. La valoración favorable de la automatización y de la integración respalda las observaciones de [Ortega et al. \(2025\)](#), [Pinto et al. \(2026\)](#) y [Villalobos \(2025\)](#) sobre la transformación de las prácticas contables y financieras en empresas de la región. La necesidad de capacitación y manejo de riesgos coincide con [Murillo et al. \(2025\)](#), mientras que la orientación hacia una información más oportuna y útil para decidir se relaciona con [Totola \(2024\)](#), [Pilatasig y Tituaña \(2024\)](#), y [Bonilla et al. \(2024\)](#). De esta manera, el caso confirma que el beneficio organizacional de la digitalización depende de la articulación entre sistemas, personas y prácticas de gestión, no de la simple adquisición de una herramienta.

Las limitaciones del estudio delimitan el alcance de sus aportes. El análisis se concentró en una sola sucursal, utilizó un número reducido de participantes y se basó, principalmente, en percepciones. Además, la información fue recolectada en un momento específico, por lo que no permite comparar indicadores objetivos antes y después de la actualización ni estimar cambios atribuibles exclusivamente al sistema. Investigaciones posteriores podrían incorporar registros de tiempos de cierre, tasas de error, indicadores de rotación de inventarios, costos de procesamiento, evidencias de auditoría y mediciones longitudinales. Esta ampliación permitiría contrastar la experiencia subjetiva de eficiencia con métricas operativas verificables y evaluar la sostenibilidad de los efectos de la actualización digital.

Conclusiones

La actualización digital contable en Almacenes Santa María se relacionó con una percepción favorable de la automatización, la integración de datos y la eficiencia operativa. La evidencia recogida muestra que el software es valorado como un instrumento que conecta las áreas de inventarios, compras, ventas, tesorería y contabilidad, y que facilita la disponibilidad de información para la gerencia. El aporte

principal identificado no se limita a la rapidez del registro, sino a la posibilidad de disponer de datos integrados para revisar la situación financiera y operativa con mayor oportunidad.

Los resultados cuantitativos evidenciaron una aceptación alta de la automatización del ciclo contable, del uso de módulos avanzados, del ajuste percibido a la normativa y de la integración entre áreas. También reflejaron una valoración positiva de la reducción de tiempos de cierre, de la disminución de errores y de la disponibilidad de información para auditorías y análisis. El consenso total respecto a la precisión percibida de los reportes y a la utilidad de los datos en tiempo real permite afirmar que el sistema ha fortalecido la confianza de los usuarios para apoyar decisiones de costos, inventarios, liquidez y planificación.

No obstante, la transformación digital no debe considerarse concluida por el hecho de que exista una plataforma funcional. Las respuestas neutrales sobre la capacitación y la visibilidad del uso de dashboards revelan que persisten oportunidades para consolidar la apropiación tecnológica. La empresa requiere institucionalizar un plan de formación continua, definir responsables de actualización, documentar procedimientos de validación de datos y comunicar con mayor claridad las rutinas mediante las cuales la información digital se convierte en decisiones gerenciales.

En términos de gestión, se recomienda integrar tableros de control compartidos, establecer indicadores periódicos de calidad de datos y realizar reuniones breves de revisión con las áreas que alimentan el sistema. Asimismo, conviene complementar la percepción positiva sobre los reportes con pruebas objetivas de consistencia, conciliaciones, trazabilidad y controles de acceso. Estas acciones contribuirían a sostener la confiabilidad de la información y a reducir los riesgos asociados con el uso intensivo de herramientas digitales.

Finalmente, el estudio muestra que la digitalización contable puede constituirse en un activo estratégico cuando se acompaña de liderazgo, capacidades analíticas y mecanismos de aprendizaje organizacional. Para profundizar esta evidencia, futuros estudios deberían comparar resultados antes y después de nuevas actualizaciones, incorporar indicadores operativos verificables y analizar casos de otras empresas comerciales. De este modo, sería posible establecer con mayor precisión las condiciones bajo las cuales la actualización digital fortalece el desempeño y la toma de decisiones.

Acerca de

Contribución de los autores: Las autoras contribuyeron a la conceptualización del estudio, al desarrollo metodológico, al análisis e interpretación de los datos, a la redacción del manuscrito, a la revisión crítica de su contenido intelectual y aprobaron la versión final para su publicación.

Financiamiento: Las autoras declaran que no recibieron financiamiento para esta investigación.

Conflicto de interés: Las autoras declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

Certificación ética: El protocolo del presente estudio fue sometido a revisión y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Universidad, en cumplimiento de los principios éticos y normativas institucionales aplicables.

Como citar: Delgado-Zambrano, M. J., & Gómez-García, S. L. (2026). Actualización digital contable y toma de decisiones gerenciales en Almacenes Santa María, Ecuador, durante 2024. *Revista Enfoques*, 10(39), 1-14.
<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v10i38.247>

Referencias

- Acosta, W. R., Gamarra, M. D., & Villalba, A. A. (2024). Adaptación de los contadores a la evolución de las herramientas contables en la era digital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3
- Anago, F. A. (2024). *Análisis del impacto de la transformación digital en los procesos contables en empresas privadas del sector comercial ferretero de Cumbayá y Tumbaco durante los años 2020-2023* [Trabajo de titulación, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/28372/1/TTQ1661.pdf>
- Appelbaum, D., Kogan, A., Vasarhelyi, M., & Yan, Z. (2017). Impact of business analytics and enterprise systems on managerial accounting. *International Journal of Accounting Information Systems*, 25, 29-44. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2017.03.003>
- Argüelles Gómez, P. Y., Ávila Villalobos, O. E., & Salvador Aguilera, F. (2025). IA y contabilidad asequible: Gestión financiera para la toma de decisiones de emprendedores en México. *Emergentes Revista Científica*, 5(4), 1145-1158. <https://doi.org/10.60112/erc.v6.i1.665>
- Betancourt Gonzaga, V. A. (2025). Transformación digital y contabilidad gerencial: desafíos y oportunidades para la toma de decisiones estratégicas. *Enfoques. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 9(36), 369-382. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v9i36.219>
- Bonilla, S. E., Vega, D. D., Quintero, N. R., & Godoy, J. R. (2024). Transformación digital en la gestión contable financiera y su impacto en la toma de decisiones en empresas comerciales de Panamá. *Revista Científica Orbis Cognita*, 8(2), 90-107. https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/view/5472/4247
- Chávez-Cruz, G. J. (2025). La formación contable en la era digital: Un análisis del impacto tecnológico. *Sociedad & Tecnología*, 8(S1), 181-193. <https://doi.org/10.51247/st.v8iS1.569>

- Corro, M. V., López, A. R., Quintana, V. E., Domínguez, P. A., & Erazo, E. S. (2025). Competencias digitales del docente de contabilidad: Retos y oportunidades en la era tecnológica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1
- Cuichán-Haro, B. E., Nevarez-Parraga, N. M., & Armas-Heredia, I. R. (2025). Innovación en contabilidad para pymes: Evaluación de las operaciones electrónicas. *Revista de Investigación Sigma*, 12(1), 86-103. <https://doi.org/10.24133/1na2ae07>
- Elnakeeb, S., & Elawadly, H. S. H. (2025). *Automation and artificial intelligence in accounting: A comprehensive bibliometric analysis and future trends*. Journal of Financial Reporting and Accounting. <https://doi.org/10.1108/JFRA-09-2024-0639>
- Flores, F. R., Castro, P. G., Suarez, M. A., Lino, Y. Y., & Márquez, J. F. (2025). Uso de herramientas digitales modernas en contabilidad y la competitividad empresarial. *Impulso Revista de Administración*, 5(12), 140-155. <https://revistaimpulso.org/index.php/impulso/article/view/734/1336>
- González Rodríguez, M. G. (2025). *Tecnología de contabilidad para la preparación de estados financieros en las pymes, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2023* [Trabajo de integración curricular, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/12778>
- Hung, B. Q., Hoa, T. A., Hoai, T. T., & Nguyen, N. P. (2023). Advancement of cloud-based accounting effectiveness, decision-making quality, and firm performance through digital transformation and digital leadership: Empirical evidence from Vietnam. *Heliyon*, 9(6), e16929. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e16929>
- Izzo, M. F., Fasan, M., & Tiscini, R. (2021). The role of digital transformation in enabling continuous accounting and the effects on intellectual capital: The case of Oracle. *Meditari Accountancy Research*, 30(4), 1007-1026. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-02-2021-1212>
- Kokina, J., & Davenport, T. H. (2017). The emergence of artificial intelligence: How automation is changing auditing. *Journal of Emerging Technologies in Accounting*, 14(1), 115-122. <https://doi.org/10.2308/JETA-51730>
- Lutfi, A., Alkelani, S. N., Al-Khasawneh, M. A., Alshira'h, A. F., Alshirah, M. H., Almaiah, M. A., Alrawad, M., Alsyounf, A., Saad, M., & Ibrahim, N. (2022). Influence of digital accounting system usage on SMEs performance: The moderating effect of COVID-19. *Sustainability*, 14(22), 15048. <https://doi.org/10.3390/su142215048>
- Mina, K. J., & Peñarrieta, A. G. (2025). Digitalización de la contabilidad: Transición hacia la contabilidad digital y su impacto en los modelos de gestión administrativa. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6. <https://revistalatam.redilat.org/index.php/lt/article/view/3738/6960>
- Morales, M. I. (2025). La innovación desde la transformación digital en las pymes. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1-15. <https://epsir.net/index.php/epsir/article/view/1138/1225>
- Murillo, M. D., Torres, D. Y., Torres, S. J., & Caicedo, V. E. (2025). Impacto de la digitalización en los procesos contables: Retos y oportunidades para las pymes.

- Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 7(1), 365-374.
<https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/1410/1893>
- Naranjo-Padilla, M. I., Herrera-Sánchez, M. J., & Coello-Panchana, A. J. (2024). Análisis bibliográfico del impacto de la transformación digital y tecnologías emergentes en la contabilidad actual. *Multidisciplinary Collaborative Journal*, 2(1), 52-64.
<https://doi.org/10.70881/mcj/v2/n1/31>
- Ocampo, A. M. (2023). Efectos de la transformación digital en el sector contable y financiero en Ecuador. *Revista Ciencia y Educación*, 4(11).
<https://cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/zenodo.10212374/430>
- Ortega, R. I., Ortega, J. X., Recalde, L. M., & Sandoval, M. M. (2025). Contabilidad en la era digital: Análisis de cómo las tecnologías están transformando los procesos contables en las pymes de Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), 2904. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3547>
- Pilatasig, J. C., & Tituaña, E. A. (2024). *La transformación digital en la contabilidad: Impacto, desafíos y oportunidades*. Universidad Técnica de Cotopaxi.
<https://repositorio.utc.edu.ec/items/a71fe40f-1afa-4b36-a531-cda318c158fc>
- Pinto, R. A., De la A Muñoz, S. E., Fajardo, N. J., & Ortega, J. X. (2026). Transformación digital en la contabilidad y la administración financiera: Retos y oportunidades para las empresas ecuatorianas en un entorno globalizado. *Revista Sinergia Académica*, 9(3). <https://sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/1008/2053>
- Quattrone, P. (2016). Management accounting goes digital: Will the move make it wiser? *Management Accounting Research*, 31, 118-122.
<https://doi.org/10.1016/j.mar.2016.01.003>
- Ratmono, D., Frendy, & Zuhrohtun. (2023). Digitalization in management accounting systems for urban SMEs in a developing country: A mediation model analysis. *Cogent Economics & Finance*, 11(2), 2269773.
<https://doi.org/10.1080/23322039.2023.2269773>
- Rikhardsson, P., & Yigitbasioglu, O. (2018). Business intelligence and analytics in management accounting research: Status and future focus. *International Journal of Accounting Information Systems*, 29, 37-58.
<https://doi.org/10.1016/j.accinf.2018.03.001>
- Salgado, J., Terán, A., & González, V. (2024). Transformación digital en ciencias administrativas y contabilidad: Tendencias de investigación en Scopus. *Iberoamerican Journal of Science Measurement and Communication*, 4(1), 1-10.
<https://doi.org/10.47909/ijsmc.884>
- Totola, V. H. (2024). Contabilidad digital como soporte para la toma de decisiones empresariales. *Revista Mundo Financiero*, 5(16), 45-56.
<http://www.mundofinanciero.indecsar.org>
- Vărzaru, A. A., Bocean, C. G., Mangra, M. G., & Simion, D. (2022). Assessing users' behavior on the adoption of digital technologies in management and accounting information systems. *Electronics*, 11(21), 3613.
<https://doi.org/10.3390/electronics11213613>

- Velásquez, B. E., & Chitiva, M. J. (2025). *Contabilidad en la era digital: Estrategias para integrar IA sin perder el valor humano*. Universidad El Bosque. <https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/be236bf1-3eb3-4d54-b43b-6043e19d619b/content>
- Villalobos, K. L. (2025). *Estudio del impacto de la transformación digital en el área contable y financiera en las empresas* [Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/70620>
-



Este artículo está bajo la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0).