

IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA CALIDAD DE LAS ASESORÍAS CONTABLES

IMPACT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES ON THE QUALITY OF ACCOUNTING CONSULTANCIES

Stefany Gabriela Calderón Macías ^{1*}

¹ Estudiante de la Maestría de Contabilidad y Auditoría, Instituto de Posgrado/ Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador. Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3555-759X>. Correo: scalderon7305@utm.edu.ec

Yenniz Aracely Sánchez Briones²

² Dra. en Ciencias Económicas, Docente del Instituto de Posgrado/ Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas/Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3226-1224>. Correo: yenniz.sanchez@utm.edu.ec

* Autor para correspondencia: scalderon7305@utm.edu.ec

Resumen

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han jugado un papel muy importante en la evolución de la contabilidad y en el manejo de la contabilidad en la empresa, ya que los métodos de contabilidad deben evolucionarse a medida que la tecnología lo hace, por lo que este trabajo problematiza el impacto de las Tecnologías de la Información y comunicación en la calidad de las asesorías contables. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es analizar el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la calidad de las asesorías contables en empresas del cantón “El Carmen”, provincia de Manabí, en tiempos de pandemia COVID-19, ya que en la actualidad la tecnología está involucrada totalmente en la contabilidad trayéndole diversas ventajas, como por ejemplo los programas de software que permiten que el trabajo del contador sea eficaz, trayéndole a las empresas diversas ventajas como su competitividad en el mercadeo. El diseño de la investigación es de tipo exploratoria y no experimental, de alcance descriptiva y se utilizó una investigación de campo. Se aplicó una encuesta a 20 individuos (10 Gerentes Propietarios y 10 asistentes contable) responsables de brindar asesoría contable en el cantón El Carmen. Los resultados indican que la pandemia del COVID-19 ocasiono que las empresas asuman una disrupción digital forzosa, sobre todo de las asesorías contables en las empresas del cantón El Carmen, provincia de Manabí. Finalmente se ha llegado a la conclusión de que la aplicación de las TIC en los procesos administrativos, contables y financieros genera un impacto positivo en su ejecución, y en consecuencia la obtención de un notable desarrollo económico y

comercial de las empresas del cantón El Carmen, la aplicación de las TIC origina beneficios para las empresas que las emplean en sus procesos, de manera eficiente y oportuna por parte de los colaboradores de cada una de ellas, además del correcto y adecuado uso de los recursos que dan como resultado.

Palabras clave: asesorías contables, calidad, impacto, tecnologías de información y comunicación.

Abstract

Information and communication technologies have played a very important role in the evolution of accounting and in the management of accounting in the company, since accounting methods must evolve as technology does, so This work problematizes the impact of Information and Communication Technologies on the quality of accounting consultancies. Therefore, the objective of this research is to analyze the impact of information and communication technologies on the quality of accounting consultancies in companies in the "El Carmen" canton, Manabí province, in times of the COVID-19 pandemic, since At present, technology is fully involved in accounting, bringing various advantages, such as software programs that allow the work of the accountant to be effective, bringing various advantages to companies such as their competitiveness in marketing. The research design is exploratory and non-experimental, descriptive in scope and field research was used. A survey was applied to 20 individuals (10 Owner Managers and 10 accounting assistants) responsible for providing accounting advice in the "El Carmen" canton. The results indicate that the COVID-19 pandemic caused companies to assume a forced digital disruption, especially accounting consultancies in companies in the El Carmen canton, Manabí province. Finally, it has been concluded that the application of ICT in administrative, accounting and financial processes generates a positive impact on its execution, and consequently the obtaining of a remarkable economic and commercial development of the companies of the El Carmen canton, The application of ICTs originates benefits for the companies that use them in their processes, in an efficient and timely manner by the collaborators of each one of them, in addition to the correct and adequate use of the resources that result.

Keywords: accounting consultancies, quality, impact, Information and Communication Technologies.

Fecha de recibido: 05/01/2023

Fecha de aceptado: 11/04/2023

Fecha de publicado: 06/06/2023

Introducción

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son las que más han impactado en el desarrollo humano, ya que implican muchas de las técnicas, procesos y dispositivos que el hombre ha desarrollado a lo largo de la historia: desde la creación de la escritura, la imprenta, los lenguajes, el papel, hasta crear las computadoras, software, redes de comunicación que permiten a las personas crear, preservar, mejorar, distribuir y sobre todo compartir el conocimiento de manera precisa, acelerada y sin fronteras (Zaragoza y Vera, 2015).

A nivel mundial y centrando la atención en las TICs, son numerosos los expertos y los estudios que muestran cómo estas herramientas se han convertido en un elemento indispensable para responder de forma ágil a los cambios del entorno, cada vez más rápidos (Gargallo y Ramírez, 2022). Permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones desde el aspecto contable y financiero (Pérez y Fernández, 2018).

Los investigadores españoles han estudiado que las Tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) son un mundo muy extenso de medios y recursos que tienen la tecnología como nexo de unión entre todas ellas. Mismos que definen a las nuevas tecnologías de la información y comunicación como medios en relación a la informática y a las telecomunicaciones que permiten, de forma significativa e interactiva, adaptarse a las nuevas realidades comunicativas que demanda la sociedad actual (de Caso et al., 2012).

La interrelación, de tecnologías de información y comunicación que a su vez abarcan bases de electrónica, software y telecomunicaciones (Carrión et al., 2021). Para Quispe et al. (2017) son elementos asociados que capturan, almacenan, procesan y distribuyen datos para tener resultados cuales se analizan para una correcta toma de decisiones, y el control, de todos los procesos ya no de manera empírica si no sobre una base solidad de información.

Es necesario enfatizar que las TICs son la matriz tecnológica mundial que hoy en día se tiene para la comunicación y envío de información, que ayuda a realizar que los procesos sean en menos tiempo, empleando nuevas técnicas que soportan el mismo para ser utilizadas de la mejor manera. La implementación de nuevas tecnologías ayuda a que los procesos en diferentes ámbitos sean eficaces, y por ende promulga el desarrollo a nuevos retos en la sociedad, como se vivió en la pandemia COVID-19 en el año 2020, donde millones de empresas optaron por recurrir a estas herramientas, debido a que había un confinamiento a nivel mundial.

A su vez surge la necesidad de acogerse a nuevas tecnologías de la información, con la finalidad de seguir con el trabajo en las empresas o instituciones, dando lugar a una problemática hoy en día.

Según Rosa (2017), menciona y destaca que en el país argentino los estudios realizados son de gran importancia en cuanto a las TICs e indica lo siguiente: “El desarrollo tecnológico que ocurrió en las últimas décadas fue responsable para el inicio de la revolución digital y por la emergencia de la sociedad de información: una comunidad global basada en las TICs, que involucran la adquisición, el almacenamiento, el procesamiento y la distribución de la información por medios electrónicos. (...). Las TICs representan una de las grandes esperanzas para liberar energías y procesos creativos, crear y compartir conocimientos y enfrentar carencias educativas y de información, siendo consenso que se debe trabajar para ofrecer a toda la población igualdad de oportunidades de acceso a esa revolución” (p. 18)

Cuando se hace este análisis se denota el grado de importancia que tienen las TICs, frente a una oportunidad, como claro ejemplo se sostiene su utilización en tiempos de pandemia COVID-19, que facilitaron el trabajo en las asesorías contables, a nivel empresarial, de salud, educativo y demás, ya que se pudo implementar medios de comunicación e información con acceso rápido, dando lugar a realizar teletrabajo.

Seguidamente adentrándose al tema en cuanto la relación que tienen los TICs con las asesorías contables: Agulló (2016), expresa que una asesoría contable “es aquella empresa cuya actividad consiste en la prestación

a terceros de servicios de asesoramiento, especializados y sustentados en la capacidad, experiencia y conocimientos de los profesionales que la integran” (p. 10).

Por su parte Martínez (2016), indica que la asesoría contable “se encarga de dar a la empresa la información que necesite para obtener buenas inversiones y también podrá realizar la actividad de la elaboración de los libros contables” (p. 13).

En el Ecuador las asesorías contables y tributarias se vieron afectadas en la pandemia COVID-19 en el año 2020, en cuanto al tratamiento de la información de cada uno de sus contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones, por ello hubo la necesidad de establecer y aplicar nuevas estrategias para solventar la situación que se presentó, dando énfasis al impacto de la situación en que se mantuvieron las asesorías contables, y a su vez tuvieron que acogerse a nuevas herramientas de las tecnologías de la información y comunicación, para brindar la asesoría contable correspondiente y recepción y envío de información a cada uno de los contribuyentes, ya que no contaban con brindar el asesoramiento personalizado como paulatinamente se venía dando presencialmente, antes de que se diera esta crisis sanitaria.

En este sentido la presente investigación tiene como principales elementos el hecho que, constituye una fuente fundamental la cual engloba información correspondiente en el estudio teórico de las variables Tecnologías de información y comunicación en la calidad de las asesorías contables, misma que justifica la importancia de los resultados obtenidos en la investigación, las cuales constituirán la combinación perfecta de la innovación, estructuración y su impacto en tiempos de pandemia COVID-19.

El desarrollo de la investigación contribuirá al análisis de las herramientas tecnológicas a emplear en tiempos de crisis, su transición y cambios suscitados por la emergencia sanitaria. Es por ello que se debe apoyar los cambios transformadores generados en el campo profesional, académico, social, cultural e institucional. Es importante en el ámbito social porque a través del empleo de estas herramientas se genera nuevas dinámicas a emplear por parte de las asesorías contables, promoviendo la interacción entre medios de comunicación e información, para dar la solución a la problemática existente en tiempos de crisis sanitaria.

Ante la situación descrita anteriormente se propone como objetivo analizar el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la calidad de las asesorías contables en empresas del cantón El Carmen, provincia de Manabí, en tiempos de pandemia COVID-19.

El diseño de la investigación es de tipo exploratoria y no experimental, de alcance descriptiva, una investigación de campo, se aplicó una encuesta a los propietarios y asistentes contables de las asesorías de brindar asesoría contable en el Cantón “El Carmen”.

Materiales y métodos

La población en estudio estuvo compuesta por 20 individuos de ellos 10 Gerentes Propietarios y 10 asistentes contables de las asesorías contables del Cantón El Carmen.

Debido a que la población era pequeña y accesible para las investigadoras, no se consideró necesario aplicar técnicas de muestreo, por lo que la muestra fue el 100% de la población.

Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario estructurado.

En el transcurso de la investigación fue necesario emplear diferentes métodos que proporcionarán la orientación y dirección adecuada. Se empleó de forma interrelacionada métodos del conocimiento teórico y empírico en correspondencia con las características del objeto y los objetivos concebidos.

Entre los métodos teóricos: estos permitieron corroborar los fundamentos que sustentan la investigación científica y se exponen aspectos más importantes del objeto de investigación correspondiente a las tecnologías de información y comunicación.

El método Histórico y Lógico: se empleó en el acto de describir y analizar los diferentes métodos y medios utilizados en las tecnologías de información y comunicación y las asesorías contables.

De ahí que, este método permitió analizar el desarrollo histórico lógico de los aspectos principales de las tecnologías de información y comunicación, y en particular los procesos de las asesorías contables.

El método Sistémico: se utilizó para obtener una visión sistémica de los diferentes factores que facilitan o impulsan las tecnologías de información y comunicación, así como la interrelación de sus componentes.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Encuesta estructurada: se diseñó un cuestionario de elaboración propia para ser aplicado mediante encuesta a los propietarios y asistentes contables responsables de brindar asesoría contable en el Cantón “El Carmen”. La encuesta fue aplicada mediante medios electrónicos.

Al realizar el procesamiento de la información, se utilizó el paquete estadístico SPSS ver. 25.0 para Windows, el cual permite procesar y evaluar los resultados, teniendo en cuenta las variables frecuencia relativa, absoluta y la moda.

Para el procesamiento de los datos se toma como referencia el programa de Microsoft Excel para la elaboración de las figuras, la selección de las pruebas estadísticas se ven reflejadas según el tipo de estudio, objetivo, tipo de grupos y la escala de medición de las variables, ya que son cuantitativas, por este motivo se aplica un programa de estadística básica utilizando fórmulas que permiten obtener un valor específico como lo son promedio, varianza y rango, para validar la normalidad de los datos y establecer sus correlaciones.

El proceso de validación del presente instrumento de medida siguió las recomendaciones de la literatura (Hernández y Mendoza, 2018), las cuales indican que los instrumentos de medición deben ser válidos y fiables, por medio de diferentes maneras de obtener los coeficientes de cada aspecto. En el caso de los componentes y de las preguntas de los instrumentos, éste pasó por el proceso de validación de contenido, y por el proceso de comprobación de la fiabilidad por medio de la estabilidad y de la consistencia interna.

Las informaciones fueron recogidas por intermedio de cuestionarios validados por expertos, en el que se analizó características de los propietarios responsables de brindar asesoría contable. Los resultados obtenidos se realizaron con el objetivo de analizar el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la calidad de las asesorías contables en empresas del cantón El Carmen, provincia de Manabí, en tiempos de pandemia COVID-19.

Resultados y discusión

Se solicitó a los encuestados atender este cuestionario para obtener información basados en sus experiencias como asesor (a) contable de los servicios que ofrecen a los contribuyentes, para el desarrollo del presente artículo científico cuyo objetivo es analizar el impacto de las tecnologías de información y comunicación en

la calidad de las asesorías contables en empresas del cantón El Carmen, provincia de Manabí, en tiempos de pandemia COVID-19.

Se puede observar en la figura 1 el sexo de los encuestados, donde el 85% (17) está compuesto por los masculinos y el 15% (3) por el sexo femenino.

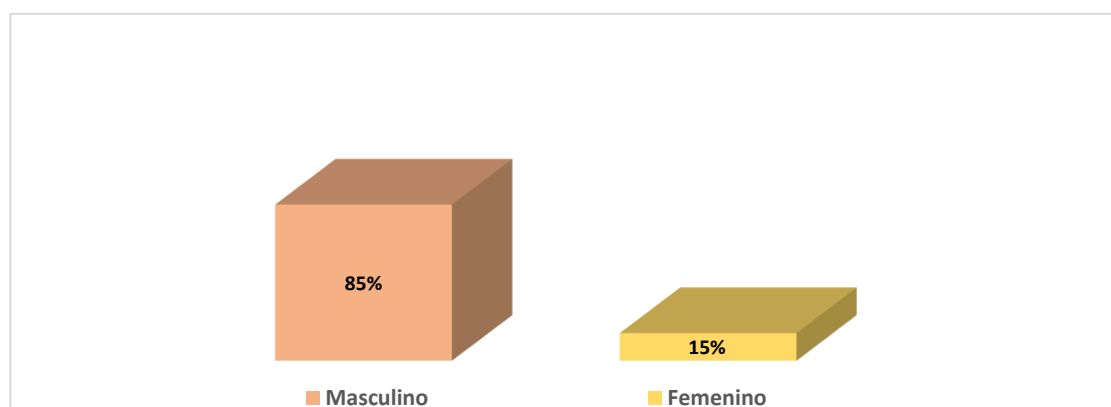


Figura 1. El sexo de los encuestados. Fuente: Elaboración propia

Por su parte la figura 2 muestra el rango de edad de los encuestados. Se puede observar que, el mayor porcentaje de representativa con el 55% está en el rango de 26 a 33 años de edad, luego con el 25% lo representan los encuestados de 42 a 49 años, de igual forma con un 10% del total cada uno está distribuido los encuestados de 18 a 25 años y de 34 a 41 años de edad. Se evidencia la heterogeneidad de los encuestados donde la mayoría está comprendida en el rango de personas jóvenes desde los 18 hasta los 45 años de edad, por lo que se resalta de positivo como masa crítica a trabajar en el sector de las asesorías contables.

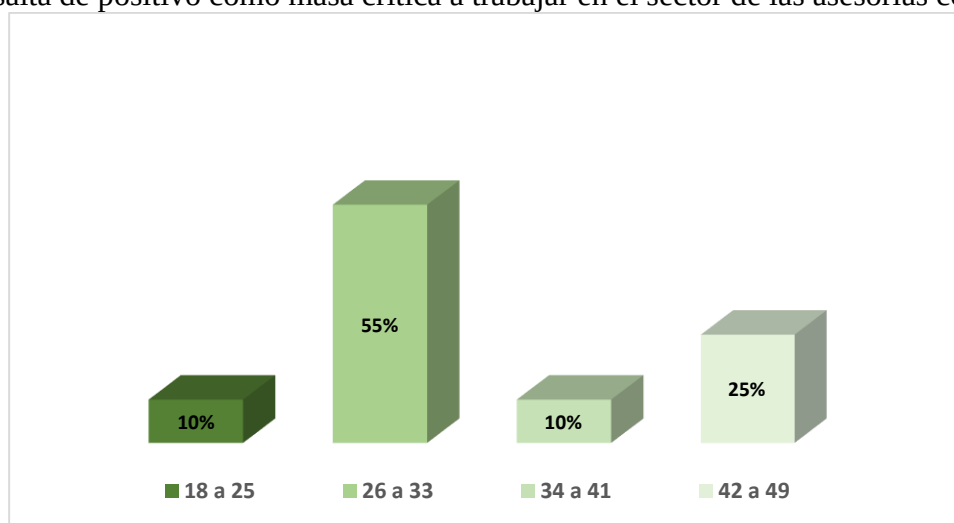


Figura 2. Rango de edad de los encuestados. Fuente: Elaboración propia

La figura 3 muestra el nivel de estudio de los encuestados donde, el 75% tiene el nivel de tercer nivel, un 20% de posgrados y solo el 5% de educación secundaria. Estos resultados constatan la formación de los asesores contables en empresas del cantón El Carmen por lo que resulta positivo por el nivel de educación que estos presentan en su mayoría.

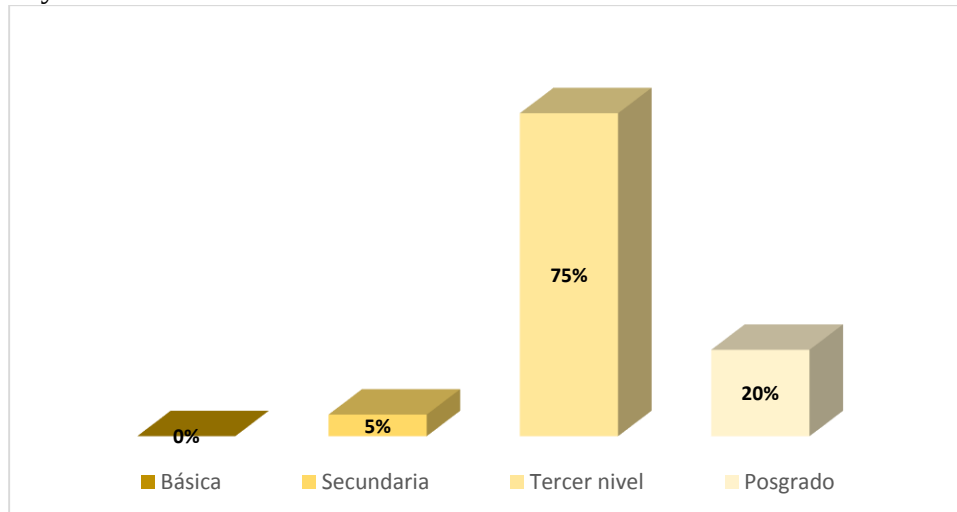


Figura 3. Nivel de estudio de los encuestados. Fuente: Elaboración propia

Cuando se evalúa los tipos de servicios que se brindan en el negocio la figura 4 muestra los resultados, en la totalidad de los encuestados con el 100% su respuesta fue que asesorías contables son los servicios que brindan.

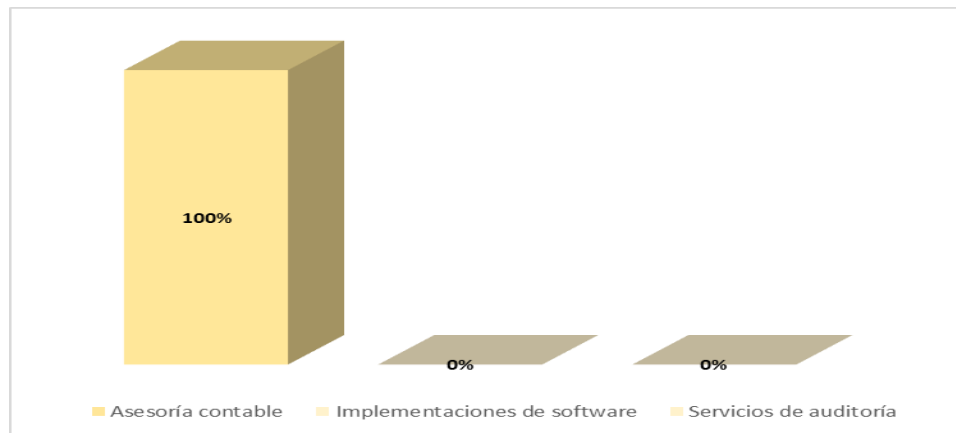


Figura 4. Servicios brindados en el negocio. Fuente: Elaboración propia

Al evaluar el tiempo que tienen manejando la asesoría contable, se puede observar en la figura 5 que nueve de ellos que representa el 45% del total, tienen más de seis años en la actividad, luego cinco que es el 25% tiene entre tres y cuatro años de experiencia en la actividad, otros cuatro que son el 20% tienen entre uno y dos años y dos que representan el 10% tienen menos de un año de experiencia. Por ende, se puede evidenciar que poseen experiencia en la actividad de las asesorías contables lo que resulta de positivo para las empresas puedan lograr una contratación de forma eficiente.

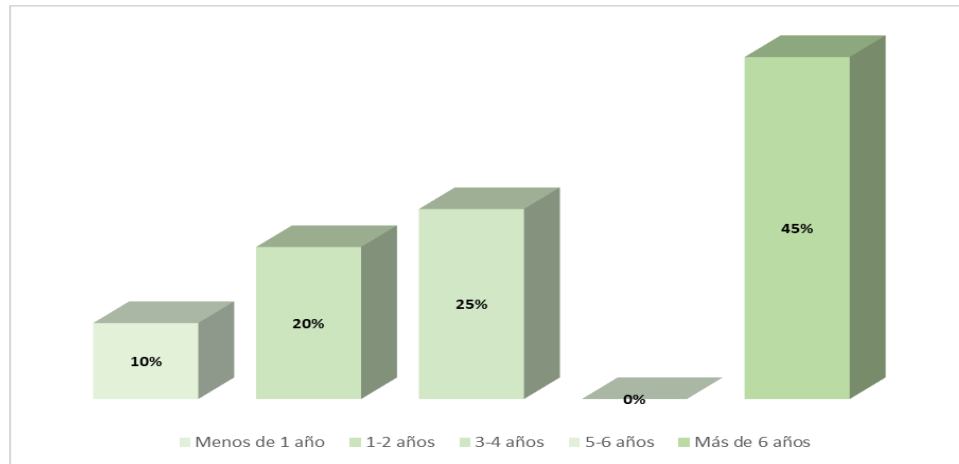


Figura 5. Tiempo manejando la asesoría contable. Fuente: Elaboración propia

Por su parte la figura 6 presenta la cantidad de personas que los asesores contables tienen a su cargo. Los resultados muestran que siete asesores tienen una sola persona lo que representa el 35%, en este orden de ideas el 25% que son cinco encuestados plantean que no tiene a nadie a su cargo, así mismo el 20% (cuatro encuestados) tienen a su cargo dos personas, siguiendo con tres personas para un 15%, y solo un asesor contable tiene a su cargo cinco personas. Se evidencia que, la mayoría en un 75% tiene a su cargo más de una persona, no obstante, resulta significativo el que 25% que esta representado por cinco asesores no tengan a nadie a su cargo.

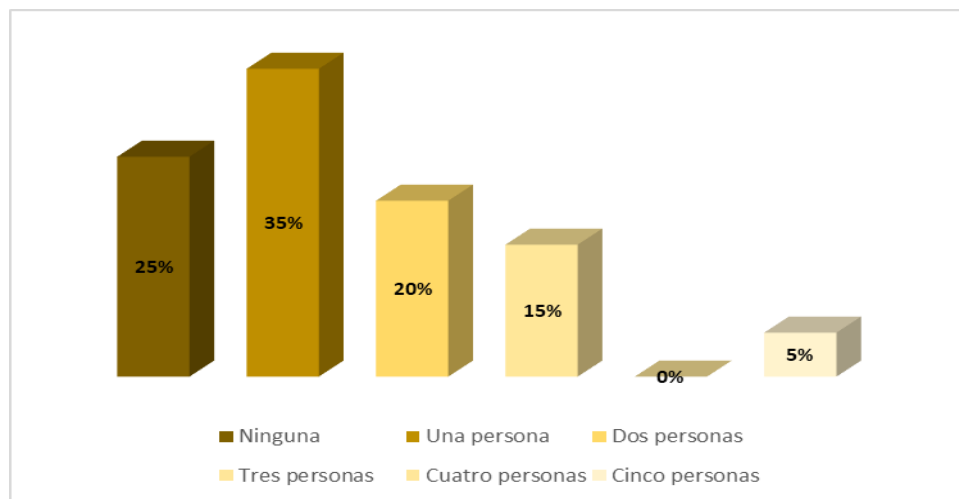


Figura 6. Cantidad de personas que los asesores contables tienen a su cargo. Fuente: Elaboración propia

Al analizar la figura 7 el nivel de estudio de las personas que tienen a su cargo 14 de ellos para un 70% del total su nivel de de postgrados, cinco lo presentan nivel de estudio para un 25% y solo 1 para el 5% su nivel es secundaria. En estos resultados se constata que la mayoría cumple con el principio de tener nivel de estudio adecuado para el cargo que ocupan dentro de las asesorías contables.

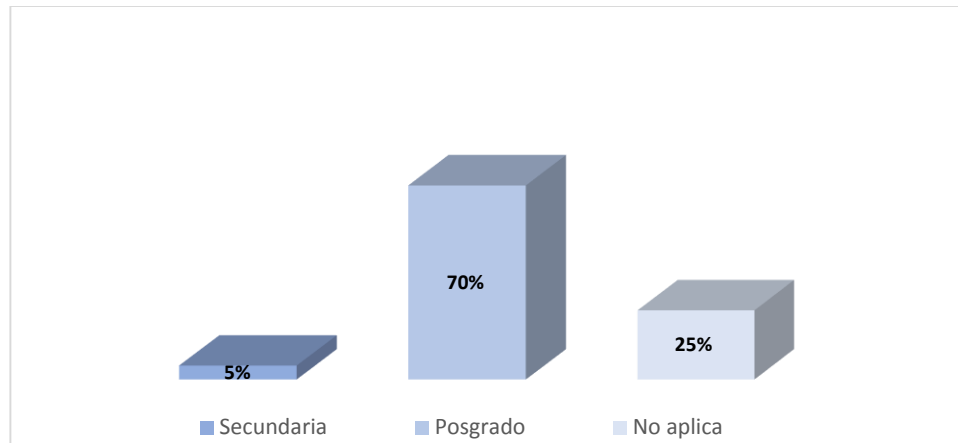


Figura 7. Nivel de estudio de las personas que tiene a su cargo. Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la figura 8 los resultados de la utilización de las TIC para el desempeño de sus actividades, donde se observa que 100% de los encuestados refiere de forma positiva.

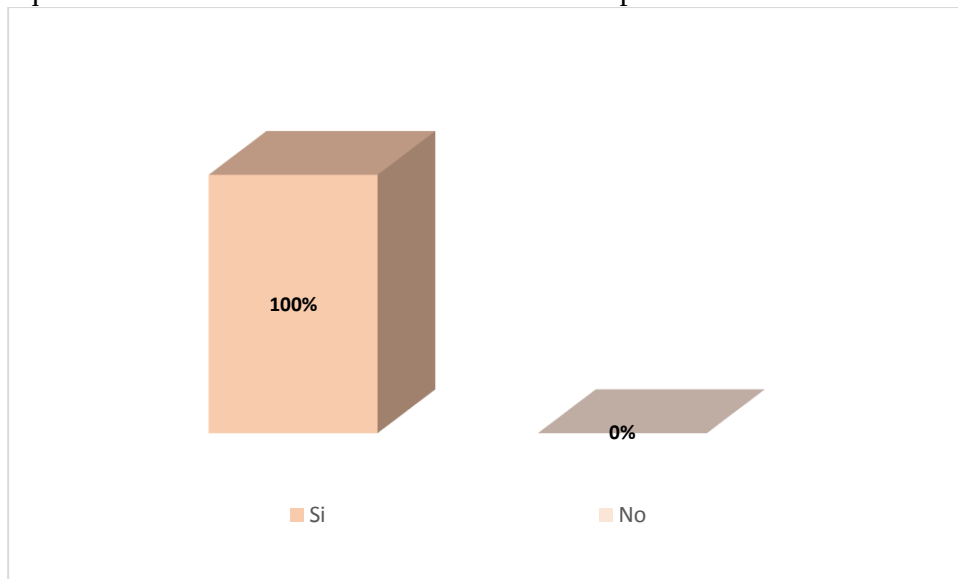


Figura 8. TIC para el desempeño de sus actividades. Fuente: Elaboración propia

Al indagar sobre si se dispone en sus empresas de conexión a Internet y de página web propias, en la figura 9 se muestran los resultados, donde el 100% de las asesorías contables cuentan con los dos requisitos. Lo que evidencia que, cumplen con el principio de estar conectados en línea para los servicios que brindan y con ellos tener mayor posibilidad y transparencia de sus servicios.

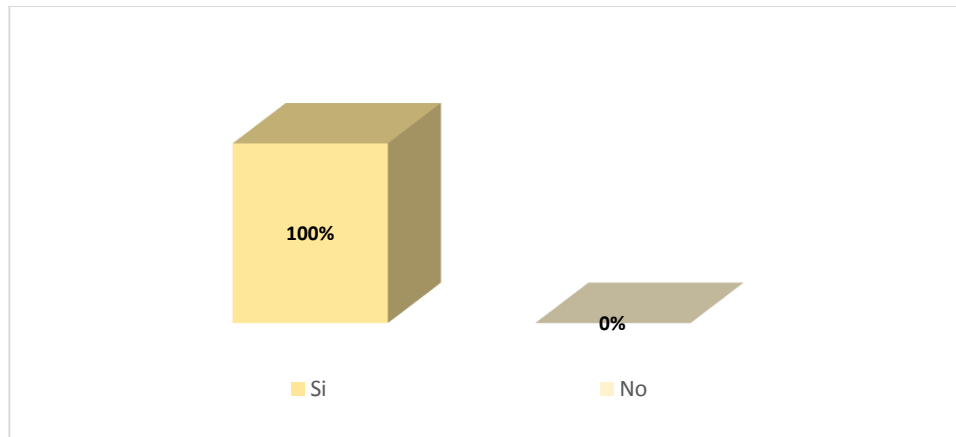


Figura 9. Dispone su empresa de conexión a Internet y página web. Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la figura 10 se muestran los resultados de los equipos tecnológicos que utilizan con mayor frecuencia para conectarse a Internet, el 85% (17) de los asesores contables utilizan las computadoras para conectarse a internet y el resto con un 15% (3) utilizan solo el teléfono móvil. Aspectos que evidencian la utilización e importancia que tiene las TICs en este tipo de empresas para ofrecer sus servicios.

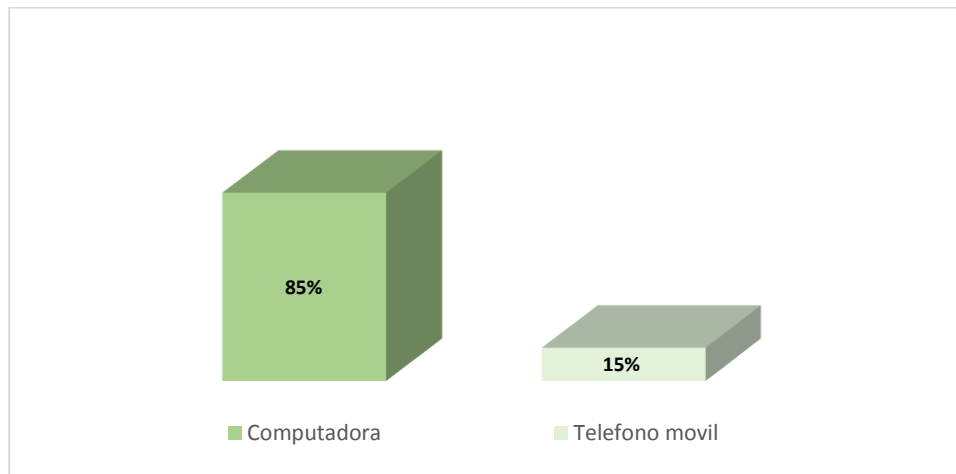


Figura 10. Equipos tecnológicos que utilizan con mayor frecuencia para conectarse a Internet. Fuente: Elaboración propia

Respecto a que si en los últimos tres años la inversión que ha realizado su negocio en tecnologías de información y comunicación, como se muestra en la figura 11 se tiene que 11 asesores contables para un 55% del total incrementó sus inversiones en el periodo evaluado, el 40% (8 asesores) se mantuvo en su inversión y solo el 5% (1 asesor) plantea que disminuyó su inversión en los últimos tres años. Estos resultados constatan que, hubo un equilibrio favorable en el periodo de la pandemia de COVID-19 en cuanto a las inversiones de este tipo de empresas en el cantón El Carmen, provincia de Manabí.

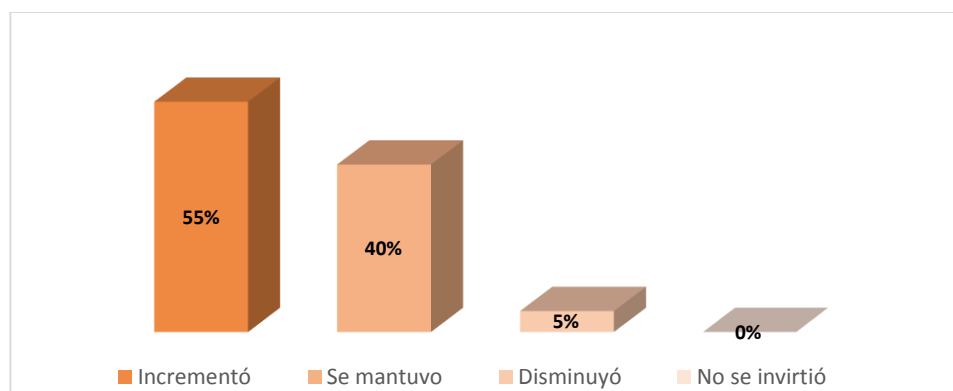


Figura 11. Utilización en los últimos tres años la inversión que ha realizado su negocio en tecnologías de información y comunicación. Fuente: Elaboración propia

Se reconoce que las empresas objeto de estudio se encuentran en línea, para el caso de su selección en cuál de las siguientes redes sociales está registrado su negocio, los resultados en la figura 12 muestran que el 44% utiliza el Facebook, el 1% utiliza Twitter, un 13% Instagram, el 16% utiliza el WhatsApp, sin embargo, el 26% (6 encuestados) no tienen registrado su negocio en ninguna de las redes sociales. Es significativo que 14 empresas para el 70% utilizan las redes sociales, no obstante un dato importante es que seis empresas para un 30% no la utilicen, ya que la mayoría de los clientes recurren a este tipo de comunicaciones.

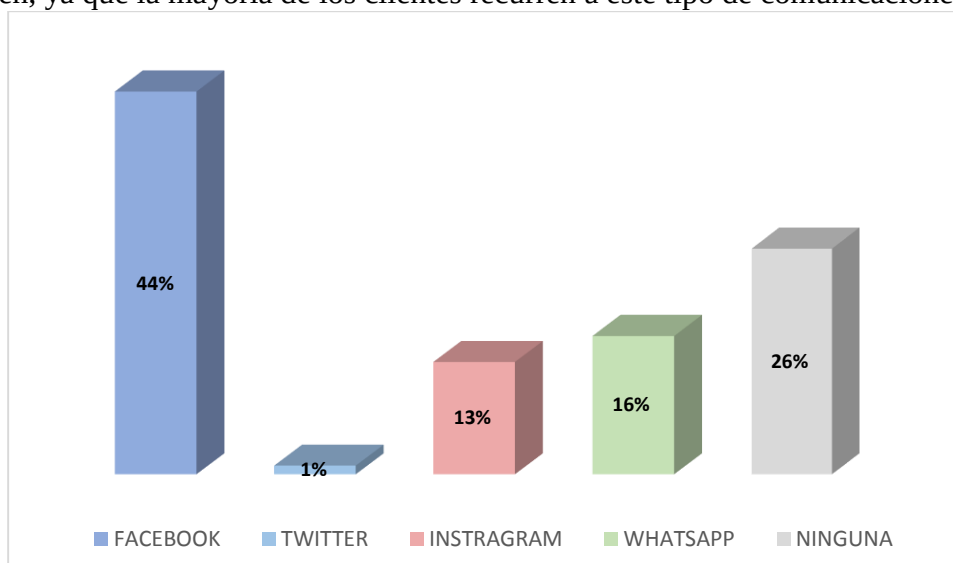


Figura 12. Redes sociales está registrado su negocio. Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 1 los resultados de cuáles TICs utilizan en su negocio y con qué frecuencia. Al analizar los programas generales (Word, Excel) se puede observar que el 80% los utiliza constantemente, no obstante, el resto 20% lo manejan rara vez y de forma ocasional, aspectos que son foco de atención ya que estos programas permiten crear, editar, compartir y trabajar de manera colaborativa documentos, presentaciones y hojas de cálculo lo que ayuda a la toma de decisiones de los servicios que se brindan.

Tabla 1. Tipos y frecuencia de utilización de las TIC en su negocio

TIC	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Frecuentemente	Siempre
Programas generales (Word, Excel)		10%	10%		80%
Aplicaciones para ventas	55%	15%		10%	20%
Aplicaciones específicas para el negocio	30%	25%	5%	20%	20%
Herramientas de organización del trabajo (ejemplo: Microsoft Access)	40%	20%	15%	10%	15%
Programas para soporte en la toma de decisiones	30%	25%	10%	10%	25%
Otras	70%	5%	5%	10%	10%

Fuente: Elaboración propia

Otros de los elementos evaluados de la tabla anterior son las aplicaciones para ventas donde el 55% plantea que nunca y un 15% que rara vez, estos criterios refutan el carácter progresivo que se quiere lograr de la utilización adecuada de las TICs donde ofrece múltiples ventajas en lo laboral y satisfacción personal, al tener mejor organizada y gestionada toda la información. En este sentido el 10% considera que lo utiliza con frecuencia y el 20% constantemente, criterios que deben revertirse para la mejora de los servicios de este tipo de empresas que tienen tanto acercamiento a informaciones importantes de sus clientes y puedan ofrecer una información inmediata de productos y servicios.

Cuando se analiza el tema si utilizan aplicaciones específicas para el negocio el 60% plantean que nunca, rara vez y de forma ocasional, respectivamente. Solo el 40% considera con frecuencia y constantemente, estos criterios son una alarma para que los directivos de estas asesorías contables a que son una gran fuente de datos que permiten obtener información de valor sobre los distintos perfiles de los clientes que las utilizan, así como de su comportamiento en el entorno, además estas aplicaciones permiten obtener y procesar datos sobre sus procesos de manera eficiente.

Al evaluar el componente de las herramientas de organización del trabajo (ejemplo: Microsoft Access) el 40% responde que nunca la ha utilizado, el 20% rara vez y el 15% de forma ocasional, lo que evidencia que el 75% de las asesorías contables no tienen esta herramienta como parte de la organización de su trabajo, sin embargo el 10% plantea que la maneja con frecuencia y el 15% restante lo realiza constantemente. Muchos de los directivos de estas asociaciones no tiene claro que tiene beneficios con Access de poder crear fácilmente informes y gráficos que resuman sus datos de forma significativa, asimismo puede utilizar estos informes para hacer un seguimiento de las ventas, los clientes, el inventario, y lo que es más importante, Access puede ayudarles a ahorrar tiempo.

De forma similar al componente anterior se comportan los criterios sobre los programas para soporte en la toma de decisiones donde el 65% de los encuestados responden nunca (30%), rara vez (25%) y de forma ocasional (10%), por otro lado afirman que el 10% lo realiza con frecuencia y el 25% constantemente. Sin embargo estos criterios negativos no toman en cuenta que estos programas permiten que la calidad en la toma de decisiones sea más alta, proporcionan mayor productividad y aumenta el control organizacional, les recorta

y acelera el tiempo en la toma de decisiones y ofrecen la posibilidad de analizar datos en tiempo real, de modo on-line.

Resulta significativo que el 80% no utilice otras herramientas que ayuden en su negocio, solo el 20% lo realiza con frecuencia y constantemente. Se obvia los beneficios que tienen estas tecnologías en los momentos actuales de cambio y transformaciones continuas donde el tiempo y la toma de decisiones oportunas deben regir todo negocio, sobre todo con énfasis a la prestación de servicios.

Por otra parte, la figura 13 muestra los resultados de, la situación provocada por la pandemia ha dificultado la relación y gestión de los clientes a nivel asesoramiento. Donde el existen criterios divididos en un 50% plantea que mucho y el otro 50% sostienen que poco. No obstante, son aspectos que deben ser considerados de forma oportuna por los más afectados ya que en los momentos actuales los mercados se vieron afectados en su totalidad pero tienen un auge positivo en parte del mundo.

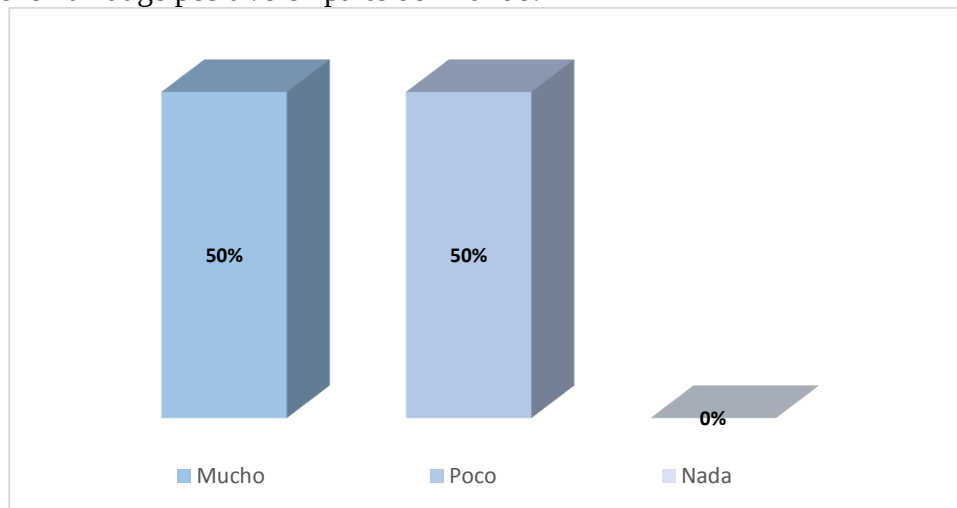


Figura 13. La pandemia ha dificultado la relación y gestión de los clientes por el asesoramiento brindado. Fuente: Elaboración propia

Al analizar el promedio de ventas en los últimos tres años (2018 al 2020) se puede mostrar en la figura 14 los resultados donde la mayoría con el 65% (13 asesorías contables) considera que su comportamiento fue de 501 a 1000 ventas como promedio por cada año evaluado, el 20% (cuatro) plantea que fue hasta 500 ventas y el 15% (tres) fue de 1001 a 2000 ventas como promedio de forma anual.

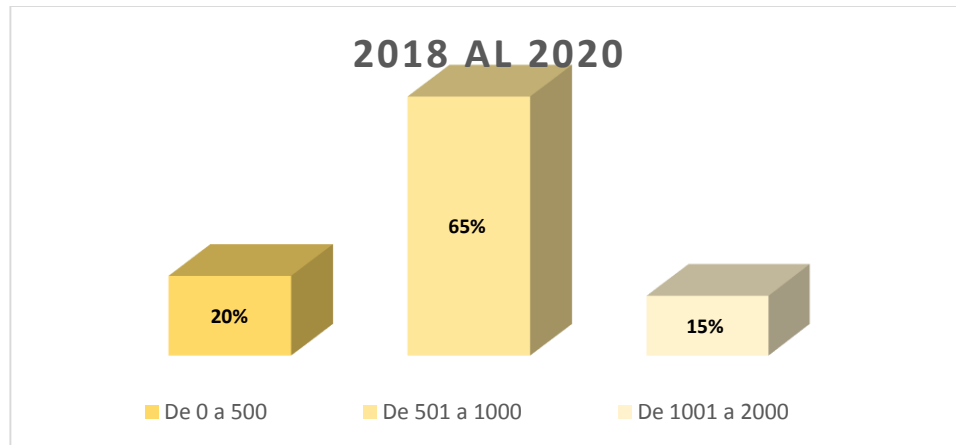


Figura 14. Promedio de ventas en los últimos tres años (2018 al 2020). Fuente: Elaboración propia

Estos elementos antes descritos en la figura ayuda a que este tipo de empresa conozca el avance en el logro de sus metas, su estabilidad y seguridad. Además, en caso de presentarse las ventas menores de 500 tendrán la oportunidad de crear nuevas estrategias o buscar nuevos incentivos para tus colaboradores. En general, estas herramientas proporcionan los materiales que necesitan para motivar a los vendedores a alcanzar sus objetivos de venta.

Discusión

En el entorno económico actual, las empresas se ven obligadas a afrontar diariamente el reto de sobrevivir y aumentar su competitividad en el mercado.

Las TIC, herramientas cada vez más generalizadas en las empresas, les ayudan a afrontar este reto. Estas herramientas, no solo están implantándose en el ámbito empresarial, si no que en los países desarrollados la mayoría de los individuos puede acceder a ellas, por lo que han sido adoptadas por la sociedad y ésta las ha incorporado a su evolución.

En Ecuador confirma Carrión (2021), que mediante el resultado de las encuestas aplicadas se ha podido observar que las estrategias mayormente aplicadas por las MiPymes de la ciudad de Machala es brindar a su clientela y a futuros una filosofía de precios justos, cuya finalidad es su satisfacción con calidad del producto y/o servicio que se brinda sin golpear el bolsillo del cliente; la plataforma más común que se utilizan por las MiPymes son las redes sociales tales como (Facebook, WhatsApp, Instagram, Tik-Tok) aspectos que coinciden con la presente investigación, ya que la mayoría de ellas aún no han implementado una página electrónica propia de la empresa en la cual genere seguridad al cliente para realizar una compra, además la mayoría de las empresas se rigen por el método de pago tradicional que es el efectivo aplicando el pago por entrega mediante un motorizado, y algunas de ellas han implementado pagos virtuales como transferencias bancarias.

Una aseveración interesante es propuesta por Parra et al. (2021), en relación con las consultorías y asesorías antes del COVID-19, se encontró que este tipo de empresas tienen la percepción de que mientras mayor cantidad de años de experiencia tengan los consultores, mejor calidad se obtendrá en los resultados de los

servicios prestados, es decir, que son directamente proporcionales, puesto que la experiencia les permite adquirir mejor capacidad de resolución de problemas y de su priorización en cualquier tipo de organización y tener una visión macro del proceso y del sistema, lo que significa ser capaz de identificar con rapidez las oportunidades de mejora para el cliente.

Para las Pymes de la ciudad de Manta en el Ecuador contar con un departamento contable representa costos operativos elevados, por esta razón necesitan contratar servicios externos de asesoría contable y tributaria a costos accesibles, que garanticen mayor productividad en el corto plazo. Con el tratamiento de datos se ha determinado que el mercado se encuentra desatendido por las empresas asesoras de la localidad, pues en su mayoría se dedican a prestar sus servicios a grandes empresas (Zambrano et al., 2018).

Por su parte Chan & Martínez (2021) exponen, que la contabilidad a lo largo de los años ha ido creciendo de una manera eficiente y ha desarrollado herramientas para facilitar el trabajo del contador, y hacer que todo sea más eficiente y seguro, el contador se ha tenido que adaptar a las nuevas tecnologías para poder brindarle un mejor servicio a sus clientes, la contabilidad es un pilar importante para las empresas ya que con ella se puede conocer los estados financieros para así tomar cualquier tipo de decisión.

Otro criterio con el cual se coincide es con Sarmiento (2021), al afirmar que los retos post pandemia son realmente desafiantes, las cifras de desempleo son altas, la velocidad de la vacunación incidirá en la reactivación y la vuelta a la normalidad. En cuanto al papel del contador público para afrontar la post pandemia, se destacó la necesidad de adquirir nuevas habilidades y destrezas para minimizar los riesgos que se podrían presentar, las capacidades que adquiere cada profesional se determinan como la resiliencia, el tener claro las competencias que se adquirió y se deben de ir mejorando día a día, sería el reto que afrontan los profesionales para mantener el éxito de sus negocios.

Según Dimartino (2022), expone que el COVID-19 representó un punto de inflexión en las actividades presenciales ya que comenzaron a realizarse de manera virtual mediante la utilización de las TIC. Este proceso estuvo afectado en todos los sectores y la actividad contable no estuvo al margen, antes de esta situación se notaron sus cambios con énfasis en los bienes que brindan para continuar trabajando con la calidad de los servicios de asesorías contables.

En este mismo orden de ideas Olmedo et al. (2022), muestra en los resultados obtenidos de la técnica aplicada a los profesionales que mantienen una oficina contable en el cantón El Carmen, se puede indicar que en la etapa de la pandemia se ha producido un impacto positivo en el desempeño laboral de los contadores a partir del desarrollo y fortalecimiento de competencias laborales tales como: el trabajo en equipo, la confianza, la confidencialidad, la responsabilidad social y la resiliencia, además, han adquirido nuevas herramientas para promulgar y desarrollar sus actividades profesionales.

De acuerdo con Pita (2018), las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando los productos en el mercado.

Cabe mencionar que, Mariño (2022), en Ecuador las TICs más usadas por las empresas estudiadas en la presente investigación son las computadoras, esto debido a su adaptabilidad, facilidad de uso y aplicación en cualquier tipo de empresa, de igual forma ocurre con los resultados de la presente investigación en las asesorías contables. Uno de los beneficios más importantes que pueden ser interpretados con la información extraída fue un aumento de inversión en tecnología derivado de la automatización de procesos administrativos y contables que puede que hayan sido más costosos al ser ejecutados a mano.

En los hallazgos de Jiménez (2022), mostró los diversos dispositivos con los cuales pueden conectar los usuarios, teniendo como resultados que los teléfonos inteligentes representan el 67%, computadora portátil fue de 18.2%, computadora de escritorio de 7.2%, televisión digital de 5.3% y Tablet al 3%, aspectos que no se coinciden con la presente investigación donde los mayores porcentajes corresponden a las computadoras. Siendo el teléfono inteligente el más utilizados, esto se debe a la gran demanda que tiene estos dispositivos dentro de la sociedad, volviéndose para muchos indispensables para comunicarse de manera efectiva con otros individuos.

Siguiendo el hilo de los resultados anteriores Duarte (2022), plantea que la pandemia impulsó a los profesionales contables, a tomar medidas y habilidades profesionales para seguir atendiendo a sus clientes o a empresas donde laboran como personal dependiente, destacando la utilización de tecnologías y el trabajo de manera remota; los expertos a los nuevos desafíos laborales están definida por la formación académica y el dominio de las tecnologías, en donde se manifiesta que el papel de los contadores públicos es ser maestros en esta situación y ser dignos ejemplos, porque es necesario renovarse para afrontar esta crisis causada por la COVID-19, iniciar un proceso de ruptura de paradigmas y orientarnos hacia las estrategias de especialización inteligente para un mundo que cambia tecnológicamente a gran velocidad.

Como otros criterios se tiene que, las asesorías contables poseen más de una persona trabajando a cargo de los directivos de estas empresas y de ellas la mayoría posee el nivel superior todo lo cual ayuda a la toma de decisiones más eficaces por el coeficiente intelectual que desarrollan en su desempeño.

El 100% de las asesorías contables cuentan con conexión a internet y tienen páginas web los que les ayuda en su gestión al estar más cerca de los clientes. Se agrega que los equipos utilizados en su mayoría son computados y teléfonos inteligentes, donde las redes sociales a las que mayores beneficios les reportan y por ende utilizan son Facebook y WhatsApp.

Todos estos cambios mencionados vistos en el panorama de la calidad de sus servicios de asesorías contables se adicionan que la mayoría de estas empresas han tenido en los últimos tres años incremento en sus inversiones y el promedio de ventas en su generalidad se comportó entre 501 a 1000 ventas anuales.

Es importante revelar factores tales como, los impactos en el estado de situación de los procesos gestionados por las asesorías contables donde la generalidad maneja constantemente el Word y Excel, sin embargo, la mayoría no utiliza aplicaciones para ventas, ni herramientas específicas para su negocio y para la toma de decisiones otras aplicaciones como Access o de otro tipo no la manejan dentro de los criterios de nunca, rara vez o de forma ocasional.

Todas las transformaciones que fue experimentando en el periodo de la pandemia de COVID-19 dieron a comprender que la calidad de las asesorías contables en empresas del cantón El Carmen, provincia de Manabí tuvieron un efecto muy positivo en las personas que manejan este tipo de bienes lo que llevo a cabo un aumento de la calidad de sus servicios que brindan por el aumento de las inversiones y la utilización de las diferentes tecnologías de la información y las comunicaciones disponibles para este tipo de empresas.

En el mismo sentido del uso y beneficio de las TICs en un entorno empresarial y contable se ha demostrado la posible existencia de muchos beneficios derivados de la aplicación de estas fascinantes herramientas como el incremento de ventas debido a la posibilidad de acaparar un nuevo mercado virtual.

En síntesis, el aislamiento provocado por la pandemia de COVID-19 trajo consigo que los profesionales de las asesorías contables realicen trabajos en un nuevo contexto, que han propiciado el desarrollo de habilidades digitales, han fortalecido la cooperación entre compañeros y el empoderamiento para brindar servicios de

calidad, mediante el diseño de sistemas de información contable con datos confiables para la toma de decisiones.

Conclusiones

Las TIC se han convertido en una herramienta, para cada una de las actividades que realiza el contador, debido a que genera reportes económicos de cada una de sus cuentas del activo, pasivo y patrimonio, ya que permite determinar también si existe cuentas por cobrar, por pagar, entre otros factores. Permite presentar a la gerencia reportes de cada uno de sus movimientos económicos durante un determinado ejercicio fiscal y así determinar la solvencia, liquidez y rentabilidad de la misma.

Las TIC han marcado de manera efectiva el desarrollo económico y social de las empresas del cantón El Carmen, debido a su aplicación y participación en los servicios de asesorías contables de las mismas, logrando alcanzar los objetivos propios de cada empresa.

Las TIC han producido cambios en el desempeño de las asesorías contables obteniendo mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo de los procesos administrativos, contables y financieros.

La pandemia del COVID-19 ocasiono que las empresas asuman una disrupción digital forzosa, sobre todo de las asesorías contables en las empresas del cantón El Carmen, provincia de Manabí.

El periodo de la pandemia de COVID-19 las asesorías contables en las empresas del cantón El Carmen, provincia de Manabí tuvieron un efecto positivo en las personas que manejan este tipo de bienes lo que generó un aumento de la calidad de sus servicios que brindan.

Las tecnologías de la información y comunicación son de gran influencia para generar un impacto positivo en los procesos administrativos, contables y financieros de las empresas del cantón El Carmen.

Referencias

- Agulló López, S. (2016). *El asesoramiento empresarial*. (Tesis de fin de grado). Universidad Miguel Hernández. Recuperado de: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4082/1/AGULL%C3%93%20L%C3%93PEZ%20SILVIA.pdf>
- Carrión Carrión, J., Muñoz Jimbo, S., Romero Black, W., & Mora Sánchez, N. (2021). Las TIC's como herramienta para el comercio electrónico en las MIPYMES del cantón Machala. *Digital Publisher CEIT*, 6(3), 382-393. Recuperado de: <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.605>
- Chan Pereyra, M. Á., & Martínez Prats, G. (2021). El Contador Público en la era Digital. *Investigación Académica sin Frontera*. Recuperado de: doi: <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.424>
- de Caso, A. M., Blanco, J. & Navas, G. (2012). Las tics en segundo ciclo de educación infantil. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 189-197. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832342019>
- Dimartino, C. A. (marzo 2022). Habilidades Requeridas ante la 4RI en la Educación y Ejercicio de la Profesión Contable: Revisión Bibliográfica y Propuesta de Investigación. Universidad Nacional de La Plata. 3º Encuentro del Foro Argentino de Contabilidad. Tandil, Buenos Aires, Argentina. Recuperado

de:

<https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/68/25468/16a8590ee2547ac62f2e08b6c3c99f34.pdf>

Duarte Vázquez, L. M. (2022). Caracterización del desempeño del Contador Público postpandemia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10878-10888. Recuperado de: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4172

Gargallo Castel, A. & Ramírez Alesón, M. (2022). La adopción de las tecnologías de la información en las pequeñas y medianas empresas. *Alcance*, 14(3), 357-374. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477748626003>

Hernández, R. & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Recuperado de: <http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/Sa mpieriLasRutas.pdf>

Jiménez Tecillo, F. J. (2022). Tics y educación: aplicación en pandemia. *Investigaciones Universidad del Quindío*, 34(2), 245-250. Recuperado de: <https://doi.org/10.33975/riuq.vol34n2.977>

Lalaleo Analuisa, F.R., Bonilla Jurado, D.M., & Robles Salguero, R.E. (2021). Tecnologías de la Información y Comunicación exclusivo para el comportamiento del consumidor desde una perspectiva teórica. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 147-164. Recuperado de: <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.09>

Mariño Verdezoto, R. A. (2022). TICs y contabilidad, un enfoque descriptivo. (Tesis para Licenciado en Contabilidad y Auditoría). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35861/1/T5399i.pdf>

Martínez Pérez, I. M. (2016). *Plan de empresa de una asesoría fiscal y contable*. (Tesis doctoral). Universidad de Almería. Recuperado de: <http://repositorio.ual.es/handle/10835/6872>

Olmedo Cevallos, M.E., Cadena Silva, J.P. & Suárez Salazar, M.R. (2022). Competencias laborales de los profesionales contables del cantón el Carmen en la pandemia covid-19. *Suplemento CICA Multidisciplinario*, 6(13), 1-21. Recuperado de: <https://suplementocica.uleam.edu.ec/index.php/SuplementoCICA/article/view/106>

Parra Zapata, C., Castaño Gómez, C. M. & Chaverra Hincapié, H. A. (2021). Impacto del covid-19 en la industria de la consultoría en gestión por procesos en el mundo. (Tesis de magíster en Gestión Integral por Procesos). Universidad EAFIT. Colombia. Recuperado de: <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/27017>

Pérez Samaniego, V. & Fernández Río, J. (2018). Las tecnologías de la información y la comunicación en la formación permanente del profesorado de educación física. *REIFOP*, 8(1). 1-14. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2777601>

Pita, G. E. C. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>

- Quispe Otacoma, A. L., Padilla Martínez, M. P., Telot González, J. A. & Nogueira Rivera, D. (2017). Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes comerciales. *Ingeniería Industrial*, XXXVIII(1), 81-92. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397008.pdf>
- Rosa. E. C. (2017). El Histórico de las TICs en Brasil y Argentina y la democratización de la universidad. *Extensao da UFMG*, 5(1), 15-24. Recuperado de: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistainterfaces/article/view/18995/16005>
- Sarmiento, M. (2021). Nuevos desafíos post pandemia 2021. *Ciencias Forestales*, 29(1), 3-4, Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/481/48171486001/movil/>
- Zambrano Alcívar, N., Riera Estrada, J., & Chiriboga Mendoza, F. (2018). Requerimientos en asesoría contable y tributaria en las pymes de Manta, Ecuador. *Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*. 2(2), 1-11. Recuperado de: <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/6>
- Zaragoza Velázquez, P. G. & Vera Muñoz, M. A. (2015). Uso de la tecnología en función del área contable y fiscal. *Horizontes de la Contaduría*, 3, 1-13. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iic/files/2018/01/13-B0306.pdf>