

**ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS CONTABLES  
EN LA EFICIENCIA EMPRESARIAL EN EL SECTOR HOTELERO DE SAN  
JUAN DE PASTO  
(Resumen Analítico)**

***ANALYSIS OF THE IMPACT OF THE ADOPTION OF ACCOUNTING  
TECHNOLOGIES ON BUSINESS EFFICIENCY IN THE HOTEL SECTOR OF  
SAN JUAN DE PASTO  
(Analytical Summary)***

**Autores (*Authors*):** ERAZO RENGIFO, Natalia, MORALES JIMÉNEZ, Yury Tatiana, RIVERA GUANCHA, Nayive Vanesa

**Facultad (*Faculty*):** de FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

**Programa (*Program*):** de CONTADURÍA PÚBLICA

**Asesor (*Support*):** Mg. OSWALDO SIGIFREDO CAICEDO ROSERO

**Fecha de terminación del estudio (*End of the research*):** noviembre 2024

**Modalidad de Investigación (*Kind of research*):** Trabajo de Grado

**PALABRAS CLAVE**

ANÁLISIS DEL IMPACTO  
ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS  
CONTABLES  
EFICIENCIA EMPRESARIAL  
SECTOR HOTELERO

**KEY WORDS**

IMPACT ANALYSIS  
ADOPTION OF TECHNOLOGIES  
ACCOUNTANTS  
BUSINESS EFFICIENCY  
HOTEL SECTOR

**RESUMEN:** el sector hotelero desempeñó un papel fundamental en la economía nacional, siendo un motor clave para el desarrollo del turismo. En el contexto específico de San Juan de Pasto, este sector demostró ser un componente vital para la economía regional. Por lo tanto, el estudio tuvo objetivo analizar el impacto

de la adopción de tecnologías contables en la eficiencia empresarial en el sector hotelero de San Juan de Pasto

La metodología de investigación, se desarrolló bajo enfoque cualitativo con una metodología descriptiva, permitiendo una exploración profunda de las experiencias y percepciones de los participantes. Las técnicas de recolección de información incluyeron encuestas estructuradas aplicadas a gerentes y responsables de contabilidad de una muestra representativa de hoteles, entrevistas estructuradas con gerentes y personal clave para obtener información cualitativa sobre los beneficios y desafíos de la implementación de estas tecnologías, y análisis documental de informes financieros y registros contables para complementar la información obtenida.

Lo cual, permito, realizar un diagnóstico del nivel de adopción de tecnologías contables, analizando el impacto de su implementación en la eficiencia operativa de los hoteles. Esto incluye la identificación de obstáculos y ventajas relacionados con la mejora en la gestión de datos financieros, la agilidad en la toma de decisiones y la optimización de procesos internos. A partir de este análisis, propongo estrategias para optimizar la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto, creando directrices y prácticas que favorezcan su adopción efectiva.

***ABSTRACT:*** *the hotel sector played a fundamental role in the national economy, being a key driver for the development of tourism. In the specific context of San Juan de Pasto, this sector proved to be a vital component for the regional economy. Therefore, the study aimed to analyze the impact of the adoption of accounting technologies on business efficiency in the hotel sector of San Juan de Pasto.*

*The research methodology was developed under a qualitative approach with a descriptive methodology, allowing a deep exploration of the experiences and perceptions of the participants. Data collection techniques included structured surveys applied to managers and accounting officers of a representative sample of hotels, structured interviews with managers and key personnel to obtain qualitative information on the benefits and challenges of implementing these technologies, and documentary analysis of financial reports and accounting records to complement the information obtained.*

*Which, I allow, to carry out a diagnosis of the level of adoption of accounting technologies, analyzing the impact of its implementation on the operational efficiency of the hotels. This includes the identification of obstacles and advantages related to improved financial data management, agility in decision making and optimization of internal processes. Based on this analysis, I propose strategies to optimize the implementation of accounting technologies in the hotel sector of San*

*Juan de Pasto, creating guidelines and practices that favor their effective adoption.*

**CONCLUSIONES:** el estudio revela una adopción significativa de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto, con más del 60% de los establecimientos encuestados utilizando sistemas contables integrados, software en la nube y soluciones personalizadas. Esta tendencia es particularmente notable en hoteles de categorías superiores (3 y 4 estrellas), sugiriendo una correlación entre la calidad del servicio y la inversión en tecnología. La implementación de estas herramientas refleja un esfuerzo consciente del sector por mejorar su eficiencia operativa, control financiero y capacidad de respuesta ante los desafíos del mercado, posicionando la tecnología como un factor diferenciador en la competitividad hotelera local.

Los estudios analizados revelan mejoras de entre el 18% y el 25% en la eficiencia operativa de los establecimientos que han adoptado sistemas contables integrados, software en la nube y soluciones personalizadas. Estos beneficios se manifiestan en la automatización de procesos, una gestión más eficaz de los datos financieros y una optimización notable en la toma de decisiones. La mejora en la eficiencia no solo se traduce en una reducción de costos operativos, sino también en una mayor capacidad para ofrecer servicios de calidad y responder ágilmente a las demandas del mercado.

A pesar de los evidentes beneficios, la implementación de tecnologías contables en el sector hotelero de San Juan de Pasto no está exenta de desafíos. Los principales obstáculos identificados incluyen la resistencia al cambio por parte del personal, dificultades en la integración de sistemas existentes con las nuevas tecnologías y los costos iniciales de implementación. Estos factores pueden ralentizar el proceso de adopción y limitar el aprovechamiento pleno de las ventajas que ofrecen estas tecnologías.

El éxito en la implementación de tecnologías contables requiere un enfoque holístico que abarque múltiples aspectos del negocio hotelero. Se propone desarrollar una estrategia integral que incluya fases de diagnóstico y planificación, gestión del cambio y desarrollo organizacional, integración de sistemas y gobernanza de datos, gestión financiera y alianzas estratégicas. Esta estrategia debe complementarse con un enfoque en el desarrollo continuo de capacidades del personal y un sistema robusto de monitoreo, evaluación y mejora continua. Al adoptar este enfoque comprensivo.

**CONCLUSIONS:** *The study reveals significant adoption of accounting technologies in the hotel sector of San Juan de Pasto, with more than 60% of the establishments surveyed using integrated accounting systems, cloud software and customized solutions. This trend is particularly notable in higher category hotels (3 and 4 stars),*

*suggesting a correlation between service quality and investment in technology. The implementation of these tools reflects a conscious effort by the sector to improve its operational efficiency, financial control and response capacity to market challenges, positioning technology as a differentiating factor in local hotel competitiveness.*

*The studies analyzed reveal improvements of between 18% and 25% in the operational efficiency of establishments that have adopted integrated accounting systems, cloud software and customized solutions. These benefits are manifested in the automation of processes, more effective management of financial data and notable optimization in decision making. The improvement in efficiency not only translates into a reduction in operating costs, but also in a greater capacity to offer quality services and respond quickly to market demands.*

*Despite the obvious benefits, the implementation of accounting technologies in the hotel sector of San Juan de Pasto is not without challenges. The main obstacles identified include resistance to change by staff, difficulties in integrating existing systems with new technologies and initial implementation costs. These factors can slow down the adoption process and limit the full use of the benefits these technologies offer.*

*Successful implementation of accounting technologies requires a holistic approach that encompasses multiple aspects of the hotel business. It is proposed to develop a comprehensive strategy that includes diagnostic and planning phases, change management and organizational development, systems integration and data governance, financial management and strategic alliances. This strategy must be complemented by a focus on continuous staff capacity development and a robust system of monitoring, evaluation and continuous improvement. By taking this comprehensive approach.*

**RECOMENDACIONES:** se recomienda a los hoteles de menor categoría (1 y 2 estrellas) considerar la implementación de sistemas contables integrados, software en la nube y soluciones personalizadas, con el fin de mejorar su eficiencia operativa, reducir costos y aumentar su competitividad en el mercado. La adopción de estas tecnologías les permitiría optimizar sus procesos financieros, tomar decisiones más informadas y responder de manera más ágil a los cambios en la industria.

Se sugiere que los hoteles de todas las categorías exploren las posibilidades de la inteligencia artificial aplicada a la contabilidad, a través de la automatización de procesos, el análisis predictivo y la generación automática de informes. La implementación gradual de estas tecnologías avanzadas les permitiría obtener una ventaja competitiva, mejorar la precisión de la información financiera y liberar a su personal contable para que se enfoque en tareas más estratégicas, lo que podría

traducirse en una mayor eficiencia y rentabilidad a largo plazo.

Se recomienda a los hoteles invertir en programas de capacitación y sensibilización del personal para mitigar la resistencia al cambio y facilitar la adopción de tecnologías contables. Estos programas deben abordar tanto los aspectos técnicos como los cambios en los procesos y procedimientos internos, e involucrar activamente a los empleados en el proceso.

Se sugiere que los hoteles desarrollen un plan de digitalización que permita la integración fluida de los sistemas contables con otras áreas clave del negocio, como la gestión de reservas y el control de inventario. Esto requiere de soluciones tecnológicas interoperables, procesos de gestión de la información a nivel organizacional y una gobernanza efectiva de los datos, lo que facilitará una toma de decisiones más informada y estratégica.

***RECOMMENDATIONS:*** *lower category hotels (1 and 2 stars) are recommended to consider the implementation of integrated accounting systems, cloud software and customized solutions, in order to improve their operational efficiency, reduce costs and increase their competitiveness in the market. The adoption of these technologies would allow them to optimize their financial processes, make more informed decisions and respond more agilely to changes in the industry.*

*It is suggested that hotels of all categories explore the possibilities of artificial intelligence applied to accounting, through process automation, predictive analysis and automatic report generation. The gradual implementation of these advanced technologies would allow them to gain a competitive advantage, improve the accuracy of financial information and free up their accounting staff to focus on more strategic tasks, which could translate into greater efficiency and profitability in the long term.*

*Hotels are recommended to invest in staff training and awareness programs to mitigate resistance to change and facilitate the adoption of accounting technologies. These programs should address both technical aspects and changes to internal processes and procedures, and actively involve employees in the process.*

*It is suggested that hotels develop a digitalization plan that allows for the seamless integration of accounting systems with other key areas of the business, such as reservation management and inventory control. This requires interoperable technological solutions, information management processes at the organizational level and effective data governance, which will facilitate more informed and strategic decision making.*