

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**“SOFTWARE CONTABLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ESTUDIO  
CONTABLE SOLUCIONES CONTABLES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA,  
PERIODO 2022”**

**PRESENTADA POR:**

**NOHEMÍ MARIBEL CASQUINO MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2023**





12.57%

SIMILARITY OVERALL

0%

POTENTIALLY AI

SCANNED ON: 16 AUG 2023, 5:14 PM

### Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

IDENTICAL  
1.01%

CHANGED TEXT  
11.55%

### Most likely AI

Highlighted sentences with the lowest perplexity, most likely generated by AI.

LIKELY AI  
0%

HIGHLY LIKELY AI  
0%

## Report #17889647

NOHEMÍMARIBEL CASQUINO MAMANI “SOFTWARE CONTABLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ESTUDIO CONTABLE SOLUCIONES CONTABLES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, PERIODO 2022” RESUMEN El trabajo de investigación titulado “Software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022”, busco dar respuesta al problema general ¿Cuál es la relación entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022?, y el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022. En la presente investigación se tomó como población a los representantes de 50 micro empresas usuarias del estudio contable; se utilizó el muestreo no probabilístico y se tomó como muestra las 50 micro empresas usuarias del estudio contable; **27 38** el presente estudio fue descriptivo, de diseño correlacional y de enfoque cuantitativo. Como técnica se utilizó la encuesta y el instrumento empleado fueron los cuestionarios; los cuales están elaborados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la investigación. Asimismo, la investigación concluye lo siguiente: Se determinó que existe correlación positiva moderada y relación significativa entre las variables de estudio software contable y calidad del servicio, la prueba de Correlación de

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**  
**TESIS**  
**“SOFTWARE CONTABLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ESTUDIO**  
**CONTABLE SOLUCIONES CONTABLES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA**  
**PERIODO 2022”**

**PRESENTADA POR:**  
**NOHEMÍ MARIBEL CASQUINO MAMANI**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO

PRESIDENTE

:   
Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO

:   
M.Sc. MARLENE CUSI MONTESINOS.

SEGUNDO MIEMBRO

:   
Mg. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS

:   
M.Sc. JOSE ELADÍO NUÑEZ QUIROGA

Área: Ciencias económicas, negocios

Sub Área: Contabilidad y finanzas

Líneas de Investigación: Negocios, Administración

Puno, 23 de Agosto del 2023

## DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios omnipotente, quién me dio fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que en mi vida se presentaban, por no dejarme desfallecer en el intento y permitirme culminar con éxito esta etapa de mi vida.

A mis padres por su apoyo, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han inculcado siempre, por el valor mostrado para salir adelante, por su amor y ayuda con los recursos necesarios para estudiar, ellos quienes me han sabido formar con valores, principios y hoy puedo ver alcanzada mi meta

A mis docentes quienes fueron mis guías en el aprendizaje, dándome los últimos conocimientos para mi buen desenvolvimiento en la sociedad.

A todos ¡Gracias!

**Att. Nohemí Maribel Casquino Mamani**

## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada San Carlos - Puno, por acogerme y darme la oportunidad de formarme profesionalmente.

Con todo respeto y cariño a todos los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas por haberme inculcado sus conocimientos durante mi permanencia en la universidad.

A mis jurados del presente trabajo de investigación, al Dr. David Moises Calizaya Zevallos, a la M.Sc. Marlene Cusi Montesinos y a la M.Sc. Celia Verenissee Ortiz de Orue Rojas, por su paciencia y tiempo para realizar las revisiones y correcciones respectivas durante el desarrollo de la tesis.

Al M.Sc. Jose Eladio Nuñez Quiroga por el asesoramiento constante, puesto que con su ayuda he podido concretar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación.

## ÍNDICE GENERAL

|                   | Pág. |
|-------------------|------|
| DEDICATORIA       | 1    |
| AGRADECIMIENTOS   | 2    |
| ÍNDICE GENERAL    | 3    |
| ÍNDICE DE TABLAS  | 7    |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8    |
| ÍNDICE DE ANEXOS  | 9    |
| RESUMEN           | 10   |
| ABSTRACT          | 11   |
| INTRODUCCIÓN      | 12   |

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> | <b>14</b> |
| 1.1.1. PROBLEMA GENERAL                | 15        |
| 1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS           | 15        |
| <b>1.2. ANTECEDENTES</b>               | <b>16</b> |
| 1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES    | 16        |
| 1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES         | 17        |
| 1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES         | 22        |
| <b>1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO</b>      | <b>23</b> |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL                | 23        |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS           | 23        |

### CAPÍTULO II

|  |           |
|--|-----------|
| <b>MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b> |           |
| <b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>  | <b>25</b> |
| 2.1.1. SOFTWARE CONTABLE   | 25        |
| 2.1.1.1. Características De Un Software Contable                 | 26        |
| 2.1.1.2. Importancia De Un Software Contable                     | 29        |
| 2.1.1.3. Propósitos Del Software Contable                        | 30        |
| 2.1.1.4. Objetivos Del Software Contable                         | 30        |
| 2.1.1.5. Beneficios De Usar Un Software                          | 30        |
| 2.1.1.6. Dimensiones Del Software Contable                       | 33        |
| 2.1.1.7. Componentes Del Sistema Contable                        | 34        |
| 2.1.1.8. Uso Del Sistema Contable                                | 34        |
| 2.1.1.9. Efectos Por Falta De Un Sistema Contable                | 35        |
| 2.1.1.10. Consecuencias Por Falta De Un Sistema Contable         | 36        |
| 2.1.2. CALIDAD DE SERVICIO                                       | 36        |
| 2.1.2.1. Calidad   | 36        |
| 2.1.2.2. Calidad De Servicio                                     | 36        |
| 2.1.2.3. Sistema De La Calidad                                   | 37        |
| 2.1.2.4. Mejora Continua   | 37        |
| 2.1.2.5. Calidad En La Administración                            | 38        |
| 2.1.2.6. Calidad - Productividad                                 | 38        |
| 2.1.2.7. Gestión De Calidad En Estudios Contables                | 38        |
| 2.1.2.8. Dimensiones De Calidad De Servicio                      | 39        |
| <b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>                                     | <b>40</b> |
| <b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>                        | <b>45</b> |
| 2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL   | 45        |
| 2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS                                     | 45        |

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

|   |           |
|---|-----------|
| <b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>                 | <b>46</b> |
| 3.1.1. ORGANIZACIÓN DEL ESTUDIO CONTABLE    | 47        |
| <b>3.2. TAMAÑO DE MUESTRA</b>               | <b>47</b> |
| 3.2.1. POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN        | 47        |
| 3.2.2. MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN          | 47        |
| <b>3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS</b>              | <b>48</b> |
| 3.3.1. TÉCNICA                              | 48        |
| 3.3.2. INSTRUMENTOS                         | 48        |
| <b>3.4. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES</b> | <b>50</b> |
| 3.4.1. VARIABLE GENERAL:                    | 50        |
| 3.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES      | 51        |
| <b>3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>     | <b>53</b> |
| 3.5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN                | 53        |
| 3.5.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN              | 53        |
| 3.5.3. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN             | 53        |
| 3.5.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS        | 53        |

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>4.1. EXPOSICIÓN DE RESULTADOS: SOFTWARE CONTABLE</b>   | <b>54</b> |
| 4.1.1. RESULTADOS OBTENIDOS ACERCA DE LA VARIABLE SOFTWARE<br>CONTABLE: DIMENSIÓN 01 INGRESO DE DATOS               | 54        |
| 4.1.2. RESULTADOS OBTENIDOS ACERCA DE LA VARIABLE SOFTWARE<br>CONTABLE: DIMENSIÓN 02 CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES | 56        |
| 4.1.3. RESULTADOS OBTENIDOS ACERCA DE LA VARIABLE SOFTWARE  |           |

|  |           |
|--|-----------|
| CONTABLE: DIMENSIÓN 03 INFORMACIÓN FINANCIERA  | 57        |
| <b>4.2. EXPOSICIÓN DE RESULTADOS: CALIDAD DEL SERVICIO</b>   | <b>58</b> |
| 4.2.1. RESULTADOS OBTENIDOS ACERCA DE LA VARIABLE CALIDAD DE<br>SERVICIO: DIMENSIÓN 01 PROCESOS                  | 58        |
| 4.2.2. RESULTADOS OBTENIDOS ACERCA DE LA VARIABLE CALIDAD DE<br>SERVICIO: DIMENSIÓN 02 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS | 60        |
| 4.2.3. RESULTADOS OBTENIDOS ACERCA DE LA VARIABLE CALIDAD DE<br>SERVICIO: DIMENSIÓN 03 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  | 61        |
| <b>4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>   | <b>63</b> |
| 4.3.1. HIPÓTESIS GENERAL   | 63        |
| 4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01   | 65        |
| 4.3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02   | 67        |
| 4.3.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03   | 69        |
| <b>CONCLUSIONES</b>  | <b>76</b> |
| <b>RECOMENDACIONES</b>   | <b>78</b> |
| <b>BLOGRAFÍA</b>   | <b>80</b> |
| <b>ANEXOS</b>  | <b>91</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   | Pág. |
|---|------|
| <b>Tabla 01:</b> Operacionalización de Variables  | 52   |
| <b>Tabla 02:</b> Resultados de la dimensión ingreso de datos en el software contable  | 54   |
| <b>Tabla 03:</b> Resultados de la dimensión contabilización de operaciones en el software contable  | 56   |
| <b>Tabla 04:</b> Resultados de la dimensión información financiera proporcionada por el software contable   | 57   |
| <b>Tabla 05:</b> Resultados de la dimensión procesos en mención a la calidad de servicio  | 59   |
| <b>Tabla 06:</b> Resultados de la dimensión cumplimiento de objetivos en mención a la calidad de servicio   | 60   |
| <b>Tabla 07:</b> Resultados de la dimensión satisfacción del cliente en mención a la calidad de servicio  | 61   |
| <b>Tabla 08:</b> Correlación entre software contable y calidad de servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.              | 63   |
| <b>Tabla 09:</b> Correlación entre ingreso de datos y calidad de servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.               | 65   |
| <b>Tabla 10:</b> Correlación entre contabilización de operaciones y calidad de servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022. | 67   |
| <b>Tabla 11:</b> Correlación entre información financiera y calidad de servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.         | 69   |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>Figura 01:</b> Plano de ubicación del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada.    | 46          |
| <b>Figura 02:</b> Resultados de la dimensión ingreso de datos en el software contable                       | 55          |
| <b>Figura 03:</b> Resultados de la dimensión contabilización de operaciones en el software contable         | 56          |
| <b>Figura 04:</b> Resultados de la dimensión información financiera proporcionada por el software contable. | 58          |
| <b>Figura 05:</b> Resultados de la dimensión procesos en la calidad de servicio                             | 59          |
| <b>Figura 06:</b> Resultados de la dimensión cumplimiento de objetivos en mención a la calidad de servicio  | 60          |
| <b>Figura 07:</b> Resultados de la dimensión satisfacción del cliente en mención a la calidad de servicio   | 62          |

## INDICE DE ANEXOS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| <b>Anexo 01:</b> Matriz De Consistencia              | 92          |
| <b>Anexo 02:</b> Software Contable                   | 94          |
| <b>Anexo 03:</b> Calidad Del Servicio                | 97          |
| <b>Anexo 04:</b> Ficha De Validación Del Instrumento | 101         |
| <b>Anexo 05:</b> Cuestionario Resuelto (1 Muestra)   | 105         |
| <b>Anexo 06:</b> Base De Datos                       | 110         |

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022”, busco dar respuesta al problema general ¿Cuál es la relación entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022?, y el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022. En la presente investigación se tomó como población a los representantes de 50 micro empresas usuarias del estudio contable; se utilizó el muestreo no probabilístico y se tomó como muestra las 50 micro empresas usuarias del estudio contable; el presente estudio fue descriptivo, de diseño correlacional y de enfoque cuantitativo. Como técnica se utilizó la encuesta y el instrumento empleado fueron los cuestionarios; los cuales están elaborados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la investigación. Asimismo, la investigación concluye lo siguiente: Se determinó que existe correlación entre las variables de estudio software contable y calidad del servicio, la prueba de Correlación de Rho de Spearman expresa un valor de 0,660 y significativa con 0,001; por lo tanto, si existe una relación entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022. De igual manera, las dimensiones, ingreso de datos, contabilización de operaciones y la información financiera guardan relación con la variable calidad del servicio del estudio contable soluciones contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

**Palabras clave:** Software, contabilidad, calidad, servicio, regresión y correlación

## ABSTRACT

The research work entitled "Accounting software and the quality of the service of the accounting study Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, period 2022", sought to answer the general problem: What is the relationship between the accounting software and the quality of the service of the accounting study Solutions Contables Anónima Cerrada, period 2022?, and the objective of the research was to determine the relationship that exists between the accounting software and the quality of the service of the accounting study Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, period 2022. In the present investigation, the population was taken to the representatives of 50 micro-enterprises that are users of the accounting study; non-probabilistic sampling was used and the 50 micro-enterprises that used the accounting study were taken as a sample; The present study was descriptive, with a correlational design and a quantitative approach. The survey was used as a technique and the instrument used was the questionnaires; which are elaborated according to the dimensions and indicators of the investigation. Likewise, the investigation concludes the following: It was determined that there correlation relationship between the study variables accounting software and service quality, the Spearman Rho Correlation test expresses a value of 0.660 and significant with 0.001; therefore, if there is a relationship between the accounting software and the quality of the service of the accounting study Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, period 2022. Similarly, the dimensions, data entry, accounting of operations and financial information are related to the service quality variable of the accounting study accounting solutions Closed Stock Company, period 2022.

**Keywords:** Software, accounting, quality, service, regression and correlation

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación es innovadora y novedosa para el estudio contable, puesto que actualmente los usuarios del estudio contable presentan muchas quejas respecto a la mala elaboración de libros de compras y ventas; declaraciones del IGV, PLAME e impuesto a la renta.

Finalizada la investigación, se lograron hallazgos que nos permitieron abordar la formulación del problema, tener en cuenta el cumplimiento de los objetivos y validar la hipótesis. Todo esto en conjunto conforma el producto final del proyecto, que actúa como base para estudios de rasgos similares en el futuro.

A diferencia de otras investigaciones, la investigación actual, que se clasifica como una investigación correlacional, se llevó a cabo utilizando una encuesta válida y confiable. Se aplicó a los 50 clientes del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

Además, dado que el software de contabilidad agiliza todas las tareas, muchas firmas de contabilidad han demostrado que brindan a sus clientes servicios de alta calidad porque tienen acceso a información precisa y oportuna. El software de contabilidad agrega valor al registrar y compilar todas las transacciones mencionadas, generar datos históricos y consolidados y brindar acceso a toda la documentación relevante específica del cliente, como las transacciones financieras y económicas diarias.

Esto se puede ver en los estudios contables de varios países. Estas empresas de servicios contables son reconocidas tanto a nivel nacional como internacional en cada uno de sus respectivos países debido al calibre y eficacia del asesoramiento financiero y empresarial que ofrecen. Además, emplean un programa de contabilidad particular.

Las mejores firmas de contabilidad en Perú, por otro lado, suelen utilizar el software para registrar las transacciones de sus clientes. Sin embargo, existen algunas empresas u organizaciones que brindan servicios contables pero no utilizan software contable, por lo que el estándar del servicio que ofrecen estos estudios contables no es rápido y oportuno (BEDON, 2017).

El presente trabajo de investigación está constituido por cuatro capítulos

CAPÍTULO I: Se detalla el planteamiento del problema donde se conocerá algunos alcances sobre la investigación, los problemas generales y específicos del estudio; así como los antecedentes internacionales, nacionales y regionales; y los objetivos de investigación planteados en la presente investigación.

CAPÍTULO II: Se realizó un marco teórico relacionado al software contable y calidad de servicio; también se detalla el marco conceptual; e hipótesis de la investigación que anticipa una posible respuesta a las variables.

CAPÍTULO III: Se describe la metodología de investigación, el tamaño de muestra, los métodos, técnicas, instrumentos y la operacionalización de variables.

CAPÍTULO IV: Se describe la exposición y análisis de los resultados, conforme a la investigación realizada y los métodos aplicados durante el proceso de investigación con la finalidad de obtener resultados de los objetivos planteados. Finalmente, se dará a conocer las conclusiones y recomendaciones arribadas al culminar la presente investigación.

Asimismo, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Hoy en día importantes avances tecnológicos se han realizado en los últimos años a escala mundial, reuniendo los requerimientos de información contable oportuna y precisa para la toma de decisiones y para la presentación oportuna de informes para el cumplimiento de las obligaciones formales de las empresas (Rojas, 2021).

La importancia de los sistemas contables radica en su desempeño tanto para la toma de decisiones de los socios comerciales como para los usuarios externos de la información. Esta relevancia es reconocida y aceptada por empresas privadas o gobiernos, dados sus beneficios en términos de productividad y uso de activos, y la necesidad de servicios que brindan los contadores para obtener información de carácter legal (Josar, 2020a).

Hay algunas excepciones en el caso de las empresas que ofrecen servicios de contabilidad porque no utilizan las ventajas del software de contabilidad, por ende a causa de ello puede tener graves repercusiones para la empresa.

De la contabilidad depende el buen funcionamiento de un negocio, empresa o entidad. Si quieren ser ingeniosos y enfrentar los desafíos que presenta la sociedad, todos deben tener algún conocimiento de contabilidad.

Además, sin el uso del software contable, la contabilidad sería vulnerable a la pérdida de información, lo que resultaría en datos incompletos o faltantes. Como resultado, este aspecto tiende a tener un impacto en las entidades gubernamentales como "SUNAT" y "SUNARP".

Con base en lo anterior, cabe señalar que el estudio contable "Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada" cuenta con un software contable contable. Las empresas hoy en día están obligadas a utilizar técnicas y métodos que permitan el registro y control sistemático de todas las transacciones con el fin de realizar un trámite eficiente de sus actividades. Por lo tanto el problema central es la calidad del servicio del software contable utilizado por esta empresa. Las causas probables son: El ingreso de datos, la contabilización de operaciones y la información financiera. Esto trae como consecuencia muchas quejas por los usuarios, ya que aluden que el estudio contable no proporciona información relevante en el momento oportuno.

#### **1.1.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022?

#### **1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1. ¿Cuál es la relación entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022?

2. ¿Cuál es la relación entre la contabilización de operaciones y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022?

3. ¿Cuál es la relación entre la información financiera y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022?

## **1.2. ANTECEDENTES**

### **1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

García (2019) realizó su tesis en la ciudad Tlaxcala - México titulada “Implementación de un sistema contable y administrativo para la optimización de sus funciones, caso: Constructora Díaz”. Su objetivo principal es implementar un sistema contable y administrativo que se ajuste a las necesidades y requerimientos de la constructora Díaz. La metodología de investigación de este artículo adoptará un enfoque cualitativo y será principalmente de naturaleza descriptiva. También afirma que antes de iniciar su investigación, conocía los desafíos y las deficiencias administrativas que enfrentan las micro, pequeñas y medianas empresas en México. Profundas investigaciones confirman y reiteran la importancia de los sistemas administrativos y contables en la operación eficiente de las empresas porque sirven como un manual detallado que delinea cada paso que se debe dar en los procesos, asegurando la correcta ejecución y agilización de sus operaciones.

Barrueto & Ricra (2019) realizaron una investigación en Ecuador titulada “Implementación de un sistema de contabilidad en la empresa Limpie para mejorar el cumplimiento de sus obligaciones financieras y planificar sus futuras inversiones”. Su objetivo principal era implementar un sistema contable para cumplir mejor con sus obligaciones financieras y hacer planes de inversión para el futuro. La investigación fue de método mixto, con

información recopilada a través de encuestas, entrevistas y análisis de documentos. Los trabajadores del departamento contable y financiero de la empresa Limpie constituyeron la población objeto de estudio. Los datos fueron procesados y analizados para encontrar una solución, y se encontró que: La entidad Limpia no tiene control sobre sus facturas vencidas por cobrar y pagar, por lo que no proporciona ingresos ni gastos, e incluso en ocasiones recurre a préstamos bancarios.

Osorio & Buendia (2019) llevaron a cabo un estudio en Chile titulado "Diseño e implementación de un sistema de información contable para empresas que brindan servicios de asesoría contable, año 2019". Su objetivo principal es diseñar y poner en marcha un Sistema de Información Contable para empresas que brindan servicios de asesoría contable. El estudio se configura como un tipo específico de estudio descriptivo que examina el estado actual del negocio desde su componente estratégico con un enfoque en la identificación y análisis de datos mediante investigación documental y de campo. También se determina que para diseñar un sistema de información contable se deben realizar los siguientes pasos: primero, examinar la unidad económica; segundo, planificar el diagnóstico y diagnóstico, teniendo en cuenta la recolección, análisis y preparación; y tercero, diseñar el sistema de información contable.

### **1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Bedon (2019) en su tesis titulada "Sistema contable y nivel del servicio contable del estudio contable corporación y negociaciones integrales SAC, comuna de Los Olivos - 2019". El objetivo del estudio fue determinar una correlación entre el sistema de contabilidad y el nivel de servicio al cliente de Corporación y Negociaciones Integrales SAC fue el objetivo del estudio. Los 15 clientes del estudio contable fueron la población de la investigación. Para lograr los objetivos propuestos se utilizó el alfa de Cronbach y la técnica de opinión de expertos. Según los hallazgos de la prueba Rho de Spearman

(0,519), existe una correlación moderadamente positiva entre el software de contabilidad y el calibre del servicio de estudio en la presente investigación.

Silva (2019) en su tesis titulada “Sistematizar la contabilidad para elevar el nivel de los estudios contables en el distrito de Comas, 2019”. Su objetivo es determinar cómo la sistematización contable se relaciona con mejorar el calibre de los servicios de estudios contables. La metodología utilizada fue descriptiva, cuantitativa y no experimental, transversal y correlacional. También se llega a la siguiente conclusión: Algunos estudios contables que solo utilizan Excel y no utilizan software deben aprender que con el uso de estas herramientas tecnológicas de punta llamadas “Software de Contabilidad” se puede controlar mucho mejor el giro de los negocios. Además, también pueden aumentar.

Camacho (2021) en su tesis titulada “Propuesta de un software contable Adsoft, para mejorar la calidad de servicio a los usuarios de la empresa estudio contable Camacho & Asociados, Chiclayo 2021”. El objetivo principal fue evaluar la correlación entre las dos variables. Como resultado de identificar las potenciales ventajas que podrían experimentar los usuarios del software de contabilidad Adsoft, la investigación fue descriptiva-propositiva y no experimental. Doce participantes del estudio conformaron la muestra, siendo la población compuesta por los clientes de la empresa, dos practicantes y un contador. Los datos de la encuesta fueron ingresados y preparados en Excel para su análisis estadístico a través de tablas y gráficos, los cuales fueron utilizados para su posterior análisis e interpretación. Los hallazgos mostraron que la empresa carece de un sistema computarizado que mejoraría la calidad del servicio brindado a sus clientes, por lo que se recomendó implementar dicho sistema lo antes posible para abordar este problema.

Gómez & Muro (2019) en su tesis titulada “Propuesta de implementación de un software contable Concar para mejorar los procesos de reportes financieros en el estudio contable

tributario Garcés Bonilla , Chiclayo”. El estudio buscó lograr un correcto funcionamiento y manejo de la contabilidad, donde contar con un adecuado sistema contable traería mayores beneficios para el desarrollo contable del cliente. Por eso realizamos encuestas con preguntas claras y precisas a todos los clientes de auditorías fiscales con el fin de obtener datos relevantes e importantes. Aplica esta herramienta y considera las preguntas más relevantes de esta encuesta. Más del 80% estuvo de acuerdo con la implementación de este software de contabilidad Concar Software si acordó llevar las cuentas de varios clientes y tuvo los siguientes resultados: Garcés Bonilla, tomando las decisiones acertadas para el futuro de la empresa mientras se acelera el mejoramiento de los estados financieros o estados financieros de varios clientes y se obtiene la utilidad suficiente para cubrir todos los costos en el estudio de contabilidad fiscal Garcés Bonilla, Chiclayo 2019.

Gálvez & Serrano (2020) en su tesis titulada “Desarrollo de un sistema informático contable en software libre para el estudio contable De la Cruz Montoya & CPC. Asociados”. El estudio tiene como objetivo determinar si el sistema informático contable beneficia a la firma contable. Su investigación llega a la conclusión de que nuestra investigación creará los módulos de registro de compras y ventas, incluida la gestión de cuentas de usuario, la auditoría interna para el control del sistema y el registro de personas (clientes, proveedores y empleados). Para modelar los procesos deseados para su posterior uso en el sistema, se ha desarrollado la metodología RUP y la herramienta UML. También se ha realizado un análisis de Costo Beneficio para determinar la viabilidad del proyecto, y los resultados son favorables. En otras palabras, el proyecto de tesis es relevante.

Ramírez & Carrasco (2020) en mi tesis titulada “Incidencia del Software Concar en el Servicio de Asesoría Contable del Estudio de la Cruz, Motupe - 2020”. Tiene como

objetivo conocer la prevalencia del software en el servicio de asesoría contable que ofrece el Motupe Estudio de la Cruz. Esta investigación se realizó debido a que el mencionado estudio contable, que carece de software contable, y cuya cartera de clientes ha sido creciente han dificultado el trabajo y la prestación de servicios a las empresas clientes. Tener un software haría que el proceso fuera más simple y menos probable que contuviera errores, lo que redundaría en la entrega de un servicio satisfactorio al cliente. En la conclusión se ha utilizado la opinión de expertos para evaluar cada uno de estos instrumentos. cuyos resultados fueron examinados y procesados utilizando herramientas informáticas como SPSS, EXCEL, etc. Asimismo, la investigación concluye lo siguiente; si se implementa el software, el servicio de asesoría contable en el estudio La Cruz mejora. porque lleva menos tiempo registrar las operaciones y tiene menos posibilidades de error, lo que mejora la toma de decisiones.

Rojas (2019) en su tesis titulada “Mejora de la gestión de la información contable de los clientes del estudio Huaroto Auditores y Consultores Sociedad Civil mediante la implementación de un software, 2019”. Se fundamenta en la creación de un software relacionado con la contabilidad que permita utilizar la tecnología de Internet para sortear problemas de tiempos de acceso y disponibilidad de la información para la toma de decisiones. Luego de la creación del software, que luego se pone en uso en un servidor privado virtual alojado en Internet, se pasa a capacitar a los usuarios que manejan los datos contables de los clientes del estudio que usarán el software. para contabilidad. A partir de la puesta en funcionamiento del software se mejora el manejo de los datos contables porque los tiempos de acceso son más cortos y los clientes del Estudio Huaroto Auditores y Consultores Sociedad Civil tienen más acceso a los datos contables porque ahora es posible acceder a los datos desde las computadoras que cuentan con la aplicación instalado y con conexión a internet.

Muñoz & Sánchez (2019) en su tesis titulada “Influencia del uso del sistema de información contable Siscont 1617 en el nivel de información que reciben las empresas asesoradas por el estudio contable, Cajamarca 2019”. El estudio tuvo como objetivo conocer la influencia del sistema contable en el nivel de información recibida por las empresas asesoradas por el estudio contable. Se emplearon típicamente métodos inductivos y deductivos porque los datos de campo se compararon con conocimientos previos y fundamentos teóricos. La información sobre los resultados de las escalas estaba contenida en una base de datos que fue adquirida en relación con los instrumentos y procedimientos de datos. Para averiguar los valores de los resultados, se extrajo una escala. Este fundamento permite realizar la prueba de Somers no paramétrica para variables ordinales, que es la prueba de hipótesis de esta tesis. Según los hallazgos del estudio, que concuerdan con los de Pea, el uso de un sistema de información afecta significativamente la cantidad de información pertinente que reciben los empresarios.

Castillo (2020) en su tesis titulada “Software contable y su incidencia en la entrega oportuna de la información contable de las empresas comercializadoras de autopartes del distrito de Independencia, 2020”. El estudio tuvo como objetivo evaluar el impacto positivo del software de contabilidad en la entrega oportuna de los datos contables a las comercializadoras de autopartes de la comuna de Independencia en el año 2020. La investigación para el presente estudio se realizó utilizando una metodología cuantitativa, la cual se conoce como investigación descriptiva-correlacional. Se utilizó la metodología de investigación correlacional. La investigación concluye que si existe una incidencia positiva entre el software contable y la información contable, se puede inferir de los resultados para la hipótesis general. Asimismo, determinando que el software de contabilidad, de hecho, tiene un impacto positivo en los datos financieros para el distrito de Independencia.

Huerta (2021) en su tesis titulada “Uso del software contable Foxcont y decisiones financieras en Cordillera Negra S.R. Corporación L, Huánuco, 2019”. El objetivo principal fue explicar cómo el software de contabilidad afectó las elecciones financieras realizadas por Corporación Cordillera Negra y posteriormente implantó el sistema de contabilidad Foxcont en el mencionado negocio. La estrategia actual es de naturaleza cuantitativa porque se recopiló información y datos para establecer una conexión entre la variable de estudio para el software de contabilidad foxcont y las opciones financieras y para probar o explicar la hipótesis a través de mediciones numéricas y análisis estadístico. La hipótesis general aceptada fue sustentada por la tesis, la cual mostró cómo el software de contabilidad foxcont incide significativamente en las decisiones financieras de Corporación Cordillera Negra S.R. L recibió una muy buena puntuación de correlación de Pearson de 0 punto 903 para ella. Los tipos de información, las características y el sistema de contabilidad computarizado también nos permiten tomar las mejores decisiones financieras para el beneficio de la empresa y aumentar su rentabilidad financiera.

### **1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES**

Carrizales (2019) en su tesis titulada “Sistema Contable y su incidencia en la toma de Decisiones en Hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno 2019”. Su principal objetivo fue ilustrar con qué frecuencia se utiliza el sistema contable en los hoteles de tres estrellas de Puno a la hora de tomar decisiones. Los indicadores de las variables de investigación sirvieron de base para el diseño del cuestionario. Los resultados revelan información importante. Si los gerentes y/o administradores conocen el sistema contable y la contabilidad básica. El segundo hallazgo es que los encuestados no utilizan con frecuencia los datos contables proporcionados por sus contadores. En tercer lugar, la industria hotelera no valora los recursos humanos como debería. El sistema de

contabilidad con el que cuentan los gerentes y/o administradores (software de contabilidad e información contable) tiene un impacto suficiente en el uso de estas herramientas de información. Se aconseja a la empresa hotelera que establezca un departamento de contabilidad y utilice el sistema de contabilidad.

Aliaga (2020) en su tesis titulada “Plataforma web (NET Contable) para la gestión contable financiera y su contribución en la implementación de los libros contables electrónicos con fines tributarios en el CPBS Frigorífico UNA – Puno, 2020”. El objetivo principal del trabajo es implementar un sistema de información en ambiente web para el manejo de la contabilidad financiera de la empresa, así como generar automáticamente libros y registros contables electrónicos para efectos tributarios. La prueba del software se completó en el REFRIGERADOR CPBS de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, donde se obtuvieron automáticamente los libros contables electrónicos y se compatibilizan con el proceso de validación del Programa de Libros Electrónicos - PLE de la SUNAT. A partir de esto se determinó que el software es una herramienta que auxilia en la llevanza de libros electrónicos para efectos tributarios.

### **1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación que existe entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Determinar la relación que existe entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

2. Determinar la relación que existe entre la contabilización de operaciones y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.
  
3. Determinar la relación que existe entre la información financiera y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. SOFTWARE CONTABLE

El software de contabilidad, también conocido como programas de contabilidad o paquetes de contabilidad, está diseñado para organizar y realizar tareas simples como la contabilidad. las actividades asociadas a compras, ventas, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, manejo de inventarios, balances, fabricación de bienes, nómina, etc. El software de contabilidad registra y procesa cada una de ellas en las transacciones históricas que se crean durante un negocio o actividad productiva . Simplemente ingrese la información necesaria, como reglas contables, ingresos y gastos, y el programa realizará los cálculos necesarios (Sites, 2022).

Los programas o paquetes contables se denominan software contable, ya que su finalidad es sistematizar y simplificar las tareas de contabilidad. El Software contable maneja y gestiona las transacciones históricas de una empresa o actividad productiva: compras, ventas, planillas, etc. Simplemente ingrese la información requerida, como políticas contables, ingresos y gastos, y solicite al programa que realice los cálculos necesarios.

El software de contabilidad tiene un alcance más amplio que simplemente proporcionar información sobre las transacciones de una empresa en papel. Añade una nueva dimensión al dar análisis de diversos eventos para respaldar la toma de decisiones de la gerencia.

La gerencia requiere informes oportunos para evaluar el cumplimiento de las metas a corto plazo, sin esperar hasta fin de año. El área de contabilidad debe entregar informes de desempeño a tiempo y relevantes con regularidad, además de proporcionar informes gerenciales cuando sea necesario.

El Software contable administra y gestiona las operaciones comerciales de una empresa o actividad productiva: compras, ventas, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios, balances, artículos vendidos, nóminas, etc. Solo hay que ingresar la información y el programa se encarga de hacer los cálculos necesarios.

#### **2.1.1.1. Características De Un Software Contable**

Un sistema de contabilidad debe cumplir con ciertos requisitos mínimos para proporcionar características que todo profesional de la contabilidad valorará, incluida la administración rápida, la organización de tareas y datos, la capacidad de crear historiales, la capacidad de administrar numerosos clientes o negocios, la asequibilidad y, lo más importante, un sistema de contabilidad que es fácil de usar. Como se mencionó anteriormente, el software de contabilidad debe tener al menos estas características (Feinsilber, 2021)

##### **A) FLEXIBILIDAD**

- Si se requieren elementos adicionales, la estructura debe poder acomodarlos.
- Adecuación de la estructura del programa a las necesidades del negocio.

- Definición de documentos típicos que se utilizan con mayor frecuencia en el negocio.
- Revisión del Plan de Cuentas de acuerdo con las políticas y requerimientos corporativos.
- Los cambios en los formatos de informes y las fuentes de información son concebibles (Y. T. Mora, 2017).

## **B) COMPATIBILIDAD**

- Cuando la estructura, el personal y las características únicas de una empresa en particular se adaptan a un sistema de información sin ningún problema, se cumple el estándar de compatibilidad.
- Utilizando diferentes programas contables y financieros.
- Le da la opción de importar y exportar datos con otros programas.
- Control sobre los centros de costos.
- Opción para la gestión de varias monedas.
- Intercambio de información tanto a nivel local como externo (Rolle, 2020).

## **C) FÁCIL MANEJO.**

- Para gestionar el software no se necesita personal informático especializado.
- Consulta de datos contables de forma inmediata, independientemente del nivel.
- Identifica la información más pertinente en una sola vista.
- Por períodos contables se desglosa la información.

- Los saldos se actualizan automáticamente.
- Niveles de información.
- Manipulación de documentos para convertirlos en objetos reales.
- Se especifican consultas especiales.
- Interfaces gráficas de usuario.
- Se puede buscar en cualquier campo, incluidos los códigos de cuenta y las fechas (Lubo, 2019).

#### **D) SEGURIDAD**

- Acceso clave.
- Una explicación de los usuarios con varios atributos.
- Solo se permiten cuentas auxiliares o de último nivel para la imputación.
- Informar cualquier no conformidad relacionada con el saldo.

#### **E) UNIFORMIDAD.**

- Se incluye un plan de cuentas único y simple.
- Mostrando el plan de cuentas en la pantalla de forma continua.
- Estandarización de formatos y procedimientos de consulta y reporte para el manejo de la información (Atom, 2011).

#### **F) REPORTES BÁSICOS REQUERIDOS.**

- Plan único de cuentas.

- Comprobante diario de contabilidad.
- Lista de documentos por periodos.
- Lista de movimientos por cuentas.
- Libros oficiales
- Estados financieros comparativos.
- Análisis estadísticos.
- Reportes legales:lva,retefuente,reteiva,reteica.

#### **G) OPCIONES AVANZADAS.**

- Poseer un generador de informes especializado.
- Actualizar el software es simple.
- Soporte para contabilidad en línea (Castaño & Espinosa, 2011).

#### **2.1.1.2. Importancia De Un Software Contable**

La eficiencia es uno de los beneficios que brindan específicamente las tecnologías de la información. El punto crucial en el que la tecnología se transforma en una variable cuantificable, o cuando permite que los procesos de gestión empresarial maximicen la rentabilidad de sus operaciones y la minimización en términos porcentuales y reales, es cuando se puede utilizar para verificar y demostrar cómo la tecnología ayuda a los negocios. desarrollo de sus costos laborales, administrativos y operativos (García, 2020).

### **2.1.1.3. Propósitos Del Software Contable**

- Brindar información interna de la empresa para planificar y supervisar las operaciones.
- Generar datos contables a la gerencia de la empresa para el uso en toma de decisiones y para el desarrollo de estrategias (Bedon, 2017).
- Brindar datos externos para inversores empresariales (Morales, 2018).

### **2.1.1.4. Objetivos Del Software Contable**

- Crear un sistema sistemático para realizar un seguimiento de todas las transacciones comerciales que tienen un impacto en la salud financiera de la empresa.
- Procesar datos financieros beneficiosos que sean de oportunidad, razonables y confiables para la toma de decisiones de gestión de recursos.
- Facilitar las tareas de control y auditoría, presentando los datos contables y la correspondiente documentación acreditativa (Silva, 2019).

### **2.1.1.5. Beneficios De Usar Un Software**

La capacidad del programa para administrar de manera clara y concisa grandes cantidades de información, lo que le permite ver un informe detallado de los recursos diarios y administrar esa información en tiempo real, es sin duda útil (Fandos, 2003).

Los Beneficios de contar con un software contable son muchos, por eso se detalla de acuerdo a las necesidades de la empresa:

## **A) EL SOFTWARE BRINDA INFORMACIÓN OPORTUNA Y EXACTA PARA TOMAR DECISIONES**

- El sistema automáticamente valida los números de cuenta y rechaza datos no aptos según los criterios establecidos.
- Los cheques o comprobantes que faltan se notan de inmediato.
- La automatización simplifica los tediosos procesos de registro.
- Cuando se solicitan, se pueden generar informes rápidamente.
- La velocidad y precisión del procesamiento y análisis de datos aumenta (Reale, 21).

## **B) IDENTIFICA Y RESUELVE PROBLEMAS**

- Facilita la identificación de problemas, como recaudación lenta de cuentas, disminución de ventas o necesidades de efectivo.
- Simplifica el proceso de investigación de las cuentas por cobrar, evitando pérdidas de tiempo y tediosas, especialmente en situaciones de cambio de personal (Cordero, 2023).

## **C) OBSERVA LOS DATOS PARA PODER TOMAR BUENAS DECISIONES**

- El sistema puede generar informes que comparen los datos por período, como el año actual frente a. información del año pasado e indicar tendencias como el aumento o la disminución.

- La capacidad avanzada de informes permite a los administradores controlar los gastos, seguir los saldos de las cuentas y pronosticar las necesidades futuras de flujo de efectivo.
- Un sistema computarizado puede suplir los datos necesitados por los administradores financieros y de programa.
- La implementación de controles monetarios y de inventario se simplifica.
- La coordinación financiera y el intercambio de información se facilita en las organizaciones con oficinas o puntos de servicio en múltiples ubicaciones (Ortegón et al., 2015).

#### **D) REALIZA LA RENDICIÓN DE INFORMES Y PROPORCIONA INFORMACIÓN FINANCIERA**

- Los formatos para informes son editables en un solo clic.
- Cuando los datos exactos están en el sistema, se pueden imprimir la mayoría de los informes al solicitarlos.
- El personal puede consultar datos en línea y cumplir rápidamente con las solicitudes de informes de la gerencia.
- Los administradores pueden cumplir fácilmente con requisitos estatutarios y de donantes mediante informes adaptados como el estado de ganancias y pérdidas, el balance general, el balance de comprobación y los informes de donantes.
- Los requisitos de rendición de informes se cumplen de manera más eficiente (Thai, 2022).

### 2.1.1.6. Dimensiones Del Software Contable

- **INGRESO DE DATOS:** Está a cargo de recopilar, almacenar y procesar datos financieros y contables que los usuarios internos utilizan para informar a los inversionistas, acreedores y autoridades fiscales. La mayoría de las veces, la actividad contable y los recursos de tecnología de la información se rastrean mediante computadoras (Tecnologías, 2015).
- **CONTABILIZACIÓN:** A pesar de que la información en un sistema varía según las industrias y el tamaño de la empresa, un sistema de información contable típico normalmente contiene datos sobre ingresos, gastos, información de clientes, empleados e información fiscal.

El software de contabilidad realiza un seguimiento, clasifica y agiliza todas las transacciones comerciales anteriores realizadas por una empresa. Las ventas, las compras, el inventario y las cuentas por cobrar son solo algunos ejemplos de los tipos de información de estas transacciones que pueden considerarse importantes. Además, puede producir cualquier otro dato contable que requiera la empresa, incluidas estadísticas, balances, estados financieros, centralización contable e informes (Sánchez, 2020).

- **INFORMACIÓN FINANCIERA:** Un software de contabilidad es un programa computarizado que facilita la compilación de todos los datos financieros de una empresa en un solo sistema integrado que generalmente maneja los fundamentos de la contabilidad con el objetivo de operar desde una fuente confiable y dentro de los límites de la ley.

### 2.1.1.7. Componentes Del Sistema Contable

1. **EQUIPO ELECTRÓNICO (HARDWARE):** Las unidades de disco, las pantallas, las impresoras, los dispositivos periféricos y la red de comunicaciones son los componentes que conforman el diseño físico de una computadora. Ofrecen la potencia informática y de procesamiento del sistema, así como su interfaz con el mundo exterior (Wikipedia, 2022) (Bedon, 2017).
2. **PROGRAMAS (SOFTWARE):** Los programas son colecciones de instrucciones de lenguaje especial que permiten que el sistema físico lleve a cabo una variedad de tareas en los datos. El software está disperso por toda la computadora, los periféricos y el sistema de comunicación (Fernández, 2020).

### 2.1.1.8. Uso Del Sistema Contable

El uso de la informática en la contabilidad posee numerosas ventajas entre las cuales podemos mencionar:

- **RAPIDEZ:** Un sistema computarizado puede proporcionar información más rápido que un sistema manual, ya que realiza transacciones que ocurren rápidamente y brinda información precisa en comparación con un sistema de contabilidad incorporado, mientras que un sistema de contabilidad manual toma más tiempo porque no puede procesar la información. y velocidad (Bravo, 2021).
- **LA INFORMACIÓN A PROCESAR ES MAYOR:** Es imposible vivir en las condiciones de una gran brecha de comunicación en el mundo globalizado porque la cantidad de información requerida para ejecutar con éxito todas las actividades comerciales y financieras de la economía es enorme (Bravo, 2020).

- **PROTECCIÓN CONTRA ERRORES:** Debido a que las computadoras hacen matemáticas con mayor precisión que los humanos, reduce en gran medida los errores. Un sistema de contabilidad computarizado también tiene una serie de características que evitan errores de contabilidad. Por ejemplo, ningún sistema de contabilidad acepta transacciones donde los débitos y créditos no son iguales (Bravo, 2021).
- **PASES AUTOMÁTICOS AL MAYOR DE CUENTAS:** La generación automática de páginas completas ahorra mucho tiempo. La migración técnica es una tarea repetitiva que requiere mucho tiempo y puede ser difícil si se realiza manualmente. Todos los asientos son totalmente accesibles para el uso de la computadora. Esto ayuda a evitar errores como deslizar la cuenta incorrecta o deslizar dos veces.
- **PREPARACIÓN AUTOMÁTICA DE INFORMES:** Un sistema de contabilidad computarizado puede producir automáticamente diarios, estados financieros e informes personalizados que ayuden a los gerentes a tomar decisiones (Bravo, 2020).
- **IMPRESIÓN AUTOMÁTICA DE INFORMES:** Puede enviar una variedad de documentos relacionados con el trabajo, incluidas facturas, facturas de cuentas por cobrar recurrentes, informes de nómina y compensación laboral, y más (Buenas Tareas, 2010).

#### 2.1.1.9. Efectos Por Falta De Un Sistema Contable

Los estados financieros deben contener información precisa para que sean útiles para la toma de decisiones comerciales. La ausencia de un sistema de contabilidad puede conducir a delitos y dañar la reputación de la empresa. ellos mismos para crear registros financieros inútiles y poco confiables (BEDON, 2017) (Sumatec, 2020).

### **2.1.1.10. Consecuencias Por Falta De Un Sistema Contable**

La actividad comercial diaria económica no se documenta sistemáticamente, y tampoco la actividad comercial diaria financiera. La clasificación de la información no proporciona una descripción completa de todas las actividades comerciales, que con frecuencia involucran una cantidad significativa de datos que son demasiado grandes y diversos para ser útiles para los responsables de la toma de decisiones (Josar, 2020b) .

### **2.1.2. CALIDAD DE SERVICIO**

#### **2.1.2.1. Calidad**

En los últimos 40 años, las definiciones de marca han cambiado debido a las demandas impuestas a los sistemas comerciales y de producción para competir, crecer, desarrollarse y satisfacer a sus clientes. El éxito sigue a la salud, al igual que el ejercicio sigue a tener un buen cuerpo (Carro, 2015) (Bedon, 2017).

La calidad de un producto está determinada por qué tan bien fue creado y diseñado para realizar las funciones previstas. Dado que se basa en las exigencias del cliente, la calidad es un concepto dinámico. La calidad es cumplir con los deseos o expectativas del cliente. Es lo que piensa el cliente (Aimacaña, 2018).

#### **2.1.2.2. Calidad De Servicio**

Calidad es lograr la excelencia en los resultados para las empresas de servicios. Calidad como valor: Las empresas deben evaluar costos y satisfacer las expectativas de los clientes al seguir criterios de calidad. La calidad del servicio es crucial hoy en día debido a la creciente exigencia e información de los clientes a través de la tecnología.

Los proveedores de servicios deben entender dos atributos de la calidad de servicio para destacarse de sus competidores. La calidad la determina el cliente, no el

producto-vendedor, y los clientes la evalúan comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se brinda el servicio.

La calidad de servicio implica satisfacer las necesidades de los clientes de manera eficiente para que la organización sea competitiva y los precios sean razonables.

### **2.1.2.3. Sistema De La Calidad**

Cuando se habla de un sistema de calidad, es importante agrupar o dividir el programa de calidad que se centra únicamente en el individuo, desde la junta directiva hasta la base. En otras palabras, todos los involucrados deben ser participantes. Los programas de alta calidad le permiten concentrarse en los aspectos más importantes de las operaciones, como personas, negocios, documentos, equipos e instalaciones, recursos y productos, servicios y resultados (Bedon, 2017).

Todo esto se hace de forma simultánea, automática y muy rápida. Independientemente del trabajo, todos sin excepción reciben el mismo trato cuando hacen negocios. Todo lo anterior se puede hacer siempre y cuando las personas actúen, sientan y piensen bien (Average, 2021).

### **2.1.2.4. Mejora Continua**

Cada individuo se esfuerza por mejorar continuamente a través del cambio amistoso. Sin embargo, no puede haber una constante en una persona si su mentalidad no ha cambiado. Este cambio implica cambiar un punto de vista negativo por uno positivo. Las personas están constantemente aprendiendo e impartiendo conocimientos, lo que conduce a sentimientos que luego se convierten en emociones, que luego se convierten en creencias, que conducen a un cambio positivo.

Todo cambio es beneficioso siempre que sirva a un objetivo que valga la pena en sí mismo. El objetivo de todo cambio es aprender para enseñar y así mostrar la mejor versión posible de uno mismo. Sólo la calidad puede expresarse a través de la educación como valor (Vásquez, 2015).

#### **2.1.2.5. Calidad En La Administración**

Por complejo que sea, toda administración utiliza un sistema. El control de oportunidades para la mejora de la gestión del sistema es un objetivo clave de este sistema. El registro, la verificación y el control de la administración del sistema administrativo se simplifican con un sistema computarizado.

Actualmente se encuentra plasmado en la norma ISO 9000; como resultado, el sistema administrativo tendrá la capacidad de operar de manera clara y objetiva. A pesar de ello, sin embargo, la persona siempre debe prevalecer sobre el sistema porque la calidad la realiza la persona (Canchanya, 2019).

#### **2.1.2.6. Calidad - Productividad**

Los elementos clave de un modelo de calidad relacionado con el éxito son: personas, eventos, documentos, equipos e instalaciones, recursos, productos o servicios y resultados. Estas piezas no son reemplazables y deben estar presentes (Fontalvo & Granadillo, 2015).

#### **2.1.2.7. Gestión De Calidad En Estudios Contables**

La gestión de la calidad en la educación contable es un conjunto de acciones y herramientas aplicadas para brindar un excelente servicio al cliente y una mejora continua. Un proceso dinámico y participativo aprovecha al máximo el tiempo y el dinero y aprovecha al máximo los recursos humanos (Plan In, 2021).

### 2.1.2.8. Dimensiones De Calidad De Servicio

- **PROCESOS:** Es un enfoque de gestión de calidad que ayuda a las empresas a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes a través de la definición y control de procesos. Consiste en enfocarse en satisfacer al cliente y a las partes involucradas al agregarles valor. Es un enfoque que mejora la cadena de valor, busca aumentar la calidad y satisfacción del cliente, y reducir costos internos innecesarios para aumentar la productividad (Aimacaña, 2013).
- **CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS:** La evaluación periódica del desempeño de los trabajadores en la organización define el cumplimiento mediante medidas objetivas de eficiencia. La palabra "objetivo" se usa para referirse a metas, fines o propósitos que una persona se propone alcanzar utilizando ciertos medios y motivada por diversas causas (Montoya, 2009).
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** La satisfacción del usuario con los servicios de la institución depende de la interacción con la entidad y puede surgir tanto a través de la persona de contacto, el servicio principal como de la institución en su totalidad. La satisfacción implica aspectos cognitivos y emocionales, se relaciona con el usuario mediante transacciones y abarca beneficios evaluados. El componente cognitivo implica la evaluación del usuario sobre el rendimiento percibido, mientras que el componente afectivo abarca las emociones como tranquilidad, asombro y desilusión, es decir, estados afectivos positivos y negativos (Zárraga et al., 2018).

La calidad del servicio y la satisfacción influyen en las decisiones de los consumidores, tanto en mantener relaciones como en la obtención de ganancias a largo plazo. Se ha debatido mucho en publicaciones sobre estos dos conceptos,

se reconoce su importancia en los gerentes de servicios, pero a menudo se confunden entre sí y con el concepto de valor percibido, y la gente los menciona como si fueran términos intercambiables (Silva et al., 2021).

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **BUEN SERVICIO:** Satisfacción plena del cliente es resultado de un buen servicio y producto. En resumen, que la experiencia de compra sea lo bastante satisfactoria para que se repita (Chatbot, 2020).
- **CALIDAD:** Calidad de objetos excelentes en su creación, fabricación o procedencia, lo que define como bueno.
- **CALIDAD DE SERVICIO:** El análisis de la diferencia entre las expectativas y la experiencia del cliente en los servicios proporcionados es clave para diseñar estrategias que aborden la satisfacción del cliente durante todo el proceso de compra (Mora, 2011).
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** La actitud de ayuda a los clientes se refiere a cumplir compromisos a tiempo.
- **CAPACITACIONES:** La formación es un conjunto de actividades planificadas y adaptadas a las necesidades de la empresa que buscan mejorar el conocimiento, habilidades y capacidades de los empleados para que puedan trabajar de manera eficiente (Cota & Rivera, 2022).
- **CLIENTES:** El cliente adquiere productos o servicios de una empresa. Al hacerlo, busca cubrir una necesidad, solucionar un problema o satisfacer un deseo (Zendesk, 2023).

- **COMPROBANTES:** Es un documento que se puede utilizar para demostrar una variedad de cosas, incluyendo la conclusión de una transacción económica, la entrega de un bien, el cobro, la compra o el gasto (Rojas, 2022).
- **CONTABILIDAD:** La contabilidad es importante porque mantiene un registro sistemático de los datos financieros de la empresa. Permitirán a los usuarios contrastar datos financieros recientes con registros anteriores una vez que se hayan actualizado correctamente. Los usuarios pueden evaluar el desempeño de una empresa a lo largo del tiempo con registros completos, consistentes y precisos (UAP, 2022).
- **CONTABILIZACIÓN:** Consiste en anotar en los libros contables de la empresa los gastos o ingresos para su registro. Es necesario distinguir entre contabilización de una factura y registro de una factura (Gestión, 2018).
- **CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS:** El cumplimiento es la evaluación periódica y objetiva de la eficiencia de los trabajadores en la organización.
- **DOCUMENTOS:** Cualquier soporte material que contiene información es un documento.
- **DIGITACIÓN:** La digitalización convierte documentos en papel a imágenes digitales mediante un escáner. Convertir todos los documentos físicos a formato digital.
- **EFICIENCIA:** La eficiencia es la relación entre recursos utilizados y logros alcanzados en un proyecto. Ocurre cuando se emplean menos recursos para alcanzar un objetivo igual o se alcanzan más objetivos con los mismos o menos recursos (Gestión, 2023).

- **EFICACIA:** La capacidad de una organización para lograr metas dentro de condiciones previamente establecidas.
- **EXPECTATIVAS:** Las expectativas del cliente son las situaciones y resultados que tu cliente espera de cada interacción con tu empresa (Mallar, 2010).
- **ESTUDIO CONTABLE:** Un estudio contable administra parcial o completamente las áreas administrativas de una empresa: tributaria, laboral, contable, administrativa y financiera (Copyright, 2020).
- **INFORMACIÓN FINANCIERA:** La información financiera es la presentación organizada de datos monetarios que describen la situación financiera, los resultados operativos y otros aspectos relacionados con el dinero (Academia de Contabilidad Financiera, 2014).
- **INGRESO DE DATOS:** La información sobre los movimientos de recursos financieros se registra en los libros contables. Los registros contables llevan registro de cada operación (Mundi, 2022).
- **FIABILIDAD:** Es la capacidad de la organización para prestar un servicio confiable, seguro y cuidadoso, con conocimiento de brindar de forma correcta.
- **FIDELIZACIÓN:** La fidelización del cliente es lograr la lealtad y recompra al satisfacer sus necesidades y expectativas.
- **OPERACIONALIZACIÓN:** Los regímenes son creados por Ley y garantizan que una parte de los pagos se destine exclusivamente al pago de tributos.
- **ORGANIZACIÓN:** El proceso para lograr eficiencia mediante la gestión de los recursos humanos y materiales de la organización (Pachas, 2016).

- **RESULTADOS:** El resultado contable es la diferencia entre los ingresos y los gastos al final del año contable de una empresa, generalmente el 31 de diciembre, a menos que el año fiscal no coincida con el año calendario (Dobaño, 2021).
- **PERSONAL CAPACITADO:** La formación laboral en empresas capacita al personal para mejorar conocimientos y habilidades laborales.
- **PLANIFICACIÓN:** Es un procedimiento planeado y sistemático para lograr un objetivo específico.
- **PRESTIGIO:** La reputación corporativa retiene talento, aumenta confianza consumidores y atrae inversión. Se obtiene mediante conducta ética, gobierno corporativo sólido y estrategia de comunicación adecuada.
- **PROCESOS:** Se define como el proceso de identificar y revelar las transacciones, hechos y operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales que afectan la situación, la actividad y la capacidad para generar recursos de una entidad contable pública (Esperanza & Cifuentes, 2012).
- **PROCESAMIENTOS DE DATOS:** El procesamiento de datos contables implica analizar y manejar la información contable de una empresa. En resumen, se trata de la contabilidad empresarial, vital para el análisis financiero.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Es una situación que involucra la mente y las emociones, está relacionada con el usuario, a través de transacciones, que incluye una evaluación de ventajas.
- **SEGURIDAD:** Es la confianza que se genera en la organización y en el usuario a través de la credibilidad, integridad, honestidad, conocimiento del servicio, cortesía de los empleados y habilidad para transmitir confianza.

- **SISTEMATIZACIÓN:** Conjunto de elementos interrelacionados de manera sistemática para lograr uno o varios objetivos específicos.
- **SISTEMA DE CUENTAS:** Un sistema contable registra las operaciones de una empresa para obtener sus datos contables y financieros. Permite controlar las transacciones y comprender el estado económico del negocio (Welink, 2023).
- **SOFTWARE:** Es porque el software es un programa de computadora, que es una colección de pautas, fórmulas y elementos visuales que nos permite interactuar fácilmente con un dispositivo electrónico (Universidades, 2023).
- **SOFTWARE CONTABLE:** Con la utilidad universal de eliminar y ocasionalmente examinar los datos contenidos en los marcos de una organización, proporciona herramientas para completar compromisos contables explícitos con la ayuda de una PC.
- **TIEMPO DE PRESENTACIÓN DE IMPUESTOS:** El cronograma de pagos establecido en la Resolución de Superintendencia No. Para los impuestos de liquidación mensual, a plazos, pagos mensuales a cuenta e impuestos retenidos o percibidos, la 281-2022/Sunat establece las fechas de vencimiento de acuerdo con el último dígito del RUC (El Peruano, 2020).
- **TIPO DE SISTEMA:** La contabilidad informatizada es una herramienta que consiste en la aplicación sistemática y automatizada de procedimientos tecnológicos informáticos a los distintos paquetes contables para la realización de actividades contables.

- **USUARIO:** Un usuario es alguien que utiliza un producto o servicio, ya sea ocasional o regularmente; se acostumbra referirse a estas personas cuando el uso es frecuente, aunque no es obligatorio (DELSOL, 2022).
- **VALOR PERCIBIDO:** El valor percibido por el cliente es el valor que un cliente está dispuesto a pagar por un producto o servicio en función de su percepción del producto o servicio y la satisfacción de sus necesidades y deseos, y no en el costo real de producción.

## 2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación positiva entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

### 2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Existe relación positiva entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.
2. Existe relación positiva entre la contabilización de operaciones y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.
3. Existe relación positiva entre la información financiera y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.



### 3.1.1. ORGANIZACIÓN DEL ESTUDIO CONTABLE

- **Misión:** La misión de Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada es ser reconocidos como el equipo profesional más exitoso en auditoría, consultoría y soluciones empresariales que logre con su trabajo profesional trascender en el tiempo, generando excelencia, calidad y eficiencia.
- **Visión:** La visión de Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada es brindar servicios profesionales confiables con un alto valor agregado y diseñados a la medida de nuestros clientes, integrando profesionales y procesos basados en la confianza y en nuestro compromiso.

### 3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

#### 3.2.1. POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se tomó como población a los representantes de 50 micro empresas usuarias del estudio contable “Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada” quienes acuden a las oficinas del estudio contable constantemente. En tal sentido la población fue de carácter finita, porque se puede contar a todos los elementos que participan en dicho estudio.

Según Hernández y Baptista (2006, p. 1), indican que la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen características en común, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación.

#### 3.2.2. MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por juicio propio. Por ende, se tomó como muestra las 50 micro empresas usuarias del estudio contable, de las

cuales 29 están acogidas al régimen mype tributario, 13 al régimen general y 8 bajo el régimen especial.

El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo. Asimismo, las muestras se seleccionan basándose únicamente en el conocimiento y la credibilidad del investigador. En otras palabras, los investigadores eligen solo a aquellos que estos creen que son los adecuados. (Ortega, 2018)

### **3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS**

#### **3.3.1. TÉCNICA**

**Encuesta:** En la presente investigación se utilizó la encuesta, puesto que mediante la encuesta, se recopilan datos cuantitativos en la investigación. Se busca recopilar opiniones y creencias. Investigar sobre la conducta, el consumo o cualquier otra actividad de personas o grupos.

#### **3.3.2. INSTRUMENTOS**

En la presente investigación los instrumentos que se utilizaron fueron los cuestionarios; los cuales están elaborados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la investigación, permitiendo conocer la opinión o valoración de los sujetos seleccionados en una muestra sobre el software contable y la calidad del servicio en el estudio contable.

**3.3.2.1. Cuestionario de para medir la variable de software contable:** El cuestionario fue elaborado por el CPC. Bedón Castillejo Grace en el año 2017. El instrumento consta de 31 ítems o preguntas y está dividido por 3 dimensiones:

- Ingreso de datos
- Contabilización de operaciones
- Información financiera

La escala de medición para el cuestionario es la escala de Likert con valoraciones del uno al cinco.

- Nunca (1 punto)
- Casi nunca (2 puntos)
- A veces (3 puntos)
- Casi siempre (4 puntos)
- Siempre (5 puntos)

### **3.3.2.2. Cuestionario de para medir la variable calidad del servicio del estudio**

**contable:** El instrumento fue elaborado por el CPC. Bedón Castillejo Grace en el año 2017; el cuestionario de la variable calidad del servicio está estructurado por 46 ítems o preguntas y está dividido por 3 dimensiones: (González, 2020)

- Procesos
- Cumplimiento de objetivos
- Satisfacción del cliente

La escala de medición para el cuestionario es la escala de Likert con valoraciones del uno al cinco.

- Nunca (1 punto)
- Casi nunca (2 puntos)
- A veces (3 puntos)
- Casi siempre (4 puntos)

- Siempre (5 puntos)

### 3.4. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 3.4.1. VARIABLE GENERAL:

- **Variable independiente:** Software Contable
- **Variable dependiente:** Calidad de Servicio

#### 3.4.1.1. VARIABLE ESPECÍFICA 1:

- **Variable independiente:** Ingreso de datos
- **Variable dependiente:** Calidad de Servicio

#### 3.4.1.2. VARIABLE ESPECÍFICA 2:

- **Variable independiente:** Contabilización
- **Variable dependiente:** Calidad de Servicio

#### 3.4.1.3. VARIABLE ESPECÍFICA 3:

- **Variable independiente:** Información financiera
- **Variable dependiente:** Calidad de Servicio

### 3.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 01:** Operacionalización de Variables

| Variable   | Definición Operacional   | Dimensiones            | Indicadores                | Item                    | Escala de Medición Likert  | Calificación y Parámetros       |
|--|--|------------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| <b>Variable Independiente:</b> Software Contable | Es un Sistema contable cuyo objetivo es el registro de las transacciones que afecten la situación económica de la empresa, Procesar y producir información financiera útil y presentar la información contable con su respectiva documentación de apoyo. | Ingreso de datos       | Recopilación de documentos | 1, 2 y 3                | a. Nunca (1 punto)         | a. Bajo (31 - 56 puntos)        |
|  |  |                        | Sistema de control         | 4, 5, 6, 7 y 8          | b. Casi nunca (2 puntos)   | b. Regular (57 - 88 puntos)     |
|  |  | Contabilización        | Tipo de sistema            | 9, 10, 11 y 12          | c. A veces (3 puntos)      | c. Bueno (89 - 122 puntos)      |
|  |  |                        | Procesamientos de datos    | 13, 14, 15 y 16         | d. Casi siempre (4 puntos) | d. Excelente (123 - 155 puntos) |
| <b>Variable Dependiente:</b> Calidad de Servicio | La calidad de servicio es la mejora continua de todas las actividades que realiza la empresa, a fin de alcanzar un nivel de excelencia que satisfaga las demandas y expectativas del cliente.  | Información financiera | Organización               | 17, 18, 19 y 20         | e. Siempre (5 puntos)      | a. Bajo (46 - 84 puntos)        |
|  |  |                        | Operacionalización         | 21 y 22                 | b. Casi nunca (2 puntos)   | b. Regular (85 - 135 puntos)    |
|  |  | Procesos               | Resultados                 | 23, 24, 25 y 26         | c. A veces (3 puntos)      | c. Bueno (89 - 122 puntos)      |
|  |  |                        | Eficiencia                 | 27, 28, 29, 30 y 31     | d. Casi siempre (4 puntos) | d. Excelente (123 - 155 puntos) |
| Cumplimiento de objetivos                        | Tiempo de presentación de impuestos  | Calidad                | 32, 33, 34 y 35            | e. Siempre (5 puntos)   | a. Bajo (46 - 84 puntos)   |                                 |
|  |  | Personal capacitado    | 36, 37, 28 y 39            | a. Nunca (1 punto)      | a. Bajo (46 - 84 puntos)   |                                 |
|  |  |                        |                            | 40, 41, 42, 43, 44 y 45 | b. Casi nunca (2 puntos)   | b. Regular (85 - 135 puntos)    |
|  |  |                        |                            | 46, 47                  | c. A veces (3 puntos)      | c. Bueno (136 - 155 puntos)     |

|                             |                            |                               |                                       |
|-----------------------------|----------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| Valor percibido             | 48, 49, 50,<br>51, 52 y 53 | puntos)                       | 184 puntos)                           |
| Capacitaciones              | 54, 55, 56 y<br>57         | d. Casi siempre<br>(4 puntos) | d. Excelente<br>(185 - 230<br>puntos) |
| Expectativas                | 58, 59 y 60                | e. Siempre (5<br>puntos)      |                                       |
| Satisfacción del cliente    | 61, 62, 63,<br>64 y 65     |                               |                                       |
| Satisfacción del<br>cliente | 66, 67, 68,<br>69, 70 y 71 |                               |                                       |
| Buen servicio               | 72, 73 y 74                |                               |                                       |
| Prestigio                   | 75, 76 y 77                |                               |                                       |
| Fidelización                |                            |                               |                                       |

### **3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO**

#### **3.5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio fue descriptivo ya que estuvo basado en hechos reales y su finalidad fue analizar, analizar y documentar las situaciones ocurridas, describiendo cada una de ellas en detalle. Requiere conocimiento de las variables que aparecen en el problema y está respaldado por sus supuestos (Duarte, 2007) (Bedon, 2017).

#### **3.5.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio fue de diseño correlacional ya que muestra la relación entre las variables independiente y dependiente. Este estudio permitió determinar el nivel de fuerza entre ambas variables (Alvarez, 2020).

#### **3.5.3. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo para alcanzar los objetivos propuestos se emplearon tablas y gráficos estadísticos (Álvarez, 2011).

#### **3.5.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS**

La información estadística de la presente investigación se realizó con el software estadístico SPSS correlación de spearman, el cual permitió procesar, organizar, tabular y graficar la información obtenida con los instrumentos utilizados en la presente investigación y así se pudo obtener un mejor panorama sobre la relación que existe entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Este capítulo contiene la presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos (cuestionario) a los representantes de las 50 micro empresas usuarias del estudio contable “Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada”, en base a los objetivos planteados en el proyecto de investigación.

#### 4.1. EXPOSICIÓN DE RESULTADOS: SOFTWARE CONTABLE

##### 4.1.1. RESULTADOS OBTENIDOS ACERCA DE LA VARIABLE SOFTWARE CONTABLE: DIMENSIÓN 01 INGRESO DE DATOS

**Tabla 02:** Resultados de la dimensión ingreso de datos en el software contable

| Ingreso de datos | Fr.       | %              |
|------------------|-----------|----------------|
| Baja             | 9         | 18,00%         |
| Regular          | 18        | 36,00%         |
| Buena            | 13        | 26,00%         |
| Excelente        | 10        | 20,00%         |
| <b>Total</b>     | <b>50</b> | <b>100,00%</b> |



**Figura 02:** Resultados de la dimensión ingreso de datos en el software contable

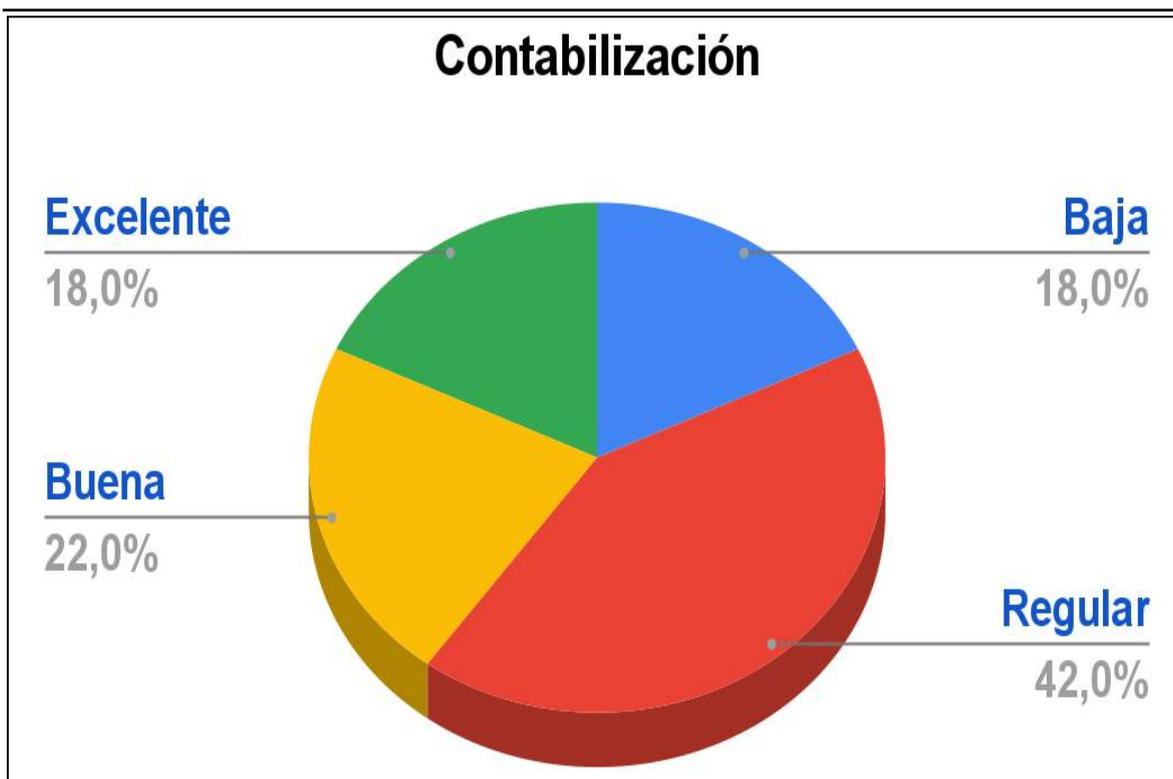
**Interpretación:**

En la tabla 02 y figura 02 se puede observar que el 36% de los encuestados cuentan con un nivel regular de satisfacción acerca del ingreso de datos al software contable, este resultado se debe a que el estudio contable no suele clasificar adecuadamente los documentos según su naturaleza de las operaciones. Asimismo, 18% de los encuestados presentan un nivel bajo de satisfacción acerca del ingreso de datos al software contable, estos resultados se deben a que el estudio contable no analiza la veracidad de la documentación recepcionada, no brinda información acerca de los documentos que no son aptos para considerar en el sistema contable y las transacciones registradas en el software contable no cumplen con los canales de autorización correspondiente.

#### 4.1.2. RESULTADOS OBTENIDOS ACERCA DE LA VARIABLE SOFTWARE CONTABLE: DIMENSIÓN 02 CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES

**Tabla 03:** Resultados de la dimensión contabilización de operaciones en el software contable

| Contabilización | Fr.       | %              |
|-----------------|-----------|----------------|
| Baja            | 9         | 18,00%         |
| Regular         | 21        | 42,00%         |
| Buena           | 11        | 22,00%         |
| Excelente       | 9         | 18,00%         |
| <b>Total</b>    | <b>50</b> | <b>100,00%</b> |



**Figura 03:** Resultados de la dimensión contabilización de operaciones en el software contable

### Interpretación:

En la tabla 03 y figura 03 se puede observar que el 42% de los micro empresarios tienen un nivel regular de satisfacción respecto a la contabilización de operaciones en el software contable. No obstante, el 18% de los encuestados presentan un nivel bajo de satisfacción acerca de la contabilización de operaciones en el software contable, estos resultados se deben a que el estudio contable no ingresa los documentos oportunamente en el sistema contable y emite los libros contables con inconsistencias a lo solicitado por SUNAT.

#### 4.1.3. RESULTADOS OBTENIDOS ACERCA DE LA VARIABLE SOFTWARE CONTABLE: DIMENSIÓN 03 INFORMACIÓN FINANCIERA

**Tabla 04:** Resultados de la dimensión información financiera proporcionada por el software contable

| Información financiera | Fr.       | %              |
|------------------------|-----------|----------------|
| Baja                   | 10        | 20,00%         |
| Regular                | 17        | 34,00%         |
| Buena                  | 14        | 28,00%         |
| Excelente              | 9         | 18,00%         |
| <b>Total</b>           | <b>50</b> | <b>100,00%</b> |



**Figura 04:** Resultados de la dimensión información financiera proporcionada por el software contable.

**Interpretación:**

En la tabla 04 y figura 04 se puede observar que el 34% de los micro empresarios tienen un nivel regular de satisfacción acerca de la información financiera proporcionada por el software contable. Asimismo, el 20% de los encuestados presentan un nivel bajo de satisfacción respecto de la información financiera emitida por el software contable, estos resultados son debido a que el estudio contable no se evidencia la rapidez de las operaciones usando el software y la información que proporciona el no es confiable.

**4.2. EXPOSICIÓN DE RESULTADOS: CALIDAD DEL SERVICIO**

**4.2.1. RESULTADOS OBTENIDOS ACERCA DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO: DIMENSIÓN 01 PROCESOS**

**Tabla 05:** Resultados de la dimensión procesos en mención a la calidad de servicio

| Procesos     | Fr.       | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| Baja         | 8         | 16,00%         |
| Regular      | 16        | 32,00%         |
| Buena        | 14        | 28,00%         |
| Excelente    | 12        | 24,00%         |
| <b>Total</b> | <b>50</b> | <b>100,00%</b> |



**Figura 05:** Resultados de la dimensión procesos en la calidad de servicio

**Interpretación:**

En la tabla 05 y figura 05 se puede observar que el 32% de los encuestados cuentan con un nivel regular de satisfacción en los procesos y servicio que brinda el estudio contable. Asimismo, 16% de los encuestados presentan un nivel bajo de satisfacción en los procesos de atención que brinda el estudio contable, este resultado se debe a que el personal del estudio contable se encuentra capacitado para absolver consultas y no comprenden las necesidades empresariales de sus clientes.

#### 4.2.2. RESULTADOS OBTENIDOS ACERCA DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO: DIMENSIÓN 02 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

**Tabla 06:** Resultados de la dimensión cumplimiento de objetivos en mención a la calidad de servicio

| Cumplimiento de objetivos | Fr.       | %              |
|---------------------------|-----------|----------------|
| Bajo                      | 6         | 12,00%         |
| Regular                   | 18        | 36,00%         |
| Bueno                     | 19        | 38,00%         |
| Excelente                 | 7         | 14,00%         |
| <b>Total</b>              | <b>50</b> | <b>100,00%</b> |



**Figura 06:** Resultados de la dimensión cumplimiento de objetivos en mención a la calidad de servicio

#### Interpretación:

En la tabla 06 y figura 06 se puede observar que el 38% de los micro empresarios tienen un nivel bueno de satisfacción acerca del cumplimiento de objetivos institucionales. No

obstante, el 12% de los encuestados presenta un nivel bajo de satisfacción respecto al cumplimiento de objetivos institucionales, este resultado evidencia que el estudio contable no soluciona las consultas, no presentan las declaraciones juradas del IGV dentro del tiempo establecido y no informa oportunamente de las contingencias tributarias/contables que puedan impactar en la información financiera de sus clientes.

#### 4.2.3. RESULTADOS OBTENIDOS ACERCA DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO: DIMENSIÓN 03 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**Tabla 07:** Resultados de la dimensión satisfacción del cliente en mención a la calidad de servicio

| Satisfacción del cliente | Fr.       | %              |
|--------------------------|-----------|----------------|
| Baja                     | 4         | 8,00%          |
| Regular                  | 15        | 30,00%         |
| Buena                    | 20        | 40,00%         |
| Excelente                | 11        | 22,00%         |
| <b>Total</b>             | <b>50</b> | <b>100,00%</b> |



**Figura 07:** Resultados de la dimensión satisfacción del cliente en mención a la calidad de servicio

**Interpretación:**

En la tabla 07 y figura 07 se puede observar que el 40% de los microempresarios tienen una satisfacción buena, este resultado se debe a que el estudio contable identifica oportunidades de mejora en el proceso contable. No obstante, el 8% de los encuestados presentan una satisfacción baja, este resultado se debe a que el estudio contable no soluciona rápidamente consultas de sus clientes y la información brindada por el estudio contable no alcanzan los objetivos generales previstos de sus clientes.

### 4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

**Tabla 08:** Correlación entre software contable y calidad de servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

|                    |                        | Correlaciones                  |                      |                        |
|--------------------|------------------------|--------------------------------|----------------------|------------------------|
|                    |                        |                                | Software<br>Contable | Calidad de<br>Servicio |
| Rho de<br>Spearman | Software<br>Contable   | Coefficiente de<br>correlación | 1.000                | .660**                 |
|                    |                        | Sig. (bilateral)               |                      | 0                      |
|                    |                        | N                              | 50                   | 50                     |
|                    | Calidad de<br>Servicio | Coefficiente de<br>correlación | .660**               | 1.000                  |
|                    |                        | Sig. (bilateral)               | 0                    |                        |
|                    |                        | N                              | 50                   | 50                     |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

En la tabla 08 podemos apreciar que existe una correlación entre el software contable y la calidad de servicio, ya que la prueba de Correlación de Rho de Spearman expresa un valor de 0,660 y significativa con 0,001. Por ende se acepta la hipótesis general.

#### Contestación de Hipótesis

**Hipótesis nula (Ho):** No existe relación significativa entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022. Esta hipótesis se rechaza.

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación significativa entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022. Esta hipótesis alterna se acepta.

### **Análisis**

Estos resultados se asemejan a los resultados de Bedon (2019) puesto que en su estudio se observa que el software contable se relaciona positivamente con la calidad de servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos, ello debido a que la presentación del Software Contable en Hoja de Cálculo es eficiente para reducir costos y errores en el proceso contable manual, al reducir el tiempo en el registro de los Libros Auxiliares y Principales mediante una Base de Datos automatizada con códigos. Por otro lado, Castillo (2020) concluyó que el software contable tiene incidencia significativa en la entrega oportuna de la información contable de las empresas comercializadoras de autopartes del distrito de Independencia, puesto que 27 empresas comercializadoras de autopartes del distrito de Independencia expresan sentirse insatisfechos con el servicio que presta la empresa. En el trabajo previo se relaciona con la tesis de Gálvez & Serrano (2020) donde se observa que el sistema informático contable se relaciona positivamente con la variable calidad del servicio del estudio contable de la empresa Cruz Montoya & Cpc. Asociados. Por otro lado, Rojas (2019) en su investigación afirma que existe relación significativa entre la gestión de la información contable y la satisfacción de los clientes del estudio Huaroto Auditores y Consultores Sociedad Civil.

### 4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

**Tabla 09:** Correlación entre ingreso de datos y calidad de servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

| <b>Correlaciones</b> |            |                  |                     |                        |
|----------------------|------------|------------------|---------------------|------------------------|
|                      |            |                  | Ingreso de<br>datos | Calidad de<br>Servicio |
| Rho de               | Ingreso de | Coeficiente de   | 1.000               | .604**                 |
| Spearman             | datos      | correlación      |                     |                        |
|                      |            | Sig. (bilateral) |                     | 0                      |
|                      |            | N                | 50                  | 50                     |
|                      | Calidad de | Coeficiente de   | .604**              | 1.000                  |
|                      | Servicio   | correlación      |                     |                        |
|                      |            | Sig. (bilateral) | 0                   |                        |
|                      |            | N                | 50                  | 50                     |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### **Interpretación:**

En la tabla 09 podemos apreciar que existe una correlación entre el ingreso de datos y la calidad de servicio, ya que la prueba de Correlación de Rho de Spearman expresa un valor de 0,604 y significativa con 0,001. Por lo que se valida la hipótesis específica 01 que es: Existe relación positiva entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

#### **Contestación de Hipótesis**

**Hipótesis nula (Ho):** No existe relación significativa entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación significativa entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

### **Análisis**

Estos resultados de la presente investigación son similares al estudio de Gálvez & Serrano (2020) donde se observa que el software contable influye positivamente en el adecuado ingreso de datos contables en el estudio contable De la Cruz Montoya & CPC. Asociados, lo cual indica que los módulos de registro de compras y ventas depende del adecuado uso y manejo del software contable. Asimismo, el módulo de compras ayuda a la administración de cuentas de usuario y auditoría interna del estudio contable. Por otro lado, Camacho (2021) realizó una investigación donde concluye que el software contable Adsoft influye de manera positiva al ingreso de datos, por ende, mejora la calidad de servicio a los usuarios de la empresa estudio contable Camacho & Asociados, Chiclayo 2021; también concluye que el sistema contable tiene como objetivo principal generar información para la planificación, toma de decisiones y formulación de políticas y planes de largo plazo. Se observa una clara mejora en la eficiencia de las operaciones mediante el uso del software contable. El software bien utilizado brinda información rápida y confiable para satisfacer al cliente. En el trabajo previo presentado por Huerta (2021) concluye que el software contable foxcont se relaciona con el registro de información financiera en la corporación Cordillera Negra S.R.L, Huanuco.

### 4.3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

**Tabla 10:** Correlación entre contabilización de operaciones y calidad de servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

|          |                | Correlaciones    |                                   |                        |
|----------|----------------|------------------|-----------------------------------|------------------------|
|          |                |                  | Contabilización<br>de operaciones | Calidad de<br>Servicio |
| Rho de   | Contabilizació | Coeficiente de   | 1.000                             | .598**                 |
| Spearman | n de           | correlación      |                                   |                        |
|          | operaciones    | Sig. (bilateral) |                                   | 0                      |
|          |                | N                | 50                                | 50                     |
|          | Calidad de     | Coeficiente de   | .598**                            | 1.000                  |
|          | Servicio       | correlación      |                                   |                        |
|          |                | Sig. (bilateral) | 0                                 |                        |
|          |                | N                | 50                                | 50                     |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

En la tabla 10 podemos apreciar que existe una correlación entre la contabilización de operaciones y la calidad de servicio, ya que la prueba de Correlación de Rho de Spearman expresa un valor de 0,598 y significativa con 0,001. Por lo que se valida la hipótesis específica 02 que es: Existe relación positiva entre la contabilización de operaciones y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

#### Contestación de Hipótesis

**Hipótesis nula (Ho):** No existe relación significativa entre la contabilización y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación significativa entre la contabilización y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

### **Análisis**

Estos resultados son semejantes al estudio realizado por Rojas (2019) el autor concluye que los registros contables influye positivamente con la satisfacción de los clientes del estudio Huaroto Auditores y Consultores Sociedad Civil mediante la implementación de un software, ello debido a que el software contable facilita la obtención de informes rápidos y precisos para una toma de decisiones más eficiente. Asimismo, otro estudio elaborado por Gálvez & Serrano (2020) concluye que el desarrollo de la contabilización de registros contables se relaciona con el software libre para el estudio contable De la Cruz Montoya & CPC. Asociados, según la correlación de spearman 0,659\*\*  $p=0,001$ , asimismo, los autores concluyen que un programa contable agiliza tu trabajo, sin equivocaciones. La automatización facilita el logro de metas, optimizando decisiones del estudio contable. Por otro lado, Huerta (2021) llevó a cabo un estudio donde concluye que el software contable foxcont influye positivamente en las decisiones financieras en la corporación Cordillera Negra S.R.L, Huánuco, 2019. Asimismo, Silva (2019) realizó un estudio donde concluye que la sistematización contable influye positivamente para mejorar la calidad de servicios de los estudios contables del distrito de Comas, 2019.

#### 4.3.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

**Tabla 11:** Correlación entre información financiera y calidad de servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

| Correlaciones |                |                  |                           |                           |
|---------------|----------------|------------------|---------------------------|---------------------------|
|               |                |                  | Información<br>financiera | Calidad<br>de<br>Servicio |
| Rho           | de Información | Coefficiente     | de 1.000                  | .610**                    |
| Spearman      | financiera     | correlación      |                           |                           |
|               |                | Sig. (bilateral) |                           | 0                         |
|               |                | N                | 50                        | 50                        |
|               | Calidad        | de Coeficiente   | de .610**                 | 1.000                     |
|               | Servicio       | correlación      |                           |                           |
|               |                | Sig. (bilateral) | 0                         |                           |
|               |                | N                | 50                        | 50                        |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

En la tabla 11 podemos apreciar que existe una correlación entre la información financiera y la calidad de servicio, ya que la prueba de Correlación de Rho de Spearman expresa un valor de 0,610 y significativa con 0,001. Por lo que se valida la hipótesis específica 03 que es: Existe relación positiva entre la información financiera y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

#### Contestación de Hipótesis

**Hipótesis nula (Ho):** No existe relación significativa entre la información financiera y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022..

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación significativa entre la información financiera y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.

### **Análisis**

Los resultados de la presente investigación guardan relación con el estudio de Carrizales (2019) donde se observa que el sistema contable tiene incidencia significativa en la toma de Decisiones en Hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno, puesto que la mayoría de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno no cuentan con un software contable propio dentro de la empresa y menos con un área de contabilidad, por lo tanto no hacen uso en la toma de decisiones. Asimismo, Castillo (2020) realizó una investigación donde concluye que efectivamente el Software Contable si incide positivamente en la Información Contable del distrito de Independencia. Por otro lado, Bedon (2019) efectuó un estudio y concluyó que la información financiera y la calidad del servicio del estudio contable, se relacionan positivamente; dado que después del registro y el análisis de la información contable se puedan obtener estados financiero viables para conocer la situación actual de la empresa y así el cliente pueda tomar buenas decisiones con respecto al futuro de su empresa. Estos resultados también se asemejan al estudio de Ramírez & Carrasco (2020) quien afirma que el software contable CONCAR influye en la información financiera del contable del estudio de la Cruz, ya que los sistemas computarizados son de gran ayuda para registrar los asientos contables. Asimismo, el

software agiliza y simplifica el trabajo contable permitiendo obtener información a tiempo real.

## DISCUSIÓN

En la presente investigación se determinó que existe una correlación entre el software contable y la calidad de servicio, ya que la prueba de Correlación de Rho de Spearman expresa un valor de 0,660. Estos resultados se asemejan a los resultados de Bedon (2019) puesto que en su estudio se observa que el software contable se relaciona positivamente con la calidad de servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos, ello debido a que la presentación del Software Contable en Hoja de Cálculo es eficiente para reducir costos y errores en el proceso contable manual, al reducir el tiempo en el registro de los Libros Auxiliares y Principales mediante una Base de Datos automatizada con códigos. Por otro lado, Castillo (2020) concluyó que el software contable tiene incidencia significativa en la entrega oportuna de la información contable de las empresas comercializadoras de autopartes del distrito de Independencia, puesto que 27 empresas comercializadoras de autopartes del distrito de Independencia expresan sentirse insatisfechos con el servicio que presta la empresa. En el trabajo previo se relaciona con la tesis de Gálvez & Serrano (2020) donde se observa que el sistema informático contable se relaciona positivamente con la variable calidad del servicio del estudio contable de la empresa Cruz Montoya & Cpc. Asociados. Por otro lado, Rojas (2019) en su investigación afirma que existe relación significativa entre la gestión de la información contable y la satisfacción de los clientes del estudio Huaroto Auditores y Consultores Sociedad Civil.

Con respecto objetivo específico 01 se determinó que existe una correlación entre el ingreso de datos y la calidad de servicio, ya que la prueba de Correlación de Rho de Spearman expresa un valor de 0,604. Estos resultados de la presente investigación son similares al estudio de Gálvez & Serrano (2020) donde se observa que el software contable influye positivamente en el adecuado ingreso de datos contables en el estudio

contable De la Cruz Montoya & CPC. Asociados, lo cual indica que los módulos de registro de compras y ventas depende del adecuado uso y manejo del software contable. Asimismo, el módulo de compras ayuda a la administración de cuentas de usuario y auditoría interna del estudio contable. Por otro lado, Camacho (2021) realizó una investigación donde concluye que el software contable Adsoft influye de manera positiva al ingreso de datos, por ende, mejora la calidad de servicio a los usuarios de la empresa estudio contable Camacho & Asociados, Chiclayo 2021; también concluye que el sistema contable tiene como objetivo principal generar información para la planificación, toma de decisiones y formulación de políticas y planes de largo plazo. Se observa una clara mejora en la eficiencia de las operaciones mediante el uso del software contable. El software bien utilizado brinda información rápida y confiable para satisfacer al cliente. En el trabajo previo presentado por Huerta (2021) concluye que el software contable foxcont se relaciona con el registro de información financiera en la corporación Cordillera Negra S.R.L, Huanuco, 2019.

Respecto al objetivo específico 02 se determinó que existe entre la contabilización de operaciones y la calidad de servicio, ya que la prueba de Correlación de Rho de Spearman expresa un valor de 0,598. Estos resultados son semejantes al estudio realizado por Rojas (2019) el autor concluye que los registros contables influye positivamente con la satisfacción de los clientes del estudio Huaroto Auditores y Consultores Sociedad Civil mediante la implementación de un software, ello debido a que el software contable facilita la obtención de informes rápidos y precisos para una toma de decisiones más eficiente. Asimismo, otro estudio elaborado por Gálvez & Serrano (2020) concluye que el desarrollo de la contabilización de registros contables se relaciona con el software libre para el estudio contable De la Cruz Montoya & CPC. Asociados, según la correlación de spearman 0,659\*\*  $p=0,001$ , asimismo, los autores concluyen que un programa contable agiliza tu trabajo, sin equivocaciones. La automatización facilita el

logro de metas, optimizando decisiones del estudio contable. Por otro lado, Huerta (2021) llevó a cabo un estudio donde concluye que el software contable foxcont influye positivamente en las decisiones financieras en la corporación Cordillera Negra S.R.L, Huánuco, 2019. Asimismo, Silva (2019) realizó un estudio donde concluye que la sistematización contable influye positivamente para mejorar la calidad de servicios de los estudios contables del distrito de Comas, 2019.

Respecto al objetivo específico 03 se determinó que existe una correlación entre la información financiera y la calidad de servicio, ya que la prueba de Correlación de Rho de Spearman expresa un valor de 0,610. Los resultados de la presente investigación guardan relación con el estudio de Carrizales (2019) donde se observa que el sistema contable tiene incidencia significativa en la toma de Decisiones en Hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno, puesto que la mayoría de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno no cuentan con un software contable propio dentro de la empresa y menos con un área de contabilidad, por lo tanto no hacen uso en la toma de decisiones. Asimismo, Castillo (2020) realizó una investigación donde concluye que efectivamente el Software Contable si incide positivamente en la Información Contable del distrito de Independencia. Por otro lado, Bedon (2019) efectuó un estudio y concluyó que la información financiera y la calidad del servicio del estudio contable, se relacionan positivamente; dado que después del registro y el análisis de la información contable se puedan obtener estados financiero viables para conocer la situación actual de la empresa y así el cliente pueda tomar buenas decisiones con respecto al futuro de su empresa. Estos resultados también se asemejan al estudio de Ramírez & Carrasco (2020) quien afirma que el software contable CONCAR influye en la información financiera del contable del estudio de la Cruz, ya que los sistemas computarizados son de gran ayuda

para registrar los asientos contables. Asimismo, el software agiliza y simplifica el trabajo contable permitiendo obtener información a tiempo real.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó que existe relación entre las variables de estudio software contable y calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022, la prueba de Correlación de Rho de Spearman expresa un valor de 0,660; puesto que al ingresar los documentos a tiempo garantiza un registro correcto en el software contable y la emisión rápida, confiable y según los requerimientos del cliente de los entregables necesarios para tomar decisiones. Asimismo, el software contable bien utilizado satisface al cliente con información rápida y confiable.

**Segunda:** Se concluye que, si existe relación entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022, según la correlación de Rho de Spearman: “Rho = 0.604” que se encuentra en una escala de una correlación positiva; ya que al ingresar la información del cliente, el estudio genera reportes contables aptos para satisfacer los requisitos del cliente. Asimismo, la sistematización contable es crucial para cualquier empresa, porque brinda información confiable y oportuna a través de Estados Financieros y también sirve como guía para nuevos usuarios y para establecer controles.

**Tercera:** Se concluye que, si existe relación entre el contabilización de operaciones y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022, según la correlación de Rho de Spearman: “Rho = 0.598” que se

encuentra en una escala de una correlación positiva, estos resultados evidencian que para analizar las cuentas solicitadas por el cliente en el momento requerido, es necesario procesar la información ingresada previamente. Asimismo, el servicio de calidad implica un proceso de trabajo para lograr la satisfacción del cliente.

**Cuarta:** Se concluye que, si existe relación entre el información financiera y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022, según la correlación de Rho de Spearman: “Rho = 0.610” que se encuentra en una escala de una correlación positiva. Es importante resaltar que el éxito o fracaso del estudio contable depende de los clientes, por lo tanto, deben recibir un trato especial e incondicional, brindando una adecuada información financiera y satisfaciendo sus expectativas con un servicio de calidad

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Dado que existe una relación positiva entre el software contable y la calidad de servicio, se recomienda a los trabajadores del estudio contable ampliar sus conocimientos sobre el adecuado uso y manejo del software contable, las capacitaciones permitirán aumentar la productividad logrando mantener la competitividad del desempeño profesional. De tal modo que se generará un valor agregado en el servicio a los clientes y mejorará la reputación del estudio contable.

**Segunda:** El estudio contable debe actualizar su tecnología contable para mejorar sus servicios, ya que el uso de contabilidad manual no es eficiente. Asimismo, debe actuar como asesor de negocios, mantenerse actualizado y comunicarse regularmente con sus clientes para brindar servicios especializados y cumplir con los requisitos del cliente creando un valor agregado en su ejercicio profesional.

**Tercera:** La efectividad del servicio de contabilidad debe estar continuamente acompañada de una retroalimentación al personal operativo y gerencial sobre la importancia de utilizar comprobantes de pago para todas las transacciones comerciales realizadas con el fin de demostrar objetivamente las transacciones comerciales en los registros contables, lo que permite a los clientes del estudio contable lograr la satisfacción esperada por la información pertinente que tienen los servicios contables en la ciudad de Ilave.

**Cuarta:** La calidad del servicio contable es importante en el asesoramiento tributario ya que las empresas pueden infringir normas tributarias, por lo que es esencial que los estudios contables puedan demostrar la documentación apropiada de las operaciones mercantiles para mantener la competencia y satisfacción de los clientes en llave.

## BLIOGRAFÍA

Academia de Contabilidad Financiera. (2014). *ANTOLOGÍA PARA CURSO DE FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD 1ra. PARTE*. Coordinación Regional Poza Rica –Tuxpan FACULTAD DE CONTADURÍA.  
<https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2013/08/INFORMACION-FINANCIERA.pdf>

Aimacaña, I. M. (2013). *Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios*.

Aimacaña, I. M. (2018). *Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizó la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad*.

Aliaga, E. A. (2020). Plataforma web (NET++ Contable) para la gestión contable financiera y su contribución en la implementación de los libros contables electrónicos con fines tributarios en el CPBS Frigorífico UNA – Puno, 2020. *Universidad Nacional del Altiplano*.  
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/13357>

Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*.

Álvarez, C. A. M. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA Guía didáctica*.

Atom, A. (2011). Software contable ¿QUÉ ES UN SOFTWARE CONTABLE?  
*alex-siemprepensandoenelfuturo*.  
<http://alex-siemprepensandoenelfuturo.blogspot.com/2011/07/software-contable.h>

tml

Average. (2021). *Principios de Gestión de la Calidad ¿Cuáles son y qué indican?*

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad>

/

Barrueto, K. P., & Ricra, A. V. (2019). *“Implementación de un sistema de contabilidad en la empresa LIMPIE SAC para mejorar el cumplimiento de sus obligaciones financieras y planificar sus futuras inversiones”*.

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3152/Katherine%20Barrueto\\_Adaly%20Ricra\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=8](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3152/Katherine%20Barrueto_Adaly%20Ricra_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=8)

Bedon, G. M. (2019). *Software contable y calidad de servicio del estudio contable Corporación Y Negociaciones Integrales SAC, distrito Los Olivos—2019. Universidad César Vallejo.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15337>

BEDON, G. M. (2017). *SOFTWARE CONTABLE Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ESTUDIO CONTABLE CORPORACIÓN Y NEGOCIACIONES INTEGRALES SAC, DISTRITO LOS OLIVOS - 2017.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15337/Bedon\\_CGM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15337/Bedon_CGM.pdf?sequence=1)

Bravo, A. (2020). *El uso y explotación de los Sistemas Contables Computarizados (página 2).*

<https://tesis.edu.red/monografias/348BEE75BBD02B7AF74CCDCE8C5A71F3.htm>

|

Bravo, A. (2021). *El uso y explotación de los Sistemas Contables Computarizados*

(página 2). *Monografias.com.*

<https://www.monografias.com/trabajos80/uso-explotacion-sistemas-contables-computarizados/uso-explotacion-sistemas-contables-computarizados2>

Buenas Tareas. (2010). *Sistemas contables—Trabajos de investigación—4369 Palabras.*

Buenas Tareas.

<https://www.buenastareas.com/ensayos/Sistemas-Contables/1229364.html>

Camacho, I. E. (2021). *Propuesta de un software contable Adsoft, para mejorar la calidad de servicio a los usuarios de la empresa estudio contable Camacho & Asociados, Chiclayo 2021.* <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/684>

Canchanya, T. (2019). ¿QUÉ ES EL SIGA? (SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA). *Blog R&C Consulting | Escuela de Gobierno y Gestión Pública.* <https://rc-consulting.org/blog/2019/06/que-es-el-siga/>

Carrizales, A. L. (2019). Sistema Contable y su incidencia en la toma de Decisiones en Hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno 2019. *Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.* <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1384>

Carro, R. (2015). *Administración de la calidad total.*

Castaño, J. A., & Espinosa, R. S. (2011). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE QUE SE ADECÚE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA COMPRAVENTA ZARZAL.*

Castillo, E. V. (2020). Software contable y su incidencia en la entrega oportuna de la información contable de las empresas comercializadoras de autopartes del distrito de Independencia, 2020. *Universidad César Vallejo.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/2885>

Chatbot, D. T. (2020). *Las características de un buen servicio al cliente*.  
<https://www.beetrack.com/es/blog/como-dar-buen-servicio-al-cliente-sector-logistico>  
o

Copyright, E. (2020). *ESTUDIO CONTABLE, ALIADO ESTRATÉGICO*. Asesoría y  
Outsourcing.  
<https://estudioshaddai.com/blog/estudio-contable-el-gran-aliado-para-las-empresas/>  
s/

Cordero, M. (2023). *Nota técnica No. 6.- ¿Cómo se construye un árbol de problemas-*.

Cota, J. A., & Rivera, J. L. (2022). *La capacitación como herramienta efectiva para  
mejorar el desempeño de los empleados*.  
<http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>

DELSOL, S. (2022). ▷ *Usuario: ¿Qué es y qué tipos existen?*  
<https://www.sdelsol.com/glosario/usuario/>

Dobaño, R. (2021). *¿Cómo hacer el cierre contable de una empresa? - Quipu.  
Autónomos, empresas y asesorías*.  
<https://getquipu.com/blog/cierre-contable-empresa/>

Duarte, J. (2007). *Figura N° 9.2 Proceso del Primer Momento de la Investigación*.

El Peruano. (2020). *Mañana empieza el cronograma de vencimientos mensuales de  
obligaciones tributarias 2023*.  
<https://elperuano.pe/noticia/204545-manana-empieza-el-cronograma-de-vencimientos-mensuales-de-obligaciones-tributarias-2023>

ESPERANZA, S., & CIFUENTES, C. (2012). *PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA  
PROCEDIMIENTO: CONTABILIDAD*.

<https://idpc.gov.co/descargas/nosotros/mapa-de-procesos/GF-P02%20CONTABILIDAD.pdf>

Fandos, M. (2003). *Formación basada en las Tecnologías de la Información y Comunicación: Análisis didáctico del proceso de enseñanza-aprendizaje.*

Feinsilber, S. (2021). *Principales características de un buen software contable.*  
<https://softland.com.ar/noticias-erp-principales-caracteristicas-de-un-buen-software-contable/>

Fernández, G. (2020). *Elementos de sistemas operativos, de representación de la información y de procesadores hardware y software.*  
<https://oa.upm.es/36552/1/SORYP.pdf>

Fontalvo, T., & Granadillo, E. D. L. H. (2015). *LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL.*  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-85632018000100047](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047)

Gálvez, J. V., & Serrano, J. E. (2020). *Desarrollo de un sistema informático contable en software libre para el estudio contable De la Cruz Montoya & CPC. Asociados.*  
*Repositorio Institucional - USS.*  
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/1843>

García, C. (2019). *Implementación de un sistema contable y administrativo para la optimización de sus funciones, caso: Constructora Díaz.*

García, K. (2020). *Impacto de la tecnología en la contabilidad • gestiopolis.*  
<https://www.gestiopolis.com/impacto-tecnologia-contabilidad/#autores>

Gestión. (2023). *La diferencia entre eficiencia y eficacia.* MANAGEMENT & EMPLEO.

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>

Gestión, O. (2018). *Contabilizar una factura: Todo lo que debes saber*.  
<https://www.mygestion.com/blog/contabilizar-factura>

Gómez, L. A. C., & Muro, J. A. (2019). Propuesta de implementación de un software contable Concar para mejorar los procesos de reportes financieros en el estudio contable tributario Garcés Bonilla , Chiclayo 2019. *Repositorio Institucional - USS*.  
<http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/900>

González, B. (2020). *Información contable en las Universidades y sus unidades para los órganos de control externo*.  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11086/UOV0007.pdf>

Huerta, W. K. (2021). Implementación del software contable foxcont y las decisiones financieras en la corporación Cordillera Negra S.R.L, Huanuco, 2019. *Universidad de Huánuco*. <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/2748>

Josar, C. (2020a). *La contabilidad y el sistema contable*.  
<https://aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf>

Josar, C. (2020b). *La contabilidad y el sistema contable*.  
<https://aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf>

Lubo, S. P. (2019). *Características de Un Software Contable | PDF | Contabilidad | Software*. Scribd.  
<https://es.scribd.com/document/95282839/CARACTERISTICAS-DE-UN-SOFTWA>



<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>

Ortegón, E., Pacheco, J. F., & Prieto, A. (2015). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas.*

Osorio, C. A. A., & Buendía, K. V. M. (2019). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA LA COMERCIALIZADORA DE FRUTAS LIBARDO SALINAS TABARES EN LA UNIÓN VALLE, AÑO 2019.*

Pachas, C. I. (2016). *EL PLANEAMIENTO TRIBUTARIO COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA DE LIMA METROPOLITANA, 2014.*

Plan In. (2021). *Gestión de Calidad en estudios contables: Cómo implementarla y cuáles son sus beneficios* | *Plan in.*  
<https://plan-in.net/blog/gestion-de-calidad-en-estudios-contables-como-implementarla-y-cuales-son-sus-beneficios>

Ramírez, N. M., & Carrasco, M. G. (2020). Incidencia del Software Concar en el Servicio de Asesoría Contable del Estudio de la Cruz, Motupe – 2020. *Repositorio Institucional - USS.* <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/3136>

Reale, B. (21). *15 Ejemplos de automatización de procesos.* ProcessMaker.  
<https://www.processmaker.com/es/blog/15-process-automation-examples/>

Rojas, K. (2022). *Documentos comerciales: Tipos, características y usos.* Blog del E-commerce. <https://www.tiendanube.com/blog/tipos-de-documentos-comerciales/>

Rojas, M. P. (2019). Mejora de la gestión de la información contable de los clientes del estudio Huaroto Auditores y Consultores Sociedad Civil mediante la implementación de un software. *Universidad Nacional del Centro del Perú.*

<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/3352>

Rojas, Y. (2021). *El impacto de la tecnología en el trabajo de los contadores.*

<https://www.bdo.com.pe/es-pe/blogs/blog-bdo-peru/enero-2022/el-impacto-de-la-tecnologia-en-el-trabajo-de-los-contadores>

Rolle, H. (2020). *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas Servicio* Infoaeca.

<https://www.aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/4.pdf>

Sánchez, E. G. (2020). *Sistema de información contable: Procedimientos, limitaciones y aplicaciones.* gestiopolis.

<https://www.gestiopolis.com/sistemas-informacion-contable/>

Silva, J. C. (2019). *Sistematización contable para mejorar la calidad de servicios de los estudios contables del distrito de Comas, 2019. Universidad César Vallejo.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15924>

Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., Delgado, J. G., & Macías, B. A. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Silva, T. S. (2019). *Implementación de un sistema contable en la gestión de la empresa Gelerdom S.A.C., 2018.*

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11503/Tesis\\_61646.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11503/Tesis_61646.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sites. (2022). *Software Contable.* <https://sites.google.com/site/sistemassergio1144/>

Sumatec. (2020). Consecuencias de la falta de contabilidad dentro de los negocios. *Impetu, Red Informativa.*

<https://sumatec.co/impetu-red-informativa/consecuencias-de-la-falta-de-contabilidad-dentro-de-los-negocios/>

Tecnologías, I. (2015). *Sistemas de Información Contable—Funciones y Usos.*  
<https://www.tecnologias-informacion.com/sicontable.html>

Thai, J. (2022). *Cómo crear un informe de estado del proyecto en tan solo 8 pasos (con plantilla y ejemplos) [2022] • Asana. Asana.*  
<https://asana.com/es/resources/how-project-status-reports>

UAP. (2022). Todo sobre la contabilidad y su importancia en los negocios. *Universidad Autónoma del Perú.*  
<https://www.autonoma.pe/comunidad/blogs/contabilidad-importancia-negocios/>

Universidad Rafael Belloso Chacín. (2006). *Marco Metodológico.*  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095047/cap03.pdf>

Universidades, S. (2023). *¿Qué es el software? Ejemplos, definición y tipos.*  
<https://www.becas-santander.com/es/blog/que-es-software-y-ejemplos.html>

Vásquez, E. (2015). *La Quinta disciplina y la Organización abierta al Aprendizaje • gestiopolis.*  
<https://www.gestiopolis.com/la-quinta-disciplina-y-la-organizacion-abierta-al-aprendizaje/>

Welink, A. (2023). *Sistema contable de una empresa: Definición, características y ventajas.* <https://www.welinkaccountants.es/blog/copy-sistema-contabilidad>

Wikipedia. (2022). Hardware. En *Wikipedia, la enciclopedia libre.*

<https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Hardware&oldid=149974703>

Zárraga, L., Molina, V. M., & Corona, E. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera. 7.*

Zendesk. (2023). *Importancia del cliente: 7 tácticas para demostrarla.* Zendesk MX.  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/importancia-de-los-clientes/>

## ANEXOS

Anexo 01: Matriz De Consistencia

| TÍTULO  | PROBLEMA  | OBJETIVO   | HIPÓTESIS   | VARIABLE INDEPENDIENTE | METODOLOGÍA   |
|---|---|--|---|------------------------|---|
| "SOFTWARE CONTABLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ESTUDIO CONTABLE SOLUCIONES CONTABLES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, periodo 2022?" | ¿Cuál es la relación entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022? | Determinar la relación que existe entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022. | Existe relación positiva entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022. | Software Contable      | ENFOQUE DE ESTUDIO: La presente investigación fue cuantitativa.<br><br>TIPO: Es una investigación descriptiva correlacional, debido a que se estudia la relación entre dos variables. |
|   | ¿Cuál es la relación entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022?  | Determinar la relación que existe entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.  | Existe relación positiva entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.  | Calidad del Servicio   | DISEÑO: Es correlacional, no experimental de corte transversal.<br><br>POBLACIÓN: Estuvo conformada por 50 empresas usuarias del estudio contable.                                    |
| "A, PERIODO 2022"   | ¿Cuál es la relación entre la contabilización de operaciones y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones                                      | Determinar la relación que existe entre la contabilización de operaciones y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones                                      | Existe relación positiva entre la contabilización de operaciones y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones                                      |                        |   |
|   |   |  |   |                        |   |

|  |   |   |  |  |  |   |  |
|--|---|---|--|--|--|---|--|
|  | <p>Contables Sociedad Anónima Cerrada periodo 2022?</p> | <p>¿Cuál es la relación entre la información financiera y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022?</p> | <p>contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.</p> | <p>Determinar la relación que existe entre la información financiera y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.</p> | <p>Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.</p> | <p>Existe relación positiva entre la información financiera y la calidad del servicio del estudio contable Soluciones Contables Sociedad Anónima Cerrada, periodo 2022.</p> | <p>MUESTRA: Se empleó el método no probabilístico, por ende se tomó como muestra al 100% de la población.</p> <p>INSTRUMENTO: El instrumento que fueron utilizados dos cuestionarios con la finalidad de recolectar datos de las empresas.</p> |
|--|---|---|--|--|--|---|--|

**Anexo 02:** Software Contable

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**CUESTIONARIO**

**TÍTULO DE INVESTIGACION:** “SOFTWARE CONTABLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ESTUDIO CONTABLE SOLUCIONES CONTABLES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, PERIODO 2022”

**INSTRUCCIONES:** Señor, le agradeceremos seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro respectivo; su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

**DATOS:**

**I. Nombre de la empresa:** \_\_\_\_\_

**II. RUC:** \_\_\_\_\_

**III. Organización de la empresa:** Persona natural ( ) S.A.A. ( ) S.A.C. ( ) S.C.R.L. ( ) E.I.R.L. ( )

| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SOFTWARE CONTABLE</b> |   | <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
|--|---|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>DIMENSIÓN 01: Ingreso de datos</b>            |   |              |                   |                |                     |                |
| 1  | El estudio contable recepciona la documentación completa (comprobantes de pago) |              |                   |                |                     |                |
| 2  | El estudio contable recopila la documentación puntualmente                      |              |                   |                |                     |                |

|                                      |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 3                                    | El estudio contable clasifica adecuadamente los documentos según su naturaleza de las operaciones (compras, ventas)        |  |  |  |  |  |
| 4                                    | El estudio contable analiza la veracidad de la documentación recepcionada  |  |  |  |  |  |
| 5                                    | Los documentos entregados al estudio contable tienen un visto bueno o sello de aprobación                                  |  |  |  |  |  |
| 6                                    | El estudio contable le entrega un cargo con el detalle de los documentos recepcionados                                     |  |  |  |  |  |
| 7                                    | El estudio contable le brinda información acerca de los documentos que no son aptos para considerar en el sistema contable |  |  |  |  |  |
| 8                                    | El estudio contable le brinda soluciones sobre las detracciones que se encuentran pagadas fuera de fecha                   |  |  |  |  |  |
| 9                                    | El estudio contable ingresa los documentos oportunamente en el sistema contable  |  |  |  |  |  |
| 10                                   | Los registros contables que se realizan tienen los respectivos documentos soportes idóneos                                 |  |  |  |  |  |
| 11                                   | Todas las transacciones registradas en el software contable cumplen con los canales de autorización correspondiente.       |  |  |  |  |  |
| 12                                   | Se utilizan interfaces para la importación de los datos  |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 02: Contabilización</b> |  |  |  |  |  |  |
| 13                                   | El estudio contable cuenta con un software contable debidamente garantizado y legalizado                                   |  |  |  |  |  |
| 14                                   | El software del estudio contable emite reportes según la necesidad de su empresa   |  |  |  |  |  |
| 15                                   | El sistema con el que cuenta el estudio contable satisface las necesidades de la información contable adecuada             |  |  |  |  |  |
| 16                                   | Considera importante que el estudio contable   |  |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
|   | cuenta con un sistema contable   |  |  |  |  |  |
| 17  | El estudio contable realiza un análisis de cuentas con la información registrada                                     |  |  |  |  |  |
| 18  | El procesamiento de datos se encuentra optimizado  |  |  |  |  |  |
| 19  | El software del estudio contable emite los libros contables sin inconsistencias de acuerdo a lo solicitado por SUNAT |  |  |  |  |  |
| 20  | Los registros contables se encuentran actualizados   |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 03: Información financiera</b> |  |  |  |  |  |  |
| 21  | El estudio contable se encuentra organizado para el cumplimiento de sus objetivos                                    |  |  |  |  |  |
| 22  | Los reportes del software contable han sido diseñados de acuerdo a sus necesidades                                   |  |  |  |  |  |
| 23  | Es notorio la rapidez de las operaciones usando el software  |  |  |  |  |  |
| 24  | Se elaboran oportunamente los estados, informes y reportes contables   |  |  |  |  |  |
| 25  | El asesoramiento contable es parte del servicio  |  |  |  |  |  |
| 26  | La información que proporciona el estudio contable es confiable  |  |  |  |  |  |
| 27  | El estudio contable brinda una copia del backup como parte del servicio contable                                     |  |  |  |  |  |
| 28  | Se imprimen los libros contables según los parámetros establecidos por Sunat   |  |  |  |  |  |
| 29  | Los libros contables guardan relación con la documentación sustentatoria   |  |  |  |  |  |
| 30  | La información contable comprende los respectivos análisis e interpretaciones que facilitan su adecuada comprensión  |  |  |  |  |  |
| 31  | La información contable generada por el software contable son confiables   |  |  |  |  |  |

**Anexo 03: Calidad Del Servicio**

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**CUESTIONARIO**

**TÍTULO DE INVESTIGACION:** “SOFTWARE CONTABLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ESTUDIO CONTABLE SOLUCIONES CONTABLES SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, PERIODO 2022”

**INSTRUCCIONES:** Señor, le agradeceremos seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro respectivo; su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

**DATOS:**

**IV. Nombre de la empresa:** \_\_\_\_\_

**V. RUC:** \_\_\_\_\_

**VI. Organización de la empresa:** Persona natural ( ) S.A.A. ( ) S.A.C. ( ) S.C.R.L. ( )  
E.I.R.L. ( )

| VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO |   | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|---|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| <b>DIMENSIÓN 01; Procesos</b>             |   |       |            |         |              |         |
| 1   | El estudio contable le entrega información contable eficiente                   |       |            |         |              |         |
| 2   | Has experimentado algún problema con el servicio que ofrece el estudio contable |       |            |         |              |         |
| 3   | El estudio contable brinda información clara y                                  |       |            |         |              |         |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  | comprensible   |  |  |  |  |  |
| 4  | El Estudio contable cumple los plazos cuando se compromete a hacer algo en un tiempo determinado                                 |  |  |  |  |  |
| 5  | Se encuentra satisfecho con la calidad del servicio que le brinda el estudio contable  |  |  |  |  |  |
| 6  | El servicio que brinda el estudio contable muestra claro interés en que no se produzcan errores en la contabilidad de su empresa |  |  |  |  |  |
| 7  | El estudio contable se encuentra preparado para adaptarse a todo tipo de cambios   |  |  |  |  |  |
| 8  | Sientes que el servicio brindado por el estudio contable influye positivamente en el desarrollo de tu empresa                    |  |  |  |  |  |
| 9  | El personal del estudio contable se encuentra capacitado para absolver consultas   |  |  |  |  |  |
| 10   | El personal del estudio contable comprende sus necesidades empresariales   |  |  |  |  |  |
| 11   | El personal del estudio contable responde de manera rápida y eficaz a sus consultas  |  |  |  |  |  |
| 12   | El personal del estudio contable se muestra dispuesto a ayudar   |  |  |  |  |  |
| 13   | El trato del personal del estudio contable es considerado y amable   |  |  |  |  |  |
| 14   | El personal del estudio contable demuestra conocimientos e información suficientes para responder a las preguntas que les hace   |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 02: Cumplimiento de objetivos</b> |  |  |  |  |  |  |
| 15   | El estudio contable presenta sus impuestos dentro del tiempo otorgado  |  |  |  |  |  |
| 16   | El estudio contable cumple con los plazos establecidos de entrega de información   |  |  |  |  |  |
| 17   | Cuando acude al estudio contable, tiene problemas en contactar con el personal del estudio contable                              |  |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 18  | Se encuentra satisfecho con los servicios que le brinda el estudio contable  |  |  |  |  |  |
| 19  | El Servicio que le brinda el estudio contable se adapta perfectamente sus necesidades  |  |  |  |  |  |
| 20  | El estudio contable ha solucionado satisfactoriamente sus consultas en ocasiones pasadas   |  |  |  |  |  |
| 21  | El estudio contable soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado  |  |  |  |  |  |
| 22  | Conoces los objetivos generales del servicio contable  |  |  |  |  |  |
| 23  | El estudio contable organiza charlas para un mejor entendimiento del negocio   |  |  |  |  |  |
| 24  | Las capacitaciones son evaluadas de acuerdo a sus necesidades  |  |  |  |  |  |
| 25  | Recibe información sobre los cambios normativos  |  |  |  |  |  |
| 26  | Pone en práctica lo capacitado y considerando los cambios normativos   |  |  |  |  |  |
| 27  | El estudio contable cumple con sus expectativas  |  |  |  |  |  |
| 28  | El estudio contable conoce sus intereses y necesidades   |  |  |  |  |  |
| 29  | El estudio contable les informe oportunamente de las contingencias tributarias/contables que puedan impactar en la información financiera de la compañía |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 03: Satisfacción del cliente</b> |  |  |  |  |  |  |
| 30  | En general el servicio brindado por el estudio contable es satisfactorio   |  |  |  |  |  |
| 31  | El estudio contable brinda un cuadro de oportunidades a sus servicios  |  |  |  |  |  |
| 32  | La información contable brindada por el estudio contable le ha ayuda a tomar buenas decisiones   |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 33 | El estudio contable se ha preocupado por conocer cuáles son tus principales consecuencias y deficiencias |  |  |  |  |  |
| 34 | El estudio contable identifica oportunidades de mejora en el proceso contable                            |  |  |  |  |  |
| 35 | La información brindada por el estudio contable alcanzan los objetivos generales previstos               |  |  |  |  |  |
| 36 | El estudio contable le brinda el servicio que usted espera   |  |  |  |  |  |
| 37 | Está satisfecho con las herramientas y la tecnología que le ofrece nuestro estudio contable              |  |  |  |  |  |
| 38 | Es adecuado el precio que pagas por el servicio que brinda el estudio contable                           |  |  |  |  |  |
| 39 | Cuando tiene consultas, no tiene problema en contactar con el personal del estudio contable              |  |  |  |  |  |
| 40 | Los horarios de atención del estudio contable son adecuados  |  |  |  |  |  |
| 41 | Recomendaría el estudio contable   |  |  |  |  |  |
| 42 | Conoce los servicios que ofrece el estudio contable  |  |  |  |  |  |
| 43 | Ha observado mejoras en su empresa desde que comenzó a utilizar el servicio del estudio contable         |  |  |  |  |  |
| 44 | Si otro estudio contable le ofrece los mismos servicios, continuaría con nuestros servicios              |  |  |  |  |  |
| 45 | El estudio contable le ofrece un valor agregado que lo diferencia de la competencia                      |  |  |  |  |  |
| 46 | El personal del estudio contable da una imagen de honestidad y confianza                                 |  |  |  |  |  |

## Anexo 04: Ficha De Validación Del Instrumento

|   |   |                               |              |           |
|---|---|-------------------------------|--------------|-----------|
|  UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS S.A.C. | Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final | COD. DE DOC. MAN. COD .OF. DI | VERSIÓN: 2.0 | PÁGINA 52 |
|---|---|-------------------------------|--------------|-----------|

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

**1.1 Apellidos y nombres del experto:** M.Sc. JOSE ELADIO NUÑEZ QUIROGA

**1.2 Grado académico:** MAGÍSTER SCIENTIAE EN ECONOMÍA

**1.3 Título de la Investigación:** "SOFTWARE CONTABLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ESTUDIO CONTABLE SOLUCIONES CONTABLES S.A.C. PERIODO 2022"

**1.4 Denominación del instrumento:** CUESTIONARIO DE SOFTWARE CONTABLE Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL ESTUDIO CONTABLE

| INDICADORES               | CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS                               | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|---------------------------|---|------------|---------|-------|-----------|-----------|
|                           |   | 0          | 1       | 2     | 3         | 4         |
| <b>1. CLARIDAD</b>        | Está formulado con lenguaje apropiado.                              |            |         |       |           | X         |
| <b>2. OBJETIVIDAD</b>     | Está expresado en conductas observables medibles.                   |            |         |       |           | X         |
| <b>3. ACTUALIDAD</b>      | Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.                     |            |         |       | X         |           |
| <b>4. ORGANIZACIÓN</b>    | Existe una organización lógica.                                     |            |         |       |           | X         |
| <b>5. SUFICIENCIA</b>     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                       |            |         |       | X         |           |
| <b>6. INTENCIONALIDAD</b> | Adecuado para valorar aspectos del estudio.                         |            |         |       | X         |           |
| <b>7. CONSISTENCIA</b>    | Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.     |            |         |       | X         |           |
| <b>8. COHERENCIA</b>      | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables             |            |         |       |           | X         |
| <b>9. METODOLOGÍA</b>     | La estrategia responde al propósito del estudio.                    |            |         |       | X         |           |
| <b>10. CONVENIENCIA</b>   | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. |            |         |       |           | X         |
| <b>SUB TOTAL</b>          |   |            |         |       |           |           |
| <b>TOTAL</b>              |   |            |         |       |           |           |

|  |  |  |                     |                      |
|--|--|--|---------------------|----------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD<br/>PRIVADA<br/>SAN CARLOS S.A.</p> | <p>Manual de Presentación de<br/>Proyecto de Investigación e<br/>Informe Final</p> | <p>COD. DE<br/>DOC. MAN.<br/>COD .OF. DI</p> | <p>VERSIÓN: 2.0</p> | <p>PÁGINA<br/>53</p> |
|--|--|--|---------------------|----------------------|

**VALORACIÓN**

| Deficiente ( ) | Regular ( ) | Bueno ( ) | Muy Bueno ( x ) | Excelente ( ) |
|----------------|-------------|-----------|-----------------|---------------|
| 0 - 8          | 9 - 16      | 7 - 24    | 25 - 32         | 33 - 40       |

**Lugar y fecha: Puno 10 de marzo del 2023**



.....  
**Firma del experto**

**Nombre: JOSE ELADIO NUÑEZ QUIROGA**  
**DNI: 01310246**

|  |  |  |                     |                      |
|--|--|--|---------------------|----------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD PRIVADA<br/>SAN CARLOS C.A.S.</p> | <p>Manual de Presentación de<br/>Proyecto de Investigación e<br/>Informe Final</p> | <p>COD. DE<br/>DOC. MAN.<br/>COD. OF. DI</p> | <p>VERSIÓN: 2.0</p> | <p>PÁGINA<br/>52</p> |
|--|--|--|---------------------|----------------------|

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### 1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: CPC. DANIEL EDWIN MAQUERA CALLE

1.2 Grado académico: TITULO DE CONTADOR PUBLICO

1.3 Título de la Investigación: "SOFTWARE CONTABLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ESTUDIO CONTABLE SOLUCIONES CONTABLES S.A.C. PERIODO 2022"

1.4 Denominación del instrumento: "SOFTWARE CONTABLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ESTUDIO CONTABLE SOLUCIONES CONTABLES S.A.C. PERIODO 2022"

| INDICADORES        | CRITERIOS CUALITATIVOS/<br>CUANTITATIVOS                            | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|--------------------|---|------------|---------|-------|-----------|-----------|
|                    |   | 0          | 1       | 2     | 3         | 4         |
| 1. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                              |            |         |       | X         |           |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables medibles.                   |            |         | X     |           |           |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.                     |            |         |       |           | X         |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.                                     |            |         |       | X         |           |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                       |            |         |       | X         |           |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del estudio.                         |            |         |       |           | X         |
| 7. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.     |            |         |       |           | X         |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables             |            |         |       | X         |           |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde al propósito del estudio.                    |            |         |       |           | X         |
| 10. CONVENIENCIA   | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. |            |         |       | X         |           |
| SUB TOTAL          |   |            |         |       |           |           |
| TOTAL              |   |            |         |       |           |           |

|   |  |  |                     |                      |
|---|--|--|---------------------|----------------------|
|  <p>UNIVERSIDAD PRIVADA<br/>SAN CARLOS SAC</p> | <p>Manual de Presentación de<br/>Proyecto de Investigación e<br/>Informe Final</p> | <p>COD. DE<br/>DOC. MAN.<br/>COD. OF. DI</p> | <p>VERSIÓN: 2.0</p> | <p>PÁGINA<br/>53</p> |
|---|--|--|---------------------|----------------------|

VALORACIÓN

| Deficiente ( ) | Regular ( ) | Bueno ( ) | Muy Bueno ( x ) | Excelente ( ) |
|----------------|-------------|-----------|-----------------|---------------|
| 0 - 8          | 9 - 16      | 7 - 24    | 25 - 32         | 33 - 40       |

Lugar y fecha: Puno 10 de marzo del 2023

**SOLCONSA**  
SOLUCIONES CONTABLES SAC.  
CFC. Daniel Edwin Maquera Calle  
GERENTE GENERAL

Firma del experto

Nombre: DANIEL EDWIN MAQUERA CALLE  
DNI: 01889055

**Anexo 05: Cuestionario Resuelto (1 Muestra)**

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**CUESTIONARIO DE SOFTWARE CONTABLE**

**TÍTULO DE INVESTIGACION:** "SOFTWARE CONTABLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ESTUDIO CONTABLE SOLUCIONES CONTABLES S.A.C., PERIODO 2022"

**INSTRUCCIONES:** Señor, le agradeceremos seleccionar la opción y marcar con una "X" en el recuadro respectivo; su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

**DATOS:**

I. Nombre de la empresa: CONSTRUCSAU RIVE E.I.R.L.

II. RUC: 20603572352

III. Organización de la empresa: Persona natural ( ) S.A.A. ( ) S.A.C. ( ) S.C.R.L. ( ) E.I.R.L. (X)

| VARIABLE INDEPENDIENTE: SOFTWARE CONTABLE |  | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|---|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
| <b>DIMENSIÓN 01: Ingreso de datos</b>     |  |       |            |         |              |         |
| 1   | El estudio contable recibe la documentación completa (comprobantes de pago)  |       |            | X       |              | X       |
| 2   | El estudio contable recopila la documentación puntualmente   |       | X          |         |              |         |
| 3   | El estudio contable clasifica adecuadamente los documentos según su naturaleza de las operaciones (compras, ventas)        |       |            |         | X            |         |
| 4   | El estudio contable analiza la veracidad de la documentación recepcionada  |       | X          |         |              |         |
| 5   | Los documentos entregados al estudio contable tienen un visto bueno o sello de aprobación                                  |       |            | X       |              |         |
| 6   | El estudio contable le entrega un cargo con el detalle de los documentos recepcionados                                     |       |            |         | X            |         |
| 7   | El estudio contable le brinda información acerca de los documentos que no son aptos para considerar en el sistema contable |       |            | X       |              |         |
| 8   | El estudio contable le brinda soluciones sobre las detracciones que se encuentran pagadas fuera de fecha                   |       | X          |         |              |         |
| 9   | El estudio contable ingresa los documentos oportunamente en el sistema contable  |       |            |         | X            |         |
| 10  | Los registros contables que se realizan tienen los respectivos documentos soportes idóneos                                 |       |            | X       |              |         |

|   |  |   |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|---|--|
| 11  | Todas las transacciones registradas en el software contable cumplen con los canales de autorización correspondiente. |   | X |   |   |  |
| 12  | Se utilizan interfaces para la importación de los datos  |   |   |   | X |  |
| <b>DIMENSIÓN 02: Contabilización</b>        |  |   |   |   |   |  |
| 13  | El estudio contable cuenta con un software contable debidamente garantizado y legalizado                             |   |   | X |   |  |
| 14  | El software del estudio contable emite reportes según la necesidad de su empresa                                     | X |   |   |   |  |
| 15  | El sistema con el que cuenta el estudio contable satisface las necesidades de la información contable adecuada       |   |   |   | X |  |
| 16  | Considera importante que el estudio contable cuente con un sistema contable  |   |   | X |   |  |
| 17  | El estudio contable realiza un análisis de cuentas con la información registrada                                     | X |   |   |   |  |
| 18  | El procesamiento de datos se encuentra optimizado  |   |   | X |   |  |
| 19  | El software del estudio contable emite los libros contables sin inconsistencias de acuerdo a lo solicitado por SUNAT |   |   |   | X |  |
| 20  | Los registros contables se encuentran actualizados   |   |   | X |   |  |
| <b>DIMENSIÓN 03: Información financiera</b> |  |   |   |   |   |  |
| 21  | El estudio contable se encuentra organizado para el cumplimiento de sus objetivos                                    | X |   |   |   |  |
| 22  | Los reportes del software contable han sido diseñados de acuerdo a sus necesidades                                   |   |   |   | X |  |
| 23  | Es notorio la rapidez de las operaciones usando el software  |   |   | X |   |  |
| 24  | Se elaboran oportunamente los estados, informes y reportes contables   | X |   |   |   |  |
| 25  | El asesoramiento contable es parte del servicio  |   |   |   |   |  |
| 26  | La información que proporciona el estudio contable es confiable  |   |   |   | X |  |
| 27  | El estudio contable brinda una copia del backup como parte del servicio contable                                     |   |   | X |   |  |
| 28  | Se imprimen los libros contables según los parámetros establecidos por Sunat   |   |   |   | X |  |
| 29  | Los libros contables guardan relación con la documentación sustentatoria   | X |   |   |   |  |
| 30  | La información contable comprende los respectivos análisis e interpretaciones que facilitan su adecuada comprensión  |   |   | X |   |  |
| 31  | La información contable generada por el software contable son confiables   |   |   |   | X |  |

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

TÍTULO DE INVESTIGACION: "SOFTWARE CONTABLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ESTUDIO CONTABLE SOLUCIONES CONTABLES S.A.C., PERIODO 2022"

INSTRUCCIONES: Señor, le agradeceremos seleccionar la opción y marcar con una "X" en el recuadro respectivo; su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

DATOS:

IV. Nombre de la empresa: EMPRESA DE TRANSPORTES CHILIGUA TOURS

V. RUC: 20601638593

VI. Organización de la empresa: Persona natural ( ) S.A.A. ( ) S.A.C. ( ) S.C.R.L. (X)  
E.I.R.L. ( )

| VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO |  | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|---|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
| <b>DIMENSIÓN 01; Procesos</b>             |  |       |            |         |              |         |
| 1   | El estudio contable le entrega información contable eficiente  |       |            | X       |              |         |
| 2   | Has experimentado algún problema con el servicio que ofrece el estudio contable  |       | X          |         |              |         |
| 3   | El estudio contable brinda información clara y comprensible  |       |            |         | X            |         |
| 4   | El Estudio contable cumple los plazos cuando se compromete a hacer algo en un tiempo determinado                                 |       |            | X       |              |         |
| 5   | Se encuentra satisfecho con la calidad del servicio que le brinda el estudio contable  |       |            |         | X            |         |
| 6   | El servicio que brinda el estudio contable muestra claro interés en que no se produzcan errores en la contabilidad de su empresa |       |            | X       |              |         |
| 7   | El estudio contable se encuentra preparado para adaptarse a todo tipo de cambios   |       | X          |         |              |         |
| 8   | Sientes que el servicio brindado por el estudio contable influye positivamente en el desarrollo de tu empresa                    |       |            | X       |              |         |
| 9   | El personal del estudio contable se encuentra capacitado para absolver consultas   |       |            |         | X            |         |
| 10  | El personal del estudio contable comprende sus necesidades empresariales   |       |            | X       |              |         |
| 11  | El personal del estudio contable responde de manera rápida y eficaz a sus consultas  |       |            |         | X            |         |

|  |  |   |  |   |   |  |
|--|--|---|--|---|---|--|
| 12   | El personal del estudio contable se muestra dispuesto a ayudar   |   |  |   | X |  |
| 13   | El trato del personal del estudio contable es considerado y amable   |   |  | X |   |  |
| 14   | El personal del estudio contable demuestra conocimientos e información suficientes para responder a las preguntas que les hace                           |   |  |   | X |  |
| <b>DIMENSIÓN 02: Cumplimiento de objetivos</b> |  |   |  |   |   |  |
| 15   | El estudio contable presenta sus impuestos dentro del tiempo otorgado  |   |  | X |   |  |
| 16   | El estudio contable cumple con los plazos establecidos de entrega de información   | X |  |   |   |  |
| 17   | Cuando acude al estudio contable, tiene problemas en contactar con el personal del estudio contable  |   |  | X |   |  |
| 18   | Se encuentra satisfecho con los servicios que le brinda el estudio contable  |   |  |   | X |  |
| 19   | El Servicio que le brinda el estudio contable se adapta perfectamente sus necesidades  |   |  | X |   |  |
| 20   | El estudio contable ha solucionado satisfactoriamente sus consultas en ocasiones pasadas   |   |  |   | X |  |
| 21   | El estudio contable soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado  |   |  | X |   |  |
| 22   | Conoces los objetivos generales del servicio contable  | X |  |   |   |  |
| 23   | El estudio contable organiza charlas para un mejor entendimiento del negocio   |   |  | X |   |  |
| 24   | Las capacitaciones son evaluadas de acuerdo a sus necesidades  |   |  |   | X |  |
| 25   | Recibe información sobre los cambios normativos  |   |  | X |   |  |
| 26   | Pone en práctica lo capacitado y considerando los cambios normativos   |   |  |   | X |  |
| 27   | El estudio contable cumple con sus expectativas  |   |  |   |   |  |
| 28   | El estudio contable conoce sus intereses y necesidades   |   |  | X |   |  |
| 29   | El estudio contable les informe oportunamente de las contingencias tributarias/contables que puedan impactar en la información financiera de la compañía | X |  |   |   |  |
| <b>DIMENSIÓN 03: Satisfacción del cliente</b>  |  |   |  |   |   |  |
| 30   | En general el servicio brindado por el estudio contable es satisfactorio   |   |  |   | X |  |
| 31   | El estudio contable brinda un cuadro de oportunidades a sus servicios  |   |  | X |   |  |
| 32   | La información contable brindada por el estudio contable le ha ayuda a tomar buenas decisiones   | X |  |   |   |  |
| 33   | El estudio contable se ha preocupado por conocer cuáles son tus principales consecuencias y deficiencias   |   |  | X |   |  |
| 34   | El estudio contable identifica oportunidades de  |   |  |   |   |  |

|    |  |   |   |   |  |
|----|--|---|---|---|--|
|    | mejora en el proceso contable  |   |   |   |  |
| 35 | La información brindada por el estudio contable alcanzan los objetivos generales previstos       |   | X |   |  |
| 36 | El estudio contable le brinda el servicio que usted espera                                       |   |   | X |  |
| 37 | Está satisfecho con las herramientas y la tecnología que le ofrece nuestro estudio contable      | X |   |   |  |
| 38 | Es adecuado el precio que pagas por el servicio que brinda el estudio contable                   |   | X |   |  |
| 39 | Cuando tiene consultas, no tiene problema en contactar con el personal del estudio contable      |   |   | X |  |
| 40 | Los horarios de atención del estudio contable son adecuados                                      |   | X |   |  |
| 41 | Recomendaría el estudio contable   |   |   |   |  |
| 42 | Conoce los servicios que ofrece el estudio contable  |   | X |   |  |
| 43 | Ha observado mejoras en su empresa desde que comenzó a utilizar el servicio del estudio contable | X |   |   |  |
| 44 | Si otro estudio contable le ofrece los mismos servicios, continuaría con nuestros servicios      |   | X |   |  |
| 45 | El estudio contable le ofrece un valor agregado que lo diferencia de la competencia              |   |   | X |  |
| 46 | El personal del estudio contable da una imagen de honestidad y confianza                         |   | X |   |  |

**Anexo 06: Base De Datos**

| NRO | V1 DI |    |    |    |    |    |    |    |    |     | V1 D2 |     |     |     |     |     |     |     |     |     | V1 D3 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |
|-----|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
|     | P1    | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11   | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21   | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | P31 |   |
| 1   | 1     | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3   | 5     | 2   | 4   | 1   | 4   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 1     | 2   | 2   | 2   | 3   | 5   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   |   |
| 2   | 2     | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3  | 2   | 2     | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2     | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   |   |
| 3   | 2     | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1  | 2   | 1     | 2   | 4   | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 1   | 3   | 5     | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   |   |
| 4   | 3     | 1  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 1   | 1     | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 4   | 2   | 4   | 2     | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 1   | 2   | 5 |
| 5   | 3     | 1  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 5  | 1  | 2   | 1     | 1   | 2   | 4   | 1   | 4   | 1   | 2   | 1   | 1   | 4     | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4 |
| 6   | 3     | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2   | 3     | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 1     | 1   | 1   | 4   | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2 |
| 7   | 3     | 2  | 1  | 3  | 3  | 1  | 5  | 4  | 2  | 4   | 2     | 3   | 2   | 4   | 2   | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3     | 4   | 2   | 1   | 1   | 4   | 1   | 2   | 1   | 2   | 5   |   |
| 8   | 3     | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2   | 1     | 2   | 1   | 1   | 3   | 1   | 5   | 1   | 1   | 3   | 3     | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 4   | 1   | 1   | 2   |   |
| 9   | 2     | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2   | 1     | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 3     | 1   | 2   | 4   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2 |
| 10  | 4     | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 4  | 2  | 5  | 1   | 2     | 1   | 4   | 2   | 3   | 2   | 3   | 5   | 2   | 2   | 1     | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1 |
| 11  | 1     | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 5  | 2   | 2     | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 4   | 2   | 4   | 2     | 3   | 3   | 1   | 2   | 5   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   |   |
| 12  | 2     | 2  | 3  | 5  | 2  | 4  | 2  | 1  | 1  | 1   | 3     | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 1     | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 1   |   |
| 13  | 1     | 1  | 2  | 1  | 2  | 5  | 2  | 3  | 2  | 3   | 3     | 4   | 2   | 3   | 1   | 3   | 4   | 5   | 4   | 1   | 2     | 1   | 2   | 1   | 1   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   |   |
| 14  | 3     | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3   | 2     | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 4   | 2   | 1   | 1   | 1     | 4   | 1   | 1   | 1   | 5   | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 1 |
| 15  | 1     | 2  | 2  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 1  | 2   | 2     | 2   | 2   | 1   | 2   | 4   | 1   | 2   | 2   | 1   | 5     | 2   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1 |
| 16  | 3     | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3   | 2     | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 4   | 3   | 1     | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 5   | 1   | 1   | 4   | 2   | 2 |
| 17  | 5     | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 1  | 2  | 1  | 2   | 1     | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1     | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 2   | 1   | 1   | 1 |
| 18  | 4     | 2  | 1  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3   | 2     | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 3     | 2   | 1   | 1   | 4   | 5   | 2   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1 |







