

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**PERCEPCIÓN DE USO DEL SOFTWARE CONTABLE Y AGILIDAD EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE**

PUNO, PUNO, 2025

PRESENTADA POR:

OMAR YOEL IRQUINIGO QUENTA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2025



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](http://www.upsc.edu.pe) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



3.79%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 21 AUG 2025, 4:13 PM

Similarity report

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

● IDENTICAL
0.41%

● CHANGED TEXT
3.37%

Report #28114625

OMAR YOEL IRQUINIGO QUENTA // PERCEPCIÓN DE USO DEL SOFTWARE CONTABLE Y AGILIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PUNO, 2025 RESUMEN La presente investigación planteó determinar la relación entre la percepción de uso del software contable y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025. **3** El tipo de estudio fue el básico, con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, correlacional y transversal, contando con el uso del cuestionario para recolectar datos de un total de 69 colaboradores. Los resultados han demostrado que existió relación directa, de acuerdo con el Rho de Spearman, entre la percepción del uso de software contable y la agilidad administrativa con un valor de 0.745, en donde dicha información fue complementada con la dimensión sistematización con una relación de 0.605, procesamiento de datos con un valor de 0.724 y la simplificación estructural, en representación de un valor relacional de 0.738. Dichas cifras han demostrado un mayor nivel de confianza del personal, orden operativo, tratamiento eficiente de información y la reducción de pasos innecesarios incidieron directamente en el ritmo funcional de la gestión institucional. Se concluyó que, las herramientas de las que se hagan uso en la entidad en estudio, no solo para el registro, sino para la organización de los datos

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**PERCEPCIÓN DE USO DEL SOFTWARE CONTABLE Y AGILIDAD EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
PUNO, PUNO, 2025**
PRESENTADA POR:

OMAR YOEL IRQUINIGO QUENTA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

:


Mg. CELIA VERENISSEE ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

ASESOR DE TESIS

:


Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Negocios, Administración

Puno, 27 de agosto del 2025

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en cada paso que doy, y por darme la fuerza para ser perseverante en mis metas trazadas.

A mis padres, Alberto y Luordes con quienes estaré eternamente agradecido por su sacrificio, paciencia, comprensión y su apoyo incondicional.

A mis hermanas, que siempre han estado en los buenos y malos momentos.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada San Carlos, por haberme inculcado conocimientos académicos para mi futuro profesional.

A la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, y sus docentes quienes me brindaron sus sabias enseñanzas durante mi formación profesional.

A los miembros del Jurado y Asesor por su comprensión y colaboración para la culminación del presente estudio.

A todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron en la realización de la presente investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. ANTECEDENTES	15
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	15
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	16
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL Y HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	20
2.1.1. LEY N° 27269, LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES	20
2.1.2. PERCEPCIÓN DEL USO DE SOFTWARE CONTABLE	21
2.1.3. AGILIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	23
2.2. MARCO CONCEPTUAL	29
	3

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	30
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	30
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	30
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	32
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	32
3.2.1. POBLACIÓN	32
3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA	32
3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA	32
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	33
3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	33
3.3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	33
3.3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	34
3.3.5. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	34
3.3.6. VALIDEZ	35
3.3.7. CONFIABILIDAD	35
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	38
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. RESULTADOS	39
4.1.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	39
4.1.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL	50
4.2. DISCUSIÓN	53
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	60

BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Confiabilidad por Alfa de Cronbach	35
Tabla 02: Matriz de operacionalización	36
Tabla 03: Prueba de normalidad	50
Tabla 04: Relación entre Percepción del uso de software contable y Agilidad en los procesos administrativos	51
Tabla 05: Relación entre Sistematiza y Agilidad en los procesos administrativos	51
Tabla 06: Relación entre Procesa y Agilidad en los procesos administrativos	52
Tabla 07: Relación entre Simplifica y Agilidad en los procesos administrativos	53

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Análisis de la variable Percepción del uso de software contable	39
Figura 02: Análisis de la dimensión Sistematiza	40
Figura 03: Análisis de la dimensión Procesa	41
Figura 04: Análisis de la dimensión Simplifica	42
Figura 05: Análisis de la variable Agilidad en los procesos administrativos	43
Figura 06: Análisis de la dimensión Cultura	44
Figura 07: Análisis de la dimensión Mentalidad	45
Figura 08: Análisis de la dimensión Liderazgo	46
Figura 09: Análisis de la dimensión Entrenamiento	47
Figura 10: Análisis de la dimensión Estrategia	48
Figura 11: Análisis de la dimensión Flujos de trabajo	49

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	70
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	72
Anexo 03: Ficha técnica de instrumento	75
Anexo 04: Base de datos	78
Anexo 05: Base de datos prueba piloto	79
Anexo 06: Autorización de la entidad de estudio	81
Anexo 07: Fotografías de aplicación de instrumento	83

RESUMEN

La presente investigación planteó determinar la relación entre la percepción de uso del software contable y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025. El tipo de estudio fue el básico, con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, correlacional y transversal, contando con el uso del cuestionario para recolectar datos de un total de 69 colaboradores. Los resultados han demostrado que existió relación directa, de acuerdo con el Rho de Spearman, entre la percepción del uso de software contable y la agilidad administrativa con un valor de 0.745, en donde dicha información fue complementada con la dimensión sistematización con una relación de 0.605, procesamiento de datos con un valor de 0.724 y la simplificación estructural, en representación de un valor relacional de 0.738. Dichas cifras han demostrado un mayor nivel de confianza del personal, orden operativo, tratamiento eficiente de información y la reducción de pasos innecesarios incidieron directamente en el ritmo funcional de la gestión institucional. Se concluyó que, las herramientas de las que se hagan uso en la entidad en estudio, no solo para el registro, sino para la organización de los datos financieros, tienden a generar una clara disposición para ejecutar actividades, como parte de la demostración de toma de decisiones y acciones ágiles.

Palabras clave: Agilidad, Estrategia, Flujo de trabajo, Procesos administrativos, Software contable.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between the perception of use of accounting software and agility in administrative processes in the Provincial Municipality of Puno, Puno, 2025. The type of study was the basic one, with a quantitative approach, a non-experimental, correlational and cross-sectional design, with the use of the questionnaire to collect data from a total of 69 collaborators. The results have shown that there was a direct relationship between the perception of the use of accounting software and administrative agility with a value of 0.745, where this information was complemented with the systematization dimension with a relationship of 0.605, data processing with a value of 0.724 and structural simplification, representing a relational value of 0.738. These figures have shown a higher level of staff confidence, operational order, efficient processing of information and the reduction of unnecessary steps directly affected the functional rhythm of institutional management. It was concluded that the performance of administrative environments has been conditioned by structural and technical factors, where this facilitated the fluidity of procedures. The clarity of the functions, in coherence with the organizational capacity and the reduction of the degree of complexity, allows the strengthening of the institutional response to internal and external demands, in clear permission to be able to maintain continuity and effectiveness in the development of assigned tasks.

Keywords: Agility, Strategy, Workflow, Administrative Processes, Accounting Software.

INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto latinoamericano, el proceso administrativo ha ido evolucionando hacia una dinámica de carácter eficiente e innovador, lo que ha permitido impulsar la incorporación de reformas que se encuentren centradas en la descentralización y el empleo de tecnologías digitales que se centren en la optimización de la gestión interna de los procesos (Vásquez, 2023).

En el ámbito nacional, la normativa vigente expone que las instituciones públicas deben de contar con una evaluación constante en referencia con el cumplimiento de sus funciones y la obtención de resultados, afrontando obstáculos relacionados con la actualización informativa y la lentitud en cuanto a procedimientos administrativos (Zoeger, 2021).

En el contexto regional, se ha evidenciado que en Puno persisten limitaciones significativas en cuanto al conocimiento funcional del proceso administrativo, lo que se traduce en una serie de faltas internas vinculadas a la escasa comprensión de sus etapas fundamentales (Cutucalla, 2020). En ese sentido, en la Municipalidad Provincial de dicha región se identifican obstáculos como la insuficiente capacitación del personal y la resistencia a la adaptación tecnológica, lo cual genera demoras en la gestión contable. Esta situación repercute en una administración ineficiente, pérdida de precisión informativa y aumento de costos, limitando la capacidad institucional para responder eficazmente.

En el ámbito teórico, la investigación se situó como un aporte fundamental al conocimiento actual sobre la eficacia de las herramientas tecnológicas en la administración pública. Aunque existen estudios sobre el uso de software contable en el sector privado, hay una escasez de información específica aplicada a las instituciones municipales. Este trabajo llenó este vacío, proporcionando datos empíricos que pueden ser utilizados para entender mejor cómo estas herramientas influyen en la eficiencia administrativa, ofreciendo un marco de referencia para futuras investigaciones en contextos similares.

La metodología adoptada en este estudio se centró en la recolección de datos a través de cuestionarios que se aplicarán a los colaboradores de la institución, lo que permitió obtener información directa y relevante sobre sus percepciones y experiencias. Este enfoque fue particularmente adecuado para captar las sutilezas del uso del software contable y su impacto en la agilidad administrativa. Al basarse en datos recogidos de los usuarios directos del sistema, se aseguró una representación precisa de la realidad operativa, permitiendo conclusiones basadas en evidencia sólida y detallada.

Desde un punto de vista práctico, la utilización adecuada del software contable permitió optimizar las actividades administrativas, facilitando el manejo de información financiera y administrativa de manera más precisa y eficiente. Esto resultó en una mejor planificación y control de los recursos, lo que a su vez se tradujo en una disminución de costos operativos. Además, los colaboradores pueden dedicar menos tiempo a tareas repetitivas y más a actividades estratégicas que añaden valor a la institución, mejorando así la productividad y la calidad del trabajo administrativo.

El presente estudio se encontró conformado por el capítulo I, en donde se expusieron los problemas que caracterizaron al problema de análisis, el capítulo II, centrado en la evidencia teórica de cada variable de estudio, el capítulo III, en donde se planteó la metodología que salvaguardó a la temática de estudio. Así mismo, se respondieron los objetivos en el capítulo IV, en complemento con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, el proceso administrativo se halla en la búsqueda de un proceso más ágil, activo y moderno en América Latina, ante ello, varios países vienen implementando el empleo de reformas nuevas como la descentralización, gobierno electrónico, así como el uso de un software que contribuya a optimizar dichos procesos en cuanto a la calidad y rapidez de los datos. Además, este proceso administrativo dentro de una entidad es esencial y crucial para la toma de decisiones, emplear apropiadamente los objetivos, así como para alcanzar los objetivos, no obstante, este se ve inferido, dado que muchas entidades y/o gobiernos no cuentan con software contables y otros, que proporcionen información inmediata (Vásquez, 2023).

Asimismo, el proceso administrativo viene a ser crucial y significativo para cualquier entidad o empresa, pero principalmente si esta es pública, donde su empleo salva de improvisaciones o implicancias negativas en los escenarios complejos, en los procesos de atención, así como a la hora de tomar decisiones reveladoras. Cabe mencionar que, en un ente la planificación, al igual que la administración son procesos que permiten establecer metas, por lo que se requiere de la implementación de métodos para lograr esas metas administrativas fijadas en la entidad (Ponce et al., 2021).

A nivel nacional, Según el Congreso de la República, bajo la Ley 27658 reveló que, la gestión, uso de los recursos públicos, dependencias, así como organismos requieren estar sometidos a la medición del cumplimiento respecto a las funciones determinadas,

así como a la obtención de resultados, los mismos que requieren ser examinados habitualmente, no obstante, existen dificultades que interrumpen dicha gestión como es la desactualización de la información y demora en los procesos administrativos, dado que, las entidades carecen de la implementación de un sistema de software que ayude a agilizar dichos procesos, siendo así que el proceso administrativo sólo alcanza a un nivel regular del 45.5% (Zoeger, 2021).

Asimismo, el gobierno electrónico del país no presenta los instrumentos para crear un gobierno adecuado, cuyo problema recae en la infraestructura, dado que actualmente las entidades vienen invirtiendo muy poco en equipos técnicos, como son los softwares, pese a que son los más apropiados para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, así como agilizar y fortalecer los procesos de atención en la entidad. Además, se halló que los servicios otorgados manualmente, son deficientes, y presentan una serie de falencias de diálogo de las partes en los procesos (Ugarte, 2021).

En el escenario regional, una indagación reveló que, la región de Puno no es ajena a la problemática antes mencionada, dado que el persona de una entidad reveló que no conoce las facultades de un proceso administrativo en un 67.26% y el 32.7% indicó que a veces; además el 50.4% reveló que no conoce las etapas de un proceso administrativo disciplinario y el 49.5% que sólo a veces; mientras que, todo ello conlleva a que se susciten faltas administrativas en un 69%, las mismas que también se originan por la lentitud de los sistemas administrativos (Cutucalla, 2020).

En la Municipalidad Provincial de Puno, los procesos administrativos presentan una serie de inconvenientes vinculados con el uso del software contable. Algunas de las causas subyacentes se identifican la carencia de capacitación al personal y la resistencia al cambio tecnológico, lo que deriva en errores frecuentes y demoras en la gestión de información financiera. Las consecuencias son notorias: ineficiencia en la administración de recursos, pérdida de tiempo y dificultades en las decisiones que se toman. Además, la escasa interoperabilidad entre los sistemas existentes agrava la situación, incrementando la carga laboral del personal administrativo. Los problemas principales abarcan la

disminución de la productividad, el incremento de costos operativos y la insatisfacción tanto del personal como de los usuarios de los servicios municipales. Estos factores contribuyen a un entorno donde la modernización tecnológica, aunque presente, no alcanza su potencial óptimo, perpetuando un ciclo de ineficiencia y limitando la capacidad de respuesta del municipio ante las demandas administrativas y financieras.

En base a lo expresado, la **pregunta general** fue ¿Cuál es la relación entre la percepción de uso del software contable y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025? Mientras que, las **preguntas específicas** fueron ¿Cuál es la relación entre la dimensión sistematiza y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión procesa y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión simplifica y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Huaranga (2023), Ecuador, se orientó en examinar la modernización de los procesos administrativos (PA) así como los gobiernos autónomos descentralizados (GAD). Se trabajó una indagación explicativa, cuantitativa, transversal, no experimental, se incurrió en el uso de la entrevista con 9 funcionarios. Los resultados ostentaron que, los PA se fortalecieron en cuanto al servicio brindado, orden en la información, rápida en su atención y demás trámites integrados.

Castillo y Coronel (2024), Loja, se enfocó en estudiar el software contable (SC, así como la valoración de estos. Se desarrolló una indagación, explicativa, analítica, cualitativa, se incurrió en el empleo de una entrevista con 8 participantes. Los resultados ostentaron que, los SC ayuda a los colaboradores a registrar y optimizar las gestiones diarias, así como llevar un mejor control y actualización de las operaciones.

Mite et al. (2024), Ecuador, se enfocaron en estudiar el uso de un software contable (SC) en el proceso de enseñanza en una entidad. Se trabajó una indagación explicativa, transversal, mixta, transversal, se incurrió en el empleo de un cuestionario con 70 participantes. Los resultados ostentaron que, concerniente a nivel de experiencia del SC, el 86.5% reveló que no y el 13.5% que sí; mientras que, al nivel de facilidad del uso del SC, el 27% indicó que es fácil, el 37.8% que es medio y el 32.4% que es muy fácil.

1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Huaranga y Reyes (2022), Lima, buscaron examinar la implementación de un software contable y su influencia en la gestión contable (GC) en una entidad. Se desarrolló una indagación explicativa, correlacional, mixta, transversal, se incurrió en el empleo de una entrevista con 3 profesionales. Los resultados ostentaron que, antes de la aplicación del software, la entidad contaba con proceso contables lentos, desactualizados y la información no estaba ordenada; mientras que, cuando se aplicó la GC, hubo más orden en la información, se logró sistematizar la información y se agilizó los procesos.

Livia (2022), Huaraz, se orientó en examinar el gobierno electrónico (GE) y su asociación con el proceso administrativo (PA) en los colaboradores. Se desarrolló una indagación explicativa, correlacional, transversal, cuantitativa, se incurrió en el uso del cuestionario con 49 colaboradores. Los resultados ostentaron que, concerniente al nivel del GE, el 46.9% dijo que es bajo, el 42.9% medio y el 10.2% medio; mientras que, referente al nivel del PA, el 26.5% reveló que es bajo, el 63.3% señaló que es medio y el 10.25 manifestó que es alto.

Durand (2022), Chiclayo, se enfocó en examinar la implementación de un Software contable (SC) y su influencia sobre la gestión financiera. Se trabajó un estudio explicativo, correlacional, analítico, cuantitativo, se incurrió en el empleo de un cuestionario con 31 colaboradores. Los resultados ostentaron que, concerniente al nivel de uso del SC, el 3.2% señaló que casi nunca, el 29% indicó que a veces, el 32.3% casi siempre y el 32.3% manifestó que siempre; mientras que, referente al nivel de la GF, el 12.9% señaló que a veces, el 29% casis siempre y el 51.6% manifestó que siempre.

Palacios (2021), Chimbote, se enfocó en estudiar la competencia digital (CD) y su asociación con la agilidad de los procesos administrativos (PA) en un municipio. Se efectuó una indagación explicativa, correlacional, transversal, cuantitativa, se incurrió en el empleo de un cuestionario con 224 colaboradores. Los resultados ostentaron que, referente al nivel de la CD, el 28% manifestó que es malo, el 38% que es regular y el 34% señaló que es bueno; mientras que, concerniente al nivel de los PA, el 33% respondió que es alto, el 46% que es medio y el 21% mencionó que es bajo.

Loarte (2024), Huánuco, analizó la forma en la que se han manejado los sistemas de información contable en entidades. La metodología fue de enfoque cuantitativo, en donde la información se recolectó por medio de la encuesta estructurada de un total de 36 representantes de ferreteras. Los resultados han señalado que el 55.60% de las entidades han contado con una adecuada organización de su sistema contable, contando con que el 69.40% han cumplido con normativas contables. Se concluyó que, el manejo de los sistemas contables ha permitido alcanzar oportunidad de mejora respecto a la gestión y toma de decisiones.

Huapaya (2023), Lima, planteó el diseño de un sistema contable con la finalidad de mejorar los sistemas de gestión contable. El estudio fue de tipo aplicado, estableciendo como instrumentos a la guía de análisis documental y financiero, recuperando datos de acuerdo con el estudio contable LCHP. Los resultados han dejado en exposición que, el empleo del software contable CONCAR resultó viable según el análisis financiero, presentando un VAN de S/ 167,380.77, una TIR del 56.15% y un índice beneficio-costos de 1.17. Se alcanzó a concluir que, esta propuesta permitió una mejora directa en términos de la calidad de la información, en consecuencia, de reducir errores en registros y desarrollo de reportes.

Ramos (2023), Paucará, planteó el efecto del uso de un programa contable respecto a la fluidez de documentos administrativos en una municipalidad. El enfoque establecido fue el cuantitativo, recuperando los datos de acuerdo con una guía de observación de 120 documentos administrativos. Los resultados demostraron que, sin el programa, la

atención de documentos urgentes demoraba un promedio de 27.56 horas. Con el uso del programa Rutas de Velocidad, los tiempos disminuyeron a 7.18 horas para cartillas de “inversión”, 3.51 horas para “urgente” y 1.83 horas para “muy urgente”. Las conclusiones han manifestado la existencia de diferencias significativas en cuanto a la mejora de la fluidez documental.

Bermeo (2023), Lima, plantearon el diseño de un servicio de tecnología de la información en la nube para la mejora del proceso administrativo en una entidad privada. El diseño planteado fue el proyectivo, recuperando los datos mediante la guía de observación de 31 procesos dentro de la entidad. Los resultados señalaron que, el 71% de los usuarios calificó como “buena” la experiencia con la herramienta de prematrícula, el 6% como “excelente” y el 23% como “regular”. La conclusión expuesta evidenció la mejora en la gestión de los procesos dentro de la entidad, beneficiando la eficiencia y escalabilidad.

Ávalos (2023), Lima, determinó la forma en la que un sistema contable permitió la mejora de la información financiera de una entidad privada. El tipo de estudio fue el aplicado, con el uso de la guía de análisis documental de los procesos contables de una entidad. Los resultados evidenciaron que la implementación del sistema contable Starsoft permitió una mejora notable en la precisión y oportunidad de los reportes financieros. En base a ello, se concluyó que, por medio del sistema empleado se benefició de manera positiva la transparencia y las infracciones tributarias del grupo de estudio.

Carranza (2024), Lima, optimizó los procesos operativos en cuanto al desarrollo de estados financieros de una entidad privada. El tipo de estudio fue el aplicado, con el empleo de la observación directa de los procesos contables de una empresa. Los resultados sustentaron que, la implementación del software CONCAR y del sistema ERP ODOO permitió resolver el 71% de los problemas operativos identificados. De acuerdo con ello, se alcanzó a concluir que, el software usado benefició la precisión y la oportunidad de mejora de los estados financieros, en reducción de tiempos de los procesos de administración.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la percepción de uso del software contable y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar la relación entre la dimensión sistematiza y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

Identificar la relación entre la dimensión procesa y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

Identificar la relación entre la dimensión simplifica y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL Y HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. LEY N° 27269, LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES

La Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, fundamenta el uso de software contable en municipalidades, asegurando la integridad y autenticidad de los documentos electrónicos. Dicha legislación permite que las firmas digitales sean legalmente reconocidas, lo que agiliza los procesos administrativos al eliminar la necesidad de firmas manuscritas. Esto contribuye en la eficiencia, pero también a reducir costos operativos y tiempos de respuesta (Medina, 2023).

Asimismo, la implementación de la mencionada ley facilita la automatización de diversas tareas administrativas en las municipalidades. Al integrar sistemas contables con firmas digitales, se optimiza la precisión y rapidez en la generación de reportes financieros y auditorías. Esta modernización permite a las entidades locales gestionar sus recursos de manera más efectiva, incrementando la transparencia y reduciendo la posibilidad de errores humanos en el manejo de la contabilidad pública (Medina, 2023).

Además, esta normativa promueve un entorno seguro para la gestión de información contable y administrativa en las municipalidades. Utilizando certificados digitales, se garantiza la confidencialidad y la protección de datos sensibles. La incorporación de esta tecnología optimiza los procesos internos y también refuerza la confianza de los ciudadanos en la administración pública. Por ende, la Ley N° 27269 es esencial para la modernización y eficiencia administrativa en el ámbito municipal (Medina, 2023).

2.1.2. PERCEPCIÓN DEL USO DE SOFTWARE CONTABLE

La percepción del uso de software contable se refiere a la opinión y valoración que los usuarios tienen sobre estas herramientas tecnológicas. Esta evaluación puede influir en la adopción y eficacia de dichos sistemas dentro de las organizaciones. Además, puede afectar la confianza en los procesos administrativos y la precisión de la información financiera generada (Durand, 2022).

Igualmente, la percepción directamente tiende a influir en la actitud del personal hacia la implementación y uso continuo del software. Un entorno favorable y una formación adecuada pueden mejorar la aceptación y el uso efectivo de estas herramientas. A su vez, esto impacta en la eficiencia operativa, al igual que en la calidad laboral contable (Perlingeiro, 2022).

Por otro lado, es relevante considerar cómo las características del software, como la facilidad de uso y la funcionalidad, moldean la percepción de los usuarios. Estos factores determinan el grado de satisfacción y la predisposición a utilizar el software de manera óptima. Además, una percepción positiva puede fomentar la innovación y la mejora continua en los procesos contables (Zekeng et al., 2022).

2.1.2.1. DIMENSIÓN 1: SISTEMATIZA

La dimensión sistematizar implica evaluar cómo estas herramientas organizan y automatizan los procesos financieros. Esta valoración abarca la facilidad con la que el software integra diversas funciones contables, minimizando errores y optimizando la eficiencia operativa. Así, los usuarios pueden experimentar una mejora notable en la gestión de información y en la calidad de los reportes generados (Galicía, 2023).

Además, la sistematización en el contexto del software contable se traduce en una estructura más coherente y accesible de los datos financieros. Este ordenamiento facilita tomar decisiones informadas y oportunas, dado que los usuarios pueden acceder a información actualizada en tiempo real. Esto no sólo agiliza el trabajo diario, sino que potencia la facultad de análisis y proyección futura (Moynibhan et al., 2022).

Asimismo, es esencial considerar cómo la sistematización influye en la percepción de seguridad y control del software contable. Un sistema bien organizado reduce la probabilidad de fraudes y discrepancias, generando una mayor confianza entre los usuarios. Este aspecto es crucial para la sostenibilidad de la adopción tecnológica, promoviendo un entorno de trabajo más seguro y eficiente (Sedaghat et al., 2022).

2.1.2.2. DIMENSIÓN 2: PROCESA

La dimensión procesa se enfoca en cómo estas herramientas manejan y transforman los datos financieros en información útil. Esta funcionalidad es crucial para garantizar la precisión y consistencia de los registros contables, facilitando tomar decisiones estratégicas. Además, la capacidad de procesamiento influye en la eficiencia general del sistema y en los usuarios en su satisfacción (Mite et al., 2024).

Asimismo, el procesamiento adecuado de la información por parte del software contable implica una rápida generación de reportes y análisis financieros. Este aspecto es vital para mantener una visión clara y restaurada del escenario económico de la entidad. Además, los usuarios valoran la rapidez y exactitud con la que el software puede convertir datos crudos en información accionables, mejorando así la gestión financiera (Zardini et al., 2023).

De igual manera, la dimensión procesa también abarca la habilidad del software para integrarse con otros sistemas operativos y aplicaciones empresariales. Esta interoperabilidad permite una mayor cohesión y fluidez en el manejo de datos financieros. Además, los usuarios perciben una mejora en la productividad y en la capacidad de coordinación entre diferentes departamentos, lo que favorece a una gestión eficiente, pero también efectiva (Vílchez et al., 2023).

2.1.2.3. DIMENSIÓN 3: SIMPLIFICA

La dimensión simplifica se refiere a cómo estas herramientas facilitan y optimizan las tareas financieras. Los usuarios valoran la capacidad del software para automatizar procesos complejos, reduciendo la carga manual y minimizando el riesgo de errores. Además, esta simplificación permite un enfoque más estratégico en las actividades

contables, mejorando la eficiencia general de la gestión financiera (Castillo y Coronel, 2024).

Asimismo, la capacidad de simplificación del software contable se manifiesta en una interfaz amigable e intuitiva, que reduce la curva de aprendizaje para los usuarios. La facilidad de navegación y acceso a funcionalidades clave es fundamental para asegurar que los empleados puedan adoptar y utilizar la herramienta con eficacia. Además, un sistema que simplifique el ingreso y análisis de datos promueve una mayor precisión y coherencia en la información financiera (Martínez y Agudelo, 2023).

De igual manera, la simplificación del software contable incluye la integración de muchas funciones en una sola plataforma, lo cual evita emplear múltiples sistemas dispares. Esta consolidación mejora la cohesión operativa y facilita el flujo de información entre departamentos. Además, los usuarios experimentan una reducción en el tiempo diligente a tareas administrativas, permitiendo un enfoque más proactivo y analítico en la gestión contable (Ruwanpura et al., 2023).

2.1.2.4. TEORÍA DE LA VARIABLE DE ESTUDIO

La Teoría de la Utilidad Percibida, propuesta por Fred Davis en 1989, es fundamental para comprender cómo los individuos adoptan y utilizan nuevas tecnologías, incluido el software contable. Esta teoría sostiene que la percepción de la utilidad, es decir, la creencia de que el uso de un sistema específico mejorará el rendimiento laboral, es un determinante clave en la decisión de utilizar una tecnología. En el contexto del software contable, los usuarios evalúan si esta herramienta facilita la gestión financiera y mejora la precisión de los registros. La percepción positiva de su utilidad se traduce en una mayor predisposición a adoptarlo y en un incremento de la satisfacción con su uso (Ramos y Urbina, 2021).

2.1.3. AGILIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

La agilidad en los procesos administrativos implica la capacidad de una organización para realizar sus operaciones con rapidez y eficiencia. Este concepto abarca la reducción de tiempos de respuesta y la eliminación de obstáculos burocráticos que ralentizan la gestión

diaria. Además, se busca optimizar los recursos disponibles, mejorando la productividad y la satisfacción del personal al igual que de los usuarios de estos procesos (Plaza, 2023). Asimismo, la implementación de tecnología adecuada juega un papel crucial en la agilidad administrativa. Herramientas como el software contable y los sistemas de gestión documental permiten automatizar tareas repetitivas y minimizar errores humanos. Esto facilita tomar decisiones más rápida y precisa, impulsando un entorno de trabajo más dinámico y proactivo. Además, promueve la adaptación rápida a cambios y demandas del entorno (Navas, 2023).

Por otro lado, la agilidad en estos procesos fomenta una mejor comunicación y coordinación entre departamentos. Una estructura organizativa flexible y bien articulada permite una distribución más efectiva de las responsabilidades y recursos. Además, al mejorar la capacidad de respuesta ante imprevistos, se asegura una gestión más resiliente y adaptable, beneficiando tanto a la institución como a sus usuarios (Lecomte et al., 2023).

2.1.3.1. DIMENSIÓN 1: CULTURA

La dimensión cultura, respecto a la agilidad en los procesos administrativos, se refiere a los valores y actitudes predominantes en una organización que promueven la rapidez y eficiencia en la gestión. Una cultura que estima la innovación y la adaptabilidad facilita la implementación de cambios necesarios para optimizar los procesos. Asimismo, el apoyo y compromiso de la dirección son cruciales para fomentar una mentalidad orientada hacia la mejora continua (Huaranga y Reyes, 2022).

Además, una cultura organizacional que incentiva la colaboración y la comunicación abierta es fundamental para lograr la agilidad administrativa. La transparencia en datos y la participación de todos los niveles jerárquicos permiten identificar y resolver rápidamente los obstáculos que puedan surgir. Así, se crean equipos de trabajo más cohesivos y eficientes, capaces de responder de manera oportuna a las demandas del entorno (Grisales, 2023).

Por otro lado, es importante considerar cómo la formación y capacitación constante de los empleados contribuye a la agilidad en los procesos administrativos. Una cultura que avive el aprendizaje y la actualización de conocimientos garantiza que el personal esté siempre preparado para utilizar nuevas herramientas y metodologías. Además, esto aumenta la confianza y competencia de los empleados, mejorando la eficacia operativa de la organización (Deza et al., 2023).

2.1.3.2. DIMENSIÓN 2: MENTALIDAD

La dimensión mentalidad, respecto a la agilidad en los procesos administrativos, se centra en la actitud y disposición de los empleados para adaptarse y responder rápidamente a los cambios. Una mentalidad flexible y proactiva es esencial para reconocer oportunidades de mejora y enfrentar desafíos de manera efectiva. Además, fomenta una cultura de innovación y aprendizaje continuo, lo que impulsa la eficiencia operativa (Durand, 2022).

Por otra parte, la mentalidad orientada hacia la agilidad en los procesos administrativos promueve tomar decisiones rápidas y sustentadas en datos. Los empleados con esta mentalidad son capaces de evaluar situaciones con rapidez y actuar de manera eficaz, minimizando retrasos y mejorando la calidad del servicio. Asimismo, una mentalidad ágil facilita la ejecución de innovadoras tecnologías de trabajo (Harris, 2023).

Asimismo, una mentalidad enfocada en la agilidad optimiza el trabajo en equipo. Los empleados que adoptan este enfoque son más propensos a compartir conocimientos y a trabajar juntos para resolver problemas de manera más eficiente. Además, esta mentalidad contribuye a un entorno de trabajo dinámico y adaptable, donde se valoran las contribuciones individuales y colectivas para alcanzar los objetivos organizacionales (Alvarez et al., 2023).

2.1.3.3. DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO

La dimensión liderazgo, respecto a la agilidad en los procesos administrativos, se refiere a la facultad de los líderes para guiar y motivar a sus equipos hacia una mayor eficiencia. Un liderazgo efectivo fomenta un entorno en el que se valora la rapidez y precisión en las

decisiones. Además, los líderes deben ser capaces de inspirar confianza y promover la adopción de innovadores métodos (Palacios, 2021).

Por otro lado, los líderes que impulsan la agilidad administrativa deben ser proactivos y estar siempre dispuestos a adaptarse a los cambios. Su capacidad para anticiparse a los desafíos y desarrollar estrategias innovadoras es crucial para mantener la eficiencia operativa. Asimismo, deben avivar un aprendizaje continuo, así como una mejora frecuente entre los empleados, lo que contribuye significativamente a la agilidad de los procesos (Al et al., 2023).

Además, un liderazgo centrado en la agilidad implica una comunicación abierta y transparente. Los líderes deben facilitar el flujo de información y asegurarse de que todos los integrantes estén alineados con los objetivos organizacionales. Esto no solo optimiza la coordinación y/o colaboración entre áreas, sino dar una respuesta efectiva y oportuna a las exigencias del entorno, fortaleciendo así la eficiencia administrativa (Jaber y Jaber, 2023).

2.1.3.4. DIMENSIÓN 4: ENTRENAMIENTO

La dimensión entrenamiento, respecto a la agilidad en los procesos administrativos, se refiere a la capacitación continua que reciben el capital humano para reforzar sus habilidades y conocimientos. Este entrenamiento permite a los trabajadores adaptarse rápidamente a nuevos sistemas y tecnologías, aumentando la eficiencia operativa. Además, una formación adecuada fomenta una actitud proactiva y flexible ante los cambios, esencial para mantener la agilidad en la gestión administrativa (Livia, 2022).

Asimismo, el entrenamiento constante asegura que los empleados estén actualizados con las mejores prácticas y procedimientos administrativos. Esto no solo mejora la calidad del trabajo realizado, sino que también reduce el tiempo necesario para completar tareas rutinarias. Además, un personal bien entrenado puede identificar y resolver problemas más rápidamente, contribuyendo a un trabajo más dinámico, así como eficiente (Soares, 2024).

De igual manera, la inversión en programas de entrenamiento fortalece la moral y el compromiso. Saber que la organización valora su desarrollo profesional motiva al personal a desempeñarse con mayor dedicación y eficacia. Además, un equipo capacitado y motivado es clave para la implementación exitosa de mejoras y para mantener un alto nivel de agilidad en los procesos administrativos (Sousa et al., 2024).

2.1.3.5. DIMENSIÓN 5: ESTRATEGIA

La dimensión estrategia, respecto a la agilidad en los procesos administrativos, se refiere a la planificación, así como la ejecución de acciones que admitan una respuesta rápida y efectiva a los cambios del entorno. Una estrategia bien definida facilita la identificación de prioridades y la asignación eficiente de recursos. Además, promueve el empleo de mejoras continuas, optimizando así la eficiencia operativa y la facultad de adaptación (Ponce et al., 2021).

Por otra parte, una estrategia enfocada en la agilidad administrativa implica la evaluación constante de los procesos y decisiones fundadas en datos. Esta práctica permite a la organización ajustar rápidamente sus métodos y técnicas acorde a los resultados adquiridos. Asimismo, fomenta una cultura de innovación, donde se valora la experimentación y la adopción de nuevas tecnologías y enfoques (Bailón et al., 2024).

Asimismo, la dimensión estrategia incluye la integración y coordinación entre diferentes áreas y niveles jerárquicos dentro de la entidad. Igualmente, una comunicación, así como una colaboración efectiva son cruciales para avalar que todo el personal estén alineados con los objetivos estratégicos. Además, esta sinergia facilita una respuesta rápida y coherente ante cualquier desafío, fortaleciendo la agilidad y resiliencia de los procesos administrativos (Tito et al., 2024).

2.1.3.6. DIMENSIÓN 6: FLUJOS DE TRABAJO

La dimensión flujos de trabajo, respecto a la agilidad en los procesos administrativos, se centra en la optimización de las secuencias de tareas y actividades. Un flujo de trabajo bien diseñado permite la ejecución eficiente de las operaciones, reduciendo tiempos de espera y eliminando redundancias. Esto no solo mejora la productividad, sino que

también facilita una adaptación rápida a los cambios en el entorno organizacional (Ugarte, 2022).

Por otro lado, la automatización de los flujos de trabajo es esencial para agilizar los procesos administrativos. Utilizar herramientas tecnológicas que integren y coordinen las distintas etapas del flujo de trabajo minimiza los errores y mejora la precisión en la gestión de datos. Además, la automatización permite a los empleados enfocarse en tareas estratégicas y de mayor valor, aumentando así la eficiencia global de la organización (Perlingeiro, 2022).

Además, la flexibilidad en los flujos de trabajo es crucial para responder adecuadamente a las demandas variantes del entorno. Un diseño adaptable de los flujos de trabajo facilita la reorganización rápida de las tareas y recursos, garantizando una respuesta oportuna a los desafíos emergentes. Asimismo, el ajuste los flujos de trabajo según las necesidades contribuye a mantener la agilidad y competitividad de los procesos administrativos (Zekeng et al., 2022).

2.1.3.7. TEORÍA DE LA AGILIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

La Teoría de la Contingencia de Lawrence y Lorsch, formulada en 1967, propone esta teoría sostiene que la eficacia de una entidad deriva del ajuste de su estructura a las contingencias o circunstancias del entorno. En el contexto de la agilidad en los procesos administrativos, esta teoría sugiere que las organizaciones deben adaptar sus procedimientos y estructuras de acuerdo con las demandas externas y las características internas. Por ejemplo, en un entorno altamente competitivo y cambiante, una organización debe adoptar procesos administrativos flexibles y rápidos para responder eficazmente a las exigencias del mercado. La adecuación de la estructura organizativa a las contingencias permite una respuesta más dinámica y eficiente, mejorando la agilidad administrativa (García, 2020).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Análisis en tiempo real: Análisis en tiempo real permite evaluar la información y tomar decisiones instantáneamente, utilizando herramientas tecnológicas que procesan datos de forma inmediata, mejorando la agilidad en la gestión administrativa (Durand, 2022).

Automatización de procesos: Automatización de procesos implica la implementación de sistemas tecnológicos que ejecutan tareas administrativas repetitivas sin intervención humana, mejorando la agilidad y reduciendo errores (Galicía, 2023).

Capacitación continua: Capacitación continua se refiere a la formación constante de los empleados en el uso de nuevas tecnologías, asegurando que posean las habilidades necesarias para utilizar el software de manera efectiva (Mite et al., 2024).

Eficiencia operativa: Es la capacidad de una entidad para maximizar sus resultados minimizando recursos y tiempo, optimizando los procesos administrativos a través del uso de tecnologías adecuadas (Castillo y Coronel, 2024).

Facilidad de uso: Facilidad de uso describe la simplicidad y accesibilidad percibida por los usuarios al interactuar con una aplicación o sistema, destacando la intuitividad y la facilidad de aprendizaje de la herramienta (Ramos y Urbina, 2021).

Gestión de datos: La gestión de datos involucra la recopilación, almacenamiento y análisis eficiente de la información contable, utilizando herramientas tecnológicas que faciliten la accesibilidad y precisión de los datos (Plaza, 2023).

Integración de sistemas: Integración de sistemas es la capacidad de diferentes aplicaciones tecnológicas de trabajar conjuntamente de manera coherente, optimizando los flujos de trabajo y mejorando la eficiencia administrativa (Huaranga y Reyes, 2022).

Interfaz de usuario: Interfaz de usuario describe el diseño y disposición visual de un sistema, facilitando la interacción y navegación por parte de los usuarios, influyendo en su percepción y uso del software (Durand, 2022).

Optimización de recursos: Optimización de recursos describe el uso eficiente de los medios disponibles, como tiempo y dinero, mejorando los procesos administrativos mediante el empleo de software avanzado (Palacios, 2021).

Percepción de utilidad: La percepción de utilidad se refiere a la evaluación que realizan los usuarios sobre cómo una herramienta tecnológica, como el software contable, mejora su eficiencia y rendimiento en tareas específicas (Livia, 2022).

Reducción de errores: Reducción de errores implica minimizar las fallas y equivocaciones en los procesos administrativos mediante la implementación de sistemas tecnológicos confiables y bien diseñados (Ponce et al., 2021).

Satisfacción del usuario: Mide el grado de contento de los individuos con una tecnología, basada en sus experiencias y expectativas cumplidas durante su interacción con el software contable (Ugarte, 2022).

Soporte técnico eficiente: Soporte técnico eficiente se refiere a la calidad y rapidez con la que el equipo de asistencia resuelve problemas y proporciona ayuda a los usuarios, contribuyendo a la satisfacción con el software (García, 2020).

Tasa de adopción: La tasa de adopción cuantifica el porcentaje de usuarios que incorporan y utilizan una nueva tecnología en su rutina diaria, reflejando la aceptación general del software en una organización (Durand, 2022).

Tiempo de respuesta: El tiempo de respuesta mide la rapidez con la que un sistema o proceso administrativo reacciona a una solicitud o tarea, indicando la agilidad y eficiencia del software utilizado (Galicia, 2023).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la percepción de uso del software contable y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Existe relación significativa entre la dimensión sistematiza y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

Existe relación significativa entre la dimensión procesa y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

Existe relación significativa entre la dimensión simplifica y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El estudio se desarrolló en base a la información ofrecida por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Puno, Jr Deustua N° 348, Puno Perú, facilitando el recojo de datos durante el periodo anual 2025. Las áreas involucradas dentro de la investigación fueron las siguientes: Gerencia de Administración, la Gerencia de Administración Tributaria y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población se vio representada por un total de 69 colaboradores de las áreas antes mencionadas con pleno conocimiento en contabilidad y administración pública que laboran en la Municipalidad Provincial de Puno. Rodríguez et al. (2021), lo establecen como la cantidad de individuos que esperan integrar o conformar un estudio.

3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

La muestra fue la censal no probabilística, siendo empleada la totalidad de la población, los 69 colaboradores, ante la capacidad de acceso a la información del investigador. Rodríguez et al. (2021), lo establecen como la selección exhaustiva de la población para establecer el pleno conocimiento de un determinado contexto de estudio.

3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El muestreo fue el intencional o por conveniencia, en donde la selección de los participantes fue previa selección o cumplimiento de criterios de los participantes.

Rodríguez et al. (2021), lo fundamentan como aquella selección que se basa en la inclusión y la intencionalidad de recuperar datos de alta calidad.

Criterios de inclusión: Colaboradores del municipio analizado y que cuenten con conocimientos acerca de la temática planteada.

Criterios de exclusión: Colaboradores que no deseen ser partícipes del estudio o que cuenten con menos de 1 año de contratados por la entidad.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

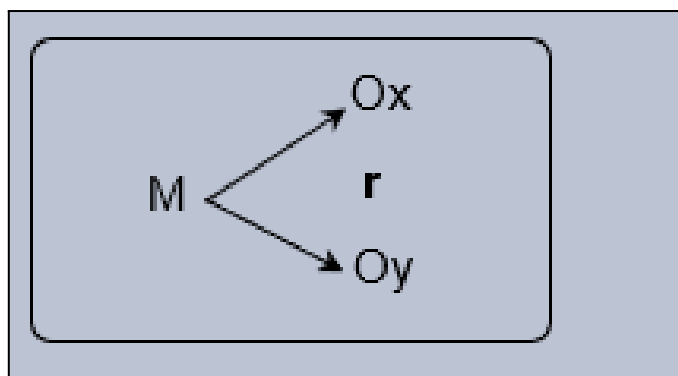
La investigación fue de tipo básica, enfocándose en explorar un tema específico con el propósito de analizar el comportamiento de un grupo selecto. Esto se alineó con el objetivo de examinar la dirección de diversas variables, conservándose constantes durante la recopilación de datos, según lo establecido por Rodríguez et al. (2021).

3.3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Se empleó un enfoque cuantitativo, resaltando la relevancia de las técnicas estadísticas para alcanzar los objetivos establecidos mediante datos medibles o contables. Este procedimiento se describió como una metodología que buscó corroborar la situación de ciertos hechos por medio de la medición cuantitativa y el uso de herramientas estadísticas, según Rodríguez et al. (2021).

3.3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se eligió un diseño no experimental, transversal y correlacional. Esta elección se fundamentó en la intención de no alterar el comportamiento de las variables estudiadas, garantizando que la recopilación de datos ocurrió en un solo momento. Conforme indican Rodríguez et al. (2021), el propósito es identificar posibles relaciones entre las variables para analizar su interacción en un contexto específico.



La evaluación subrayó la relevancia de comprender a fondo las variables en estudio (Ox, Oy), empleando el instrumento diseñado para la muestra seleccionada (M). Este análisis tuvo como objetivo identificar la relación existente entre las variables de estudio (r).

3.3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se empleó el método hipotético-deductivo como estrategia, orientado a identificar diversos problemas de naturaleza específica para evaluar o verificar una hipótesis concreta. Este, según Rodríguez et al. (2021), se distinguió por facilitar el análisis detallado de una hipótesis; esta sirvió como el eje central sobre el cual se estructuró un espacio de estudio específico.

3.3.5. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

La técnica de encuesta fue fundamental en este estudio. Esta herramienta, según Rodríguez et al. (2021), corresponde en una serie de preguntas trazadas para descubrir o definir una realidad particular. Su uso es esencial para satisfacer las necesidades de comprensión que pueda tener un investigador durante su análisis.

3.3.6. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Como herramienta de recolección de datos, se utilizó un cuestionario que contuvo 15 preguntas sobre la percepción de uso del software contable y 30 interrogantes referentes a la agilidad en los procesos administrativos. Para facilitar la adquisición de datos y su análisis, se empleó una escala ordinal. (Anexo 2). Según Rodríguez et al. (2021), este consiste en formular una serie de cuestiones consignadas a valorar una situación basada en el discernimiento de un grupo particular.

	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
Variable 1	15 – 35	36 – 55	56 – 75
Variable 2	(30 - 70)	(71 - 110)	(111 - 150)
Dimensiones	5 – 11	12 – 17	18 - 25

3.3.6. VALIDEZ

Rodríguez et al. (2021) destacaron la importancia de contar con documentos que muestren avances significativos en el estudio, esenciales para diseñar estrategias eficaces en la adquisición de datos. En el Anexo 3, se adjuntaron las fichas técnicas, de los autores tomados como referencia para la construcción de los instrumentos, proporcionando a los investigadores mayor detalle respecto a las fuentes utilizadas para desarrollar dicho instrumento. Esta inclusión fue considerada vital para el reconocimiento metodológico aplicado en análisis futuros. Así mismo, ha sido validado en la investigación de Durand Panta, Eliana Lucia.

3.3.7. CONFIABILIDAD

Se contó con el empleo de una prueba piloto conformada por 10 participantes, con la finalidad de calcular el Alfa de Cronbach, en donde Rodríguez et al. (2021), sostienen que al obtener un valor superior a 0.70, se demostrará la existencia de alta confianza del instrumento planteado (Anexo 4).

Tabla 01: Confiabilidad por Alfa de Cronbach

Variable	Valor	Condición
Variable 1	0.947	
Variable 2	0.926	Confiable
Ambas variables	0.951	

Nota: Procesado en Excel

<p>mayor optimización en el gobierno a la entidad en empleo de recursos, sí misma, la mentalidad reducción de trámites o y capacidad de tiempos de espera (Galicia, liderazgo que genera la 2023).</p>	<p>Desarrollo de habilidades Planificación eficiente</p>
<p>toma de decisiones, siendo coherente no solo con las estrategias o el entrenamiento, sino con los flujos de trabajo que permiten alcanzar procesos administrativos ágiles.</p>	<p>Liderazgo Objetivos claros Optimización de tareas Coordinación de equipos</p>
<p>Entrenamiento</p>	

3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizó la estadística descriptiva como base metodológica, con el objetivo principal de identificar frecuencias y crear tablas descriptivas de distribución. Además, se examinaron las asociaciones entre varias variables, enfocándose en calcular el coeficiente de Rho de Spearman, el cual fue escogido por la realización de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov por tener una muestra superior a 50 personas, demostrando el comportamiento no paramétrico por tener un valor de sigma superior a 0.050. Un valor de sigma < 0.050 validó la significancia de una correlación (H_a). Para estos análisis de datos, se usó el software SPSS V 26.00. Este procedimiento, quedó representado para cada objetivo en estudio, debido a que se trató de una investigación correlacional.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

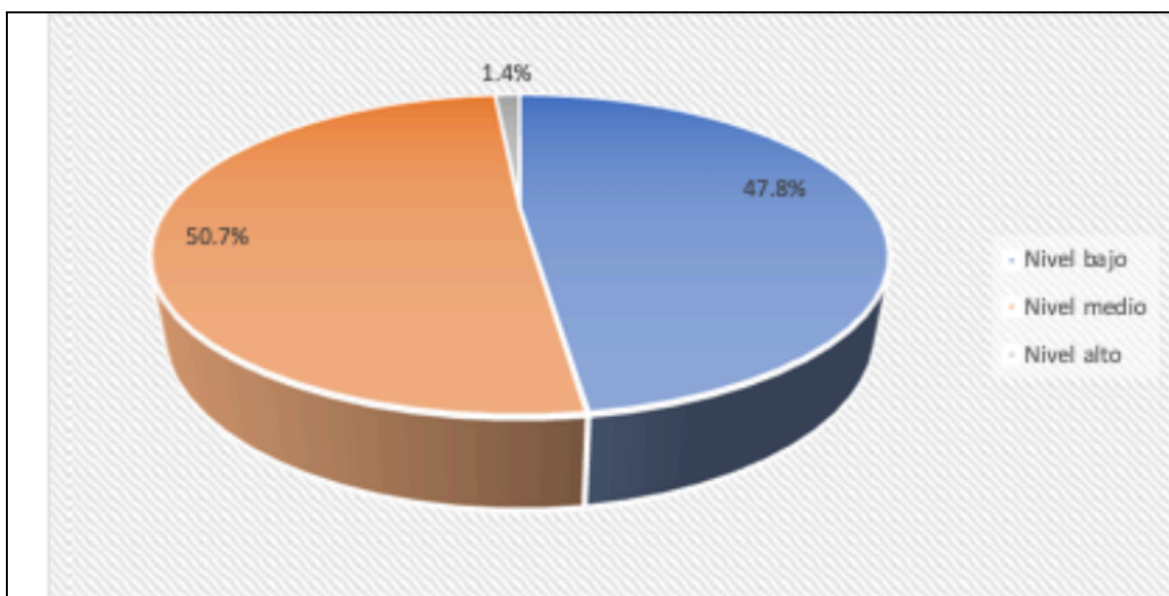


Figura 01: Análisis de la variable Percepción del uso de software contable

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El comportamiento demostrado en los datos analizados fue de nivel medio con alta dominancia, en un valor del 50.70%, sustentando que, la forma en la que se llega a concebir la funcionalidad de los programas empleados para la gestión de registros económicos puede condicionar la manera en la que los servidores públicos llegan a emplearlos dentro de su rutina diaria. La comprensión que se llega a tener sobre las capacidades y las limitaciones de este tipo de herramientas determina el grado de confianza, adaptabilidad y el aprovechamiento, llegando a traducirse hacia una ejecución

más ordenada de actividades que requieren de elevado grado de precisión y seguimiento financiero.

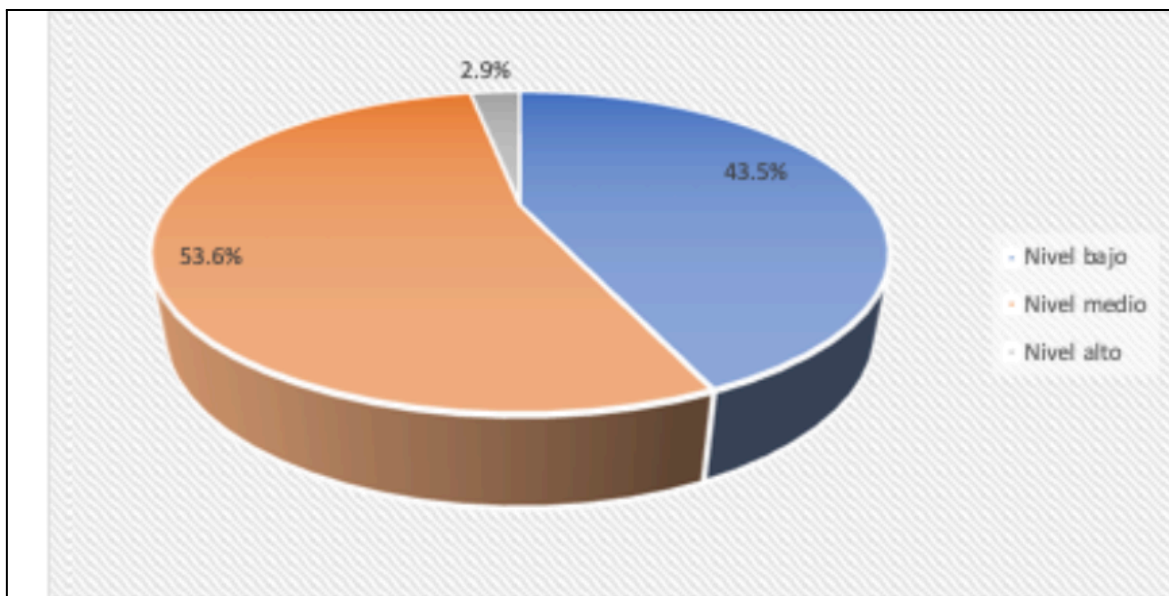


Figura 02: Análisis de la dimensión Sistematiza

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El comportamiento demostrado en los datos analizados fue de nivel medio con alta dominancia, en un valor del 53.60%, sustentando que, los procedimientos internos encuentran dependencia en la organización de los datos dentro de estructuras coherentes, el uso de soluciones digitales especializadas establece un entorno en donde la estandarización se llega a convertir en un elemento constante. La relación entre dicha capacidad organizativa y el tratamiento de información administrativa es importante, debido a que permite que se transformen operaciones aisladas en secuencias automatizadas, beneficiando el control y la trazabilidad.

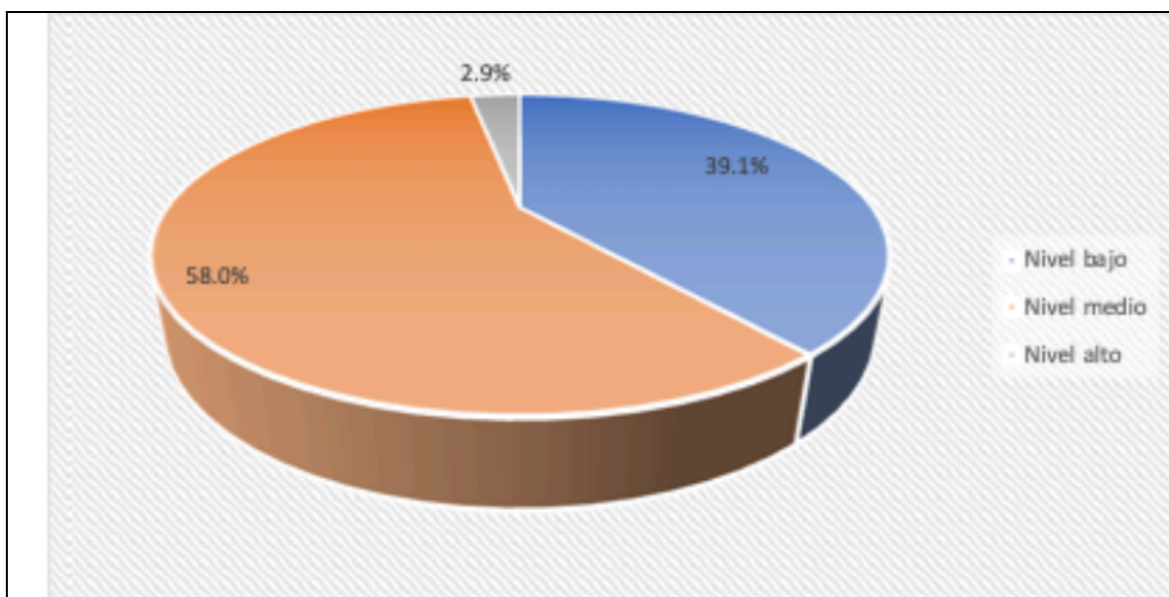


Figura 03: Análisis de la dimensión Procesa

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El comportamiento demostrado en los datos analizados fue de nivel medio con alta dominancia, en un valor del 58.00%, sustentando que, las actividades vinculadas a la administración pública requieren de un tratamiento continuo de elevados volúmenes de información, el uso de plataformas especializadas conlleva a demostrar una incidencia directa en cuanto a la forma en la que los datos pueden ser filtrados, organizados y convertidos dentro de registros útiles para mejorar las decisiones que se toman. La ejecución de estas transformaciones con precisión, consistencia y rapidez permite que las áreas que son responsable de ello puedan mantener un flujo de actividades de orden constante, alineado y confiable con los objetivos de orden institucional.

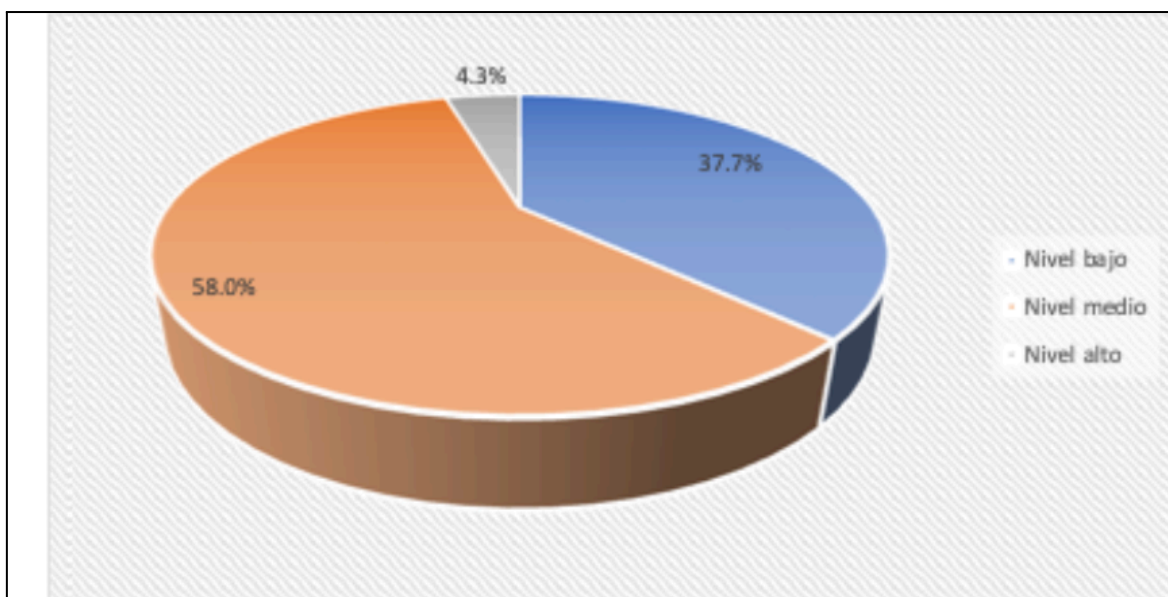


Figura 04: Análisis de la dimensión Simplifica

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El comportamiento demostrado en los datos analizados fue de nivel medio con alta dominancia, en un valor del 58.00%, sustentando que, muchas de las tareas dentro de los entornos administrativos se encuentran compuestas por etapas de orden repetitivo y propensas a los errores humanos. Dicha simplificación se manifiesta en procedimientos de carácter comprensible y manejables para el personal, lo que reduce los tiempos de ejecución y reducción de la dependencia de diferentes intermediarios para poder alcanzar un resultado final óptimo. De dicho modo, es que se promueve un entorno operativo predecible y ordenado.

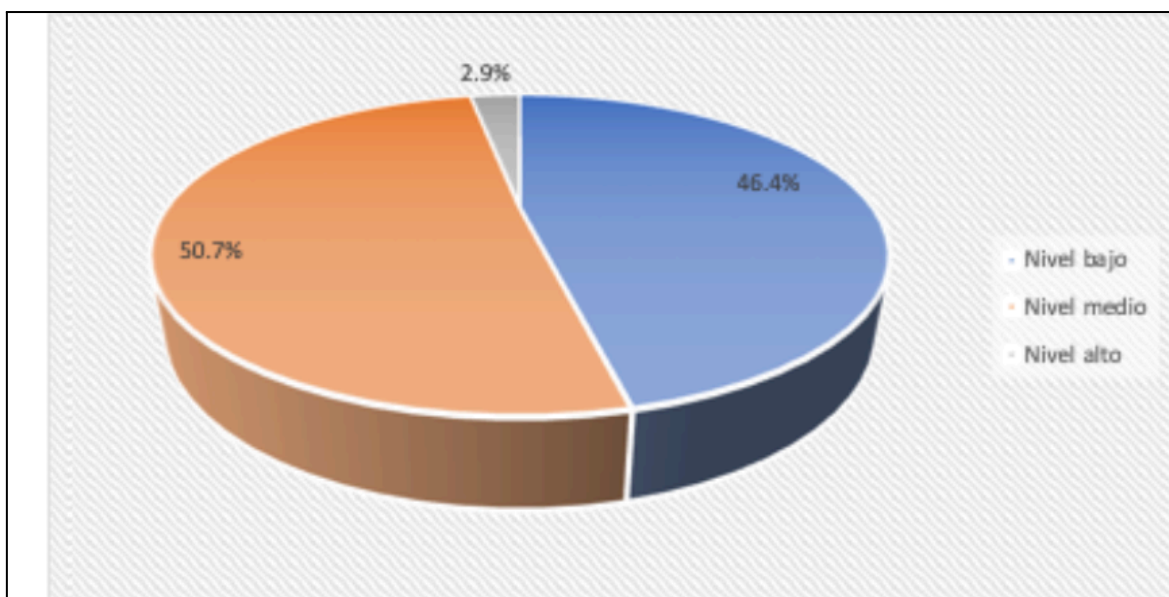


Figura 05: Análisis de la variable Agilidad en los procesos administrativos

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El comportamiento demostrado en los datos analizados fue de nivel medio con alta dominancia, en un valor del 50.70%, sustentando que, las instituciones requieren de contar con respuestas inmediatas frente a las necesidades operativas, la integración de tecnología dentro del entorno organizacional incide en la velocidad con la que se ejecuta los trámites internos. Dicha agilidad no solo puede responder hacia el dinamismo de los procedimientos, sino que involucra a la capacidad que tienen estos sistemas para poder anticiparse a errores, evitando redundancias y generando una respuesta de orden automático.

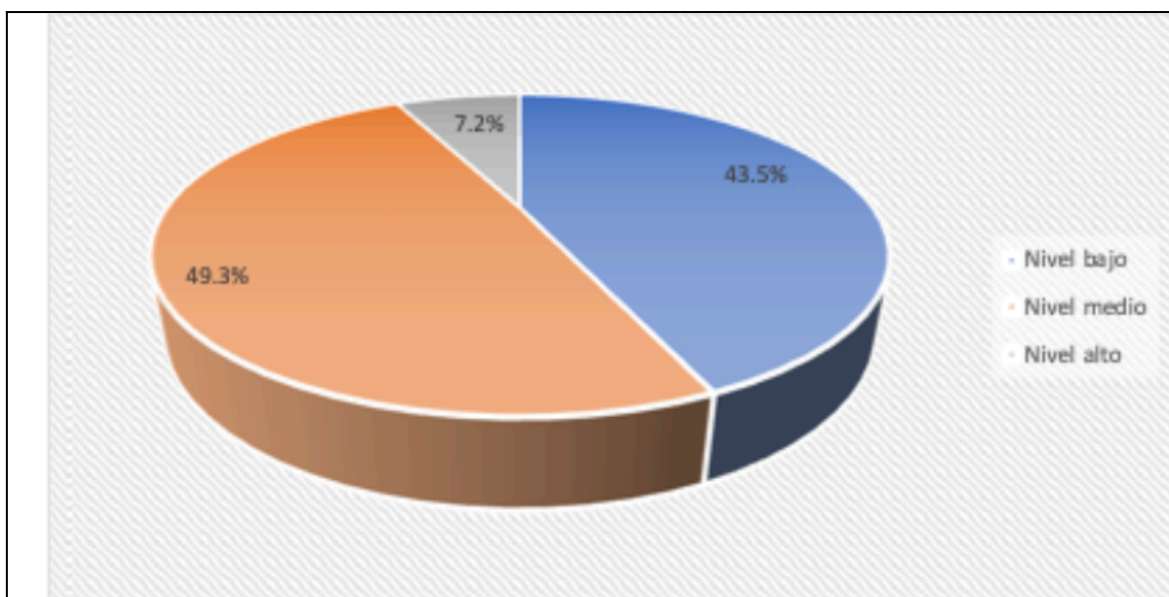


Figura 06: Análisis de la dimensión Cultura

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El comportamiento demostrado en los datos analizados fue de nivel medio con alta dominancia, en un valor del 49.30%, sustentando que, los patrones compartidos de comportamiento y pensamiento condicionan la forma en la que se adoptan y valoran herramientas modernas, en base a lo señalado, el entorno institucional debe de ajustarse hacia las nuevas lógicas digitales para mantenerse operativo. Es importante señalar que una cultura organizacional orientada hacia la innovación tecnológica brinda la facilidad de alcanzar la adaptación continua y promoviendo el uso proactivo de los recursos disponibles.

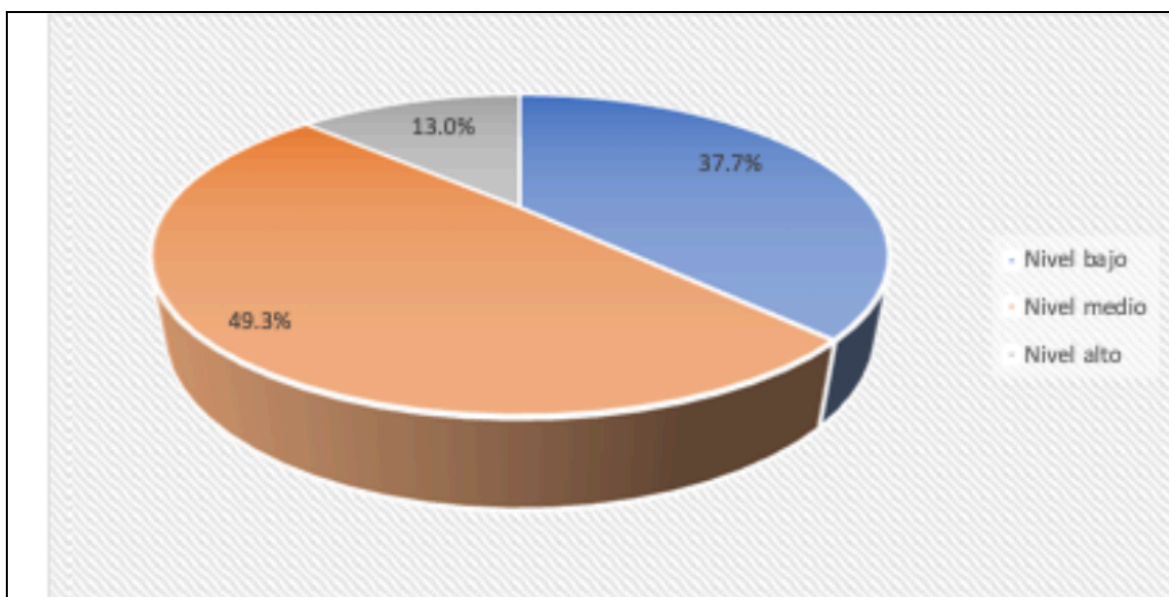


Figura 07: Análisis de la dimensión Mentalidad

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El comportamiento demostrado en los datos analizados fue de nivel medio con alta dominancia, en un valor del 49.30%, sustentando que, las actitudes individuales se moldean a la disposición de adoptar nuevas tecnologías, en donde su presencia se encuentra orientada hacia el cambio digital y la relación con el aprovechamiento funcional de los recursos computacionales. Dicha mentalidad es fundamental para aceptar procesos de transformación que rompen los esquemas tradicionalistas, permitiendo que se cuente con una mejor incorporación de dinámicas modernas dentro del ejercicio de las funciones públicas.

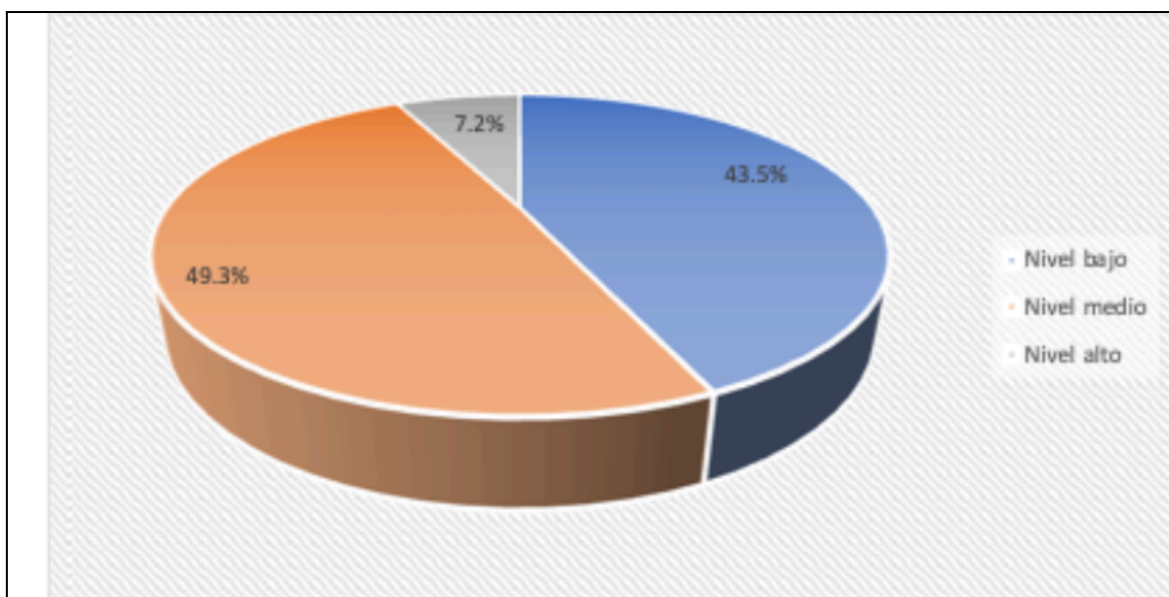


Figura 08: Análisis de la dimensión Liderazgo

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El comportamiento demostrado en los datos analizados fue de nivel medio con alta dominancia, en un valor del 49.30%, sustentando que, la conducción estratégica de los equipos humanos llega a determinar la forma en la que se prioriza y ejecutan acciones dentro de los entornos institucionales. El liderazgo con orientación de carácter técnico y visión de mejora continua permite que se integren herramientas digitales dentro de los objetivos funcionales de la organización. De esta forma, es que se fomenta un ambiente en donde el cumplimiento de metas se puede apoyar hacia el uso racional y eficiente de los sistemas de soporte.

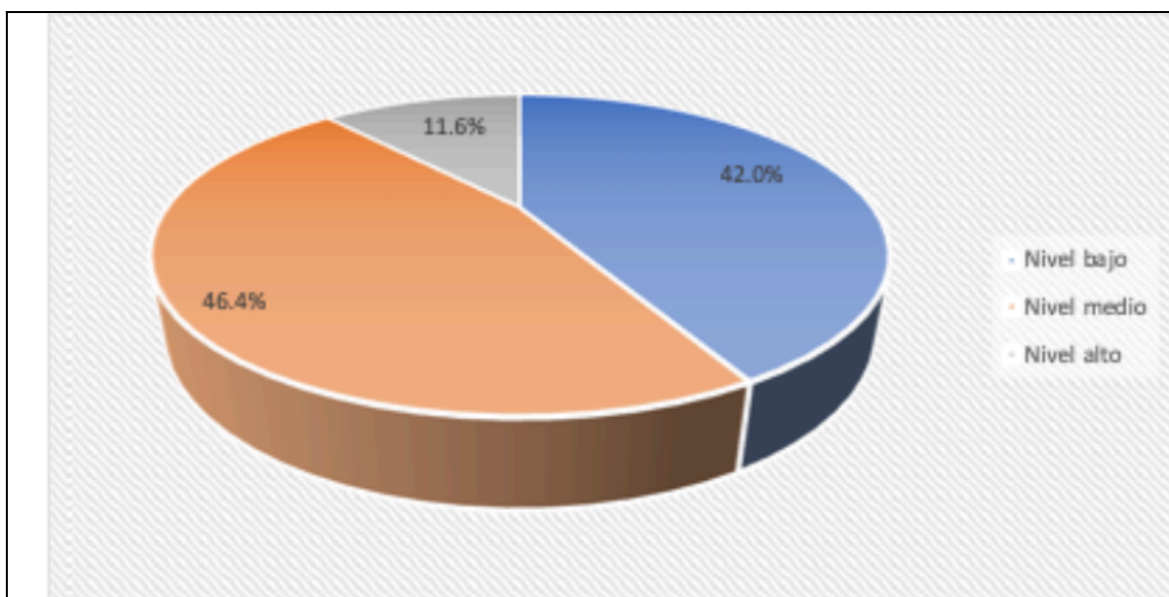


Figura 09: Análisis de la dimensión Entrenamiento

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El comportamiento demostrado en los datos analizados fue de nivel medio con alta dominancia, en un valor del 46.40%, sustentando que, la competencia técnica del personal puede condicionar la operatividad de los sistemas asignados, la preparación constante que tiene un colaborador llega a tener una incidencia clara en el desempeño de la organización. La adquisición de habilidades específica que, dentro del manejo de entornos digitales complejos, se requiere de autonomía personal, reducción de errores y elevación de la capacidad de respuesta ante contingencias.

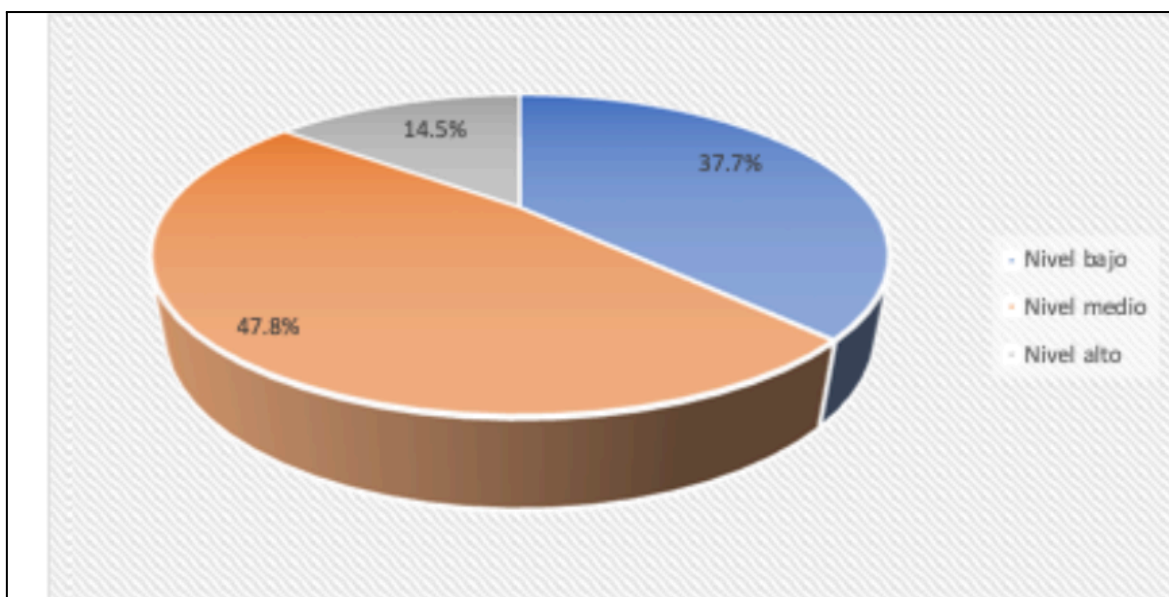


Figura 10: Análisis de la dimensión Estrategia

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El comportamiento reflejado en los datos analizados fue de nivel medio con alta dominancia, en un valor del 47.80%, sustentando que, los objetivos institucionales deben de articularse con medios adecuados para su cumplimiento, el diseño de una ruta de acción que considere la adopción de herramientas digitales resulta ser un elemento clave para la modernización de la organización. Una estrategia bien estructurada no sólo guía el uso adecuado de los recursos, sino que prioriza áreas de mejora, define secuencias operativas y maximiza el rendimiento del sistema.

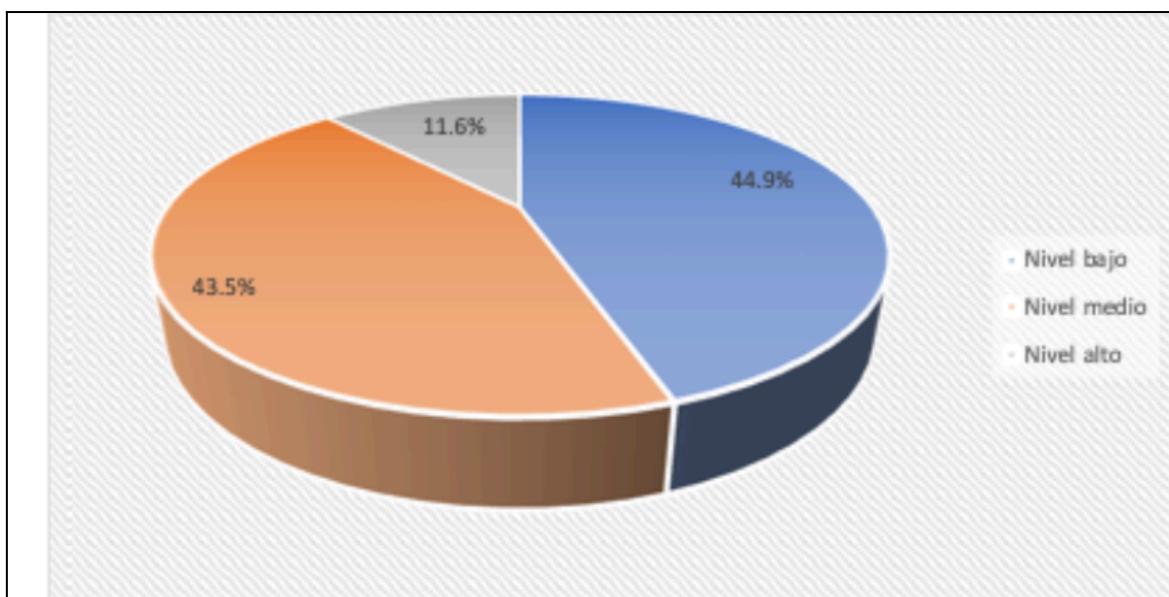


Figura 11: Análisis de la dimensión Flujos de trabajo

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

El comportamiento demostrado en los datos analizados fue de nivel medio con alta dominancia, en un valor del 43.50% y nivel bajo del 44.90%, sustentando que, las operaciones institucionales requieren coordinación entre múltiples áreas, la organización secuencial de actividades mediante entornos digitales permite establecer una ruta clara desde la entrada de datos hasta resultados. Esta estructuración facilita el reconocimiento de cuellos de botella, evita duplicidades y asegura un tránsito fluido de tareas entre departamentos.

4.1.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL

4.1.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 03: Prueba de normalidad

	Kolmogorov Smirnov			Shapiro Wilk		
	Estadístico	Gl	Sigm a	Estadístic o	Gl	Sigm a
Percepción del uso de software contable	0.331	69	0.000	0.684	69	0.000
Agilidad en los procesos administrativos	0.319	69	0.000	0.710	69	0.000

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

La muestra fue menor a 50 personas, conllevando a que se cuente con la selección del coeficiente de normalidad Shapiro Wilk, en donde el valor de sigma menor a 0.050 demostró el comportamiento no paramétrico de los datos.

4.1.2.2. PRUEBA DE CORRELACIÓN

Objetivo general

Ha: Existe relación significativa entre la percepción de uso del software contable y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

Ho: No existe relación significativa entre la percepción de uso del software contable y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

La regla para tomar la decisión de relación entre los elementos comparados estuvo ligada al valor de sigma (S), en donde un valor inferior a 0.050 permitió que se demuestre una relación significativa. Mientras que, si el valor fuese superior o igual, quedará demostrada la no relación entre las comparaciones planteadas.

Tabla 04: Relación entre Percepción del uso de software contable y Agilidad en los procesos administrativos

		Agilidad en los procesos administrativos
Percepción del uso de software contable	Relación Rho de Spearman	0.745
	Sigma	0.000
	N	69

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

La relación quedó demostrada por contar con una sigma < 0.050 , confirmando la H_a , con un valor de relación positiva y considerable de 0.745.

Objetivo específico 1

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión sistematiza y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión sistematiza y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

La regla para tomar la decisión de relación entre los elementos comparados estuvo ligada al valor de sigma (S), en donde un valor inferior a 0.050 permitió que se demuestre una relación significativa. Mientras que, si el valor fuese superior o igual, quedará demostrada la no relación entre las comparaciones planteadas.

Tabla 05: Relación entre Sistematiza y Agilidad en los procesos administrativos

		Agilidad en los procesos administrativos
Sistematiza	Relación Rho de Spearman	0.605
	Sigma	0.000
	N	69

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

La relación quedó demostrada por contar con una sigma < 0.050 , confirmando la H_a , con un valor de relación positiva y considerable de 0.605.

Objetivo específico 2

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión procesa y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión procesa y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

La regla para tomar la decisión de relación entre los elementos comparados estuvo ligada al valor de sigma (S), en donde un valor inferior a 0.050 permitió que se demuestre una relación significativa. Mientras que, si el valor fuese superior o igual, quedará demostrada la no relación entre las comparaciones planteadas.

Tabla 06: Relación entre Procesa y Agilidad en los procesos administrativos

		Agilidad en los procesos administrativos
	Relación Rho de Spearman	0.724
Procesa	Sigma	0.000
	N	69

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

La relación quedó demostrada por contar con una sigma < 0.050 , confirmando la H_a , con un valor de relación positiva y considerable de 0.724.

Objetivo específico 3

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión simplifica y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión simplifica y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

La regla para tomar la decisión de relación entre los elementos comparados estuvo ligada al valor de sigma (S), en donde un valor inferior a 0.050 permitió que se demuestre una

relación significativa. Mientras que, si el valor fuese superior o igual, quedará demostrada la no relación entre las comparaciones planteadas.

Tabla 07: Relación entre Simplifica y Agilidad en los procesos administrativos

		Agilidad en los procesos administrativos
Simplifica	Relación Rho de Spearman	0.738
	Sigma	0.000
	N	69

Nota: Procesado en SPSS V 26.00

La relación quedó demostrada por contar con una sigma < 0.050 , confirmando la H_a , con un valor de relación positiva y considerable de 0.738.

4.2. DISCUSIÓN

Según el estudio del **objetivo general**, se demostró la relación entre la percepción de uso del software contable y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno; tras una sigma inferior a 0.050 y una correlación de 0.745. Estos resultados permitieron reflejar que, dicho software ayuda a que las firmas digitales sean legalmente reconocidas, lo que agiliza los procesos administrativos al eliminar la necesidad de firmas manuscritas, esto no sólo optimiza la eficiencia, sino reduce costos operativos y tiempos de respuesta

Igualmente, de forma correspondiente, se halló el estudio de Huaranga y Reyes (2023), estos han determinado que, la implementación de un software contable contribuyó e influyó efectivamente en la gestión contable (GC) en una entidad, dado que hubo más orden en la información, se logró sistematizar la información y se agiliza los procesos. Los resultados de este enfoque guardan asociación con los resultados obtenidos, dado que los elementos analizados se asocian entre sí. De otro modo, Livia (2022), este ha establecido que, el gobierno electrónico (GE) se asocia con el proceso administrativo (PA) en los colaboradores.

En coherencia con lo mencionado anteriormente, la implementación de la mencionada este software facilita la automatización de diversas tareas administrativas en las municipalidades. Al integrar sistemas contables con firmas digitales, se mejora la precisión y rapidez en la generación de reportes financieros y auditorías. Esta modernización permite a las entidades locales gestionar sus recursos de manera más efectiva y rápida.

En similitud con el tema, Durand (2022), ha mencionado que, la percepción del uso de software contable corresponde a la opinión y valoración que los usuarios tienen sobre estas herramientas tecnológicas. Igualmente, Plaza (2023), ha indicado que, la agilidad en los procesos administrativos implica la capacidad de una organización para realizar sus operaciones con rapidez y eficiencia. Además, la Teoría de la Utilidad Percibida, propuesta por Fred Davis en 1989, quien sostiene que la percepción de la utilidad, es decir, la creencia de que el uso de un sistema específico mejorará el rendimiento laboral, es un determinante clave en la decisión de utilizar una tecnología (Ramos y Urbina, 2021).

En lo referente al estudio del **objetivo específico 1**, se manifiesta que hubo relación entre la dimensión sistematiza y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad; tras un valor de sigma <0.05 y una correlación de 0.605. Estos resultados lograron evidenciar que, esta valoración abarca la facilidad con la que el software integra diversas funciones contables, minimizando errores y optimizando la eficiencia operativa, así los usuarios pueden experimentar una mejora en la gestión de información.

Lo expuesto, fue concordante con la indagación de Durand (2022), este ha manifestado que, la implementación de un Software contable (SC) tiene influencia sobre la gestión financiera, además, señaló que, concerniente al nivel de uso del SC, el 32.3% casi siempre y el 32.3% manifestó que siempre; mientras que, referente al nivel de la GF, el 51.6% manifestó que siempre. Los resultados de este enfoque guardan asociación con los resultados obtenidos, dado que los elementos analizados se asocian entre sí. De otro

modo, Palacios (2021), este ha expuesto que, la competencia digital (CD) tiene asociación con la agilidad de los procesos administrativos (PA) en un municipio.

En complemento con lo anteriormente señalado, la sistematización en el contexto del software contable se traduce en una estructura más coherente y accesible de los datos financieros. Este ordenamiento facilita la toma informada de decisiones y oportunas, dado que los usuarios pueden acceder a información actualizada en tiempo real. Esto no solo agiliza el trabajo diario, sino que también optimiza la capacidad de análisis, así como de proyección futura.

En correspondencia con el tema, Moynibhan et al. (2022), han indicado que, la dimensión sistematizar implica evaluar cómo estas herramientas organizan y automatizan los procesos financieros. Asimismo, Navas (2023), ha indicado que, la agilidad en estos procesos fomenta una mejor comunicación y coordinación entre departamentos. Además, la Teoría de la Contingencia de Lawrence y Lorsch, sostiene que la eficacia de una organización deriva del ajuste de su estructura a las contingencias o circunstancias del entorno (García, 2020).

En la exposición del **objetivo específico 2**, se expone que, existe relación entre la dimensión procesa y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad, tras una sigma inferior a 0.050 y una correlación de 0.724. Estos resultados reflejan que esta funcionalidad es crucial para garantizar la precisión y consistencia de los registros contables, facilitando así la toma de decisiones estratégicas. Además, la capacidad de procesamiento influye en la eficiencia general del sistema y en la satisfacción de los usuarios.

En similitud con el tema, se encontró la investigación de Loarte (2024), este ha determinado que, el manejo de los sistemas contables (SC) ha permitido alcanzar oportunidad de mejora respecto a la gestión y toma de decisiones, también indicó que, el 55.60% de las entidades han contado con una apropiada organización de su sistema contable. Los resultados de este enfoque no guardan asociación con los resultados obtenidos, dado que los elementos analizados se asocian entre sí. Por su parte, Huapaya

(2023), este ha establecido que, un sistema software ayuda en la mejora respecto a la gestión contable.

En contraste con lo exhibido anteriormente, el procesamiento adecuado de la información por parte del software contable implica una rápida generación de reportes y análisis financieros. Este aspecto es vital para mantener una visión clara y actualizada de la situación económica de la organización. Además, los usuarios valoran la rapidez y exactitud con la que el software puede convertir datos crudos en información accionable, mejorando así la gestión financiera.

Igualmente, considerando la similitud con el tema, Mite et al. (2024), han señalado que, la dimensión procesa se enfoca en cómo estas herramientas manejan y transforman los datos financieros en información útil. Asimismo, Lecomte et al. (2023), han expuesto que, al mejorar la capacidad de respuesta ante imprevistos, se asegura una gestión más resiliente y adaptable, beneficiando tanto a la institución como a sus usuarios. Además, la Teoría de la Utilidad Percibida, propuesta por Fred Davis en 1989, quien sostiene que la percepción de la utilidad, es decir, la creencia de que el uso de un sistema específico mejorará el rendimiento laboral, es un determinante clave en la decisión de utilizar una tecnología (Ramos y Urbina, 2021).

Concerniente a la investigación del **objetivo específico 3**, se manifiesta que hubo relación entre la dimensión simplifica y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad; dado que hubo una correlación positiva de 0.738 y un valor de sigma menor a 0.050. Estos resultados evidencian que, los usuarios valoran la capacidad del software para automatizar procesos complejos, reduciendo la carga manual y minimizando el riesgo de errores, además, esta simplificación permite un enfoque más estratégico en las actividades contables, mejorando la eficiencia general de la gestión financiera.

Correspondientemente, se halló el estudio exhibido por Ramos (2023), este ha determinado que, el uso de un programa contable contribuye en la fluidez de documentos administrativos en un municipio, además, con el uso del programa se redujeron los

tiempos de las tareas. Los resultados de este enfoque no guardan asociación con los resultados obtenidos, dado que los elementos analizados se asocian entre sí. De otro modo, Bermeo (2023), este ha manifestado que, el diseño de un servicio de tecnología basado en almacenar la información en la nube ayudó en la mejora del proceso administrativo en una entidad.

Complementando lo expuesto anteriormente, la capacidad de simplificación del software contable se manifiesta en una interfaz amigable e intuitiva, que reduce la curva de aprendizaje para los usuarios. La facilidad de navegación y acceso a funcionalidades clave es fundamental para asegurar que los empleados puedan adoptar y utilizar la herramienta con eficacia, además, un sistema que simplifique el ingreso y análisis de datos promueve una mayor precisión y coherencia en la información financiera.

En referencia con la temática, Martínez y Agudelo (2023), han presentado que, la dimensión simplifica se refiere a cómo estas herramientas facilitan y optimizan las tareas financieras. Igualmente, Navas (2023), ha manifestado que, las herramientas como el software contable y los sistemas de gestión documental permiten automatizar tareas repetitivas y minimizar errores humanos. Además, la Teoría de la Contingencia de Lawrence y Lorsch, sostiene que la eficacia de una organización deriva del ajuste de su estructura a las contingencias o circunstancias del entorno (García, 2020).

CONCLUSIONES

Primera: La percepción del uso de software contable y la agilidad en los procesos administrativos dejaron en exposición una relación de 0.745, por motivo que, las herramientas empleadas para el registro y la organización de datos financieros suelen encontrarse sujetas hacia juicios previos por parte del personal, generando una relación directa con la disposición que se demuestra para poder ejecutar actividades. Cuando existe elevada confianza en las funcionalidades de los colaboradores, las tareas se desarrollan con un mayor nivel de fluidez, reduciendo tiempos de espera que sean innecesarios y mejorando la continuidad la atención de requerimientos externos e internos.

Segunda: La dimensión sistematiza y la agilidad en los procesos administrativos dejaron en exposición una relación de 0.605, por motivo que, los entornos organizacionales requieren de tener orden en la ejecución de tareas repetitivas, en donde la existencia de estructuras lógicas para la organización de secuencias operativas, son las que permiten mantener una continuidad funcional sin interrupciones.

Tercera: La dimensión procesa y la agilidad en los procesos administrativos dejaron en exposición una relación de 0.724, por motivo que, la ejecución de actividades administrativas depende de la capacidad de transformación de datos en resultados concretos y fiables, la eficiencia con la que se tratan los insumos informativos se llega a traducir en retrasos y en la capacidad de respuesta.

Cuarta: La dimensión simplifica y la agilidad en los procesos administrativos dejaron en exposición una relación de 0.738, por motivo que, los procedimientos excesivamente

complejos con los que generan dilaciones innecesarias, la reorganización de pasos y la reducción de elementos redundantes inciden directamente en la velocidad de ejecución.

RECOMENDACIONES

Primera: Dirigido al jefe de la oficina de planeamiento y presupuesto, conviene proponer el desarrollo de un mapeo detallado de competencias digitales por área funcional, con la finalidad de poder identificar brechas existentes en el empleo práctico de herramientas de orden contable en entornos institucionales. Esta medida permitiría que se reestructuren internamente la disposición de responsabilidades, asignando tareas específicas internamente a la distribución de responsabilidades, asignando tareas de carácter específico de acuerdo con el grado de dominio técnico, lo cual puede favorecer la continuidad operativa y mejorar la sincronización entre unidades administrativas, evitando que se desarrollen estancamiento que suelen originarse por el empleo limitado de sistemas informáticos.

Segunda: Dirigido al jefe de la oficina de planeamiento y presupuesto, resulta pertinente que se impulse la creación de un tablero de control interdepartamental, en donde se pueda integrar cronogramas de ejecución, prioridades operativas y líneas de revisión de datos, todo mediante un formato digital. Dicha acción no solo puede mejorar la trazabilidad interna de cada procedimiento administrativo, sino que se busca permitir un seguimiento que sea dinámico en cuanto a las tareas críticas, optimizando la coordinación entre áreas con elevada carga operativa y promoviendo de esta forma, la organización lógica de cada procedimiento.

Tercera: Sería adecuado sugerir al encargado del área contable el diseño de un informe trimestral interno donde se analicen los tiempos medios de procesamiento de la información financiera, diferenciando según tipo de trámite, origen del requerimiento y nivel de complejidad. Esta práctica facilitaría no sólo en las decisiones correctivas en

tiempo real, sino también el rediseño de los flujos internos de validación, permitiendo una mayor consistencia en los procesos y la capacidad real de respuesta de la unidad.

Cuarta: Es recomendable plantear al responsable de la dependencia contable la incorporación de un módulo interno de sugerencias anónimas, en donde el personal operativo pueda proponer ajustes a los pasos rutinarios que consideren excesivos o innecesarios dentro de los circuitos actuales. Por medio de dicha medida, se pueden detectar cuellos de botella basados en la experiencia directa del usuario, lo cual llega a servir como una base directa para el rediseño de procedimientos y reducción de etapas que carecen de justificación técnica, en beneficio de una gestión que sea funcional y ágil.

BIBLIOGRAFÍA

- Al, J.; Al, H.; Al, K.; Malkia, Y. y Al, H. (2023) Sources of Social Pressures Affecting the Administrative Decision-Making Process of the Jordanian Sports Federations for Self-Defense Sports. *Journal of Educational and Social Research*, 13, (5), 185 - 200. DOI: 10.36941/jesr-2023-0130
- Alvarez, D.; Velázquez, K.; Mungaray, A. y López, A. (2023) Administrative Processes Efficiency Measurement in Higher Education Institutions: A Scoping Review. *Education Sciences*, 13, (9), 55 - 85. DOI: 10.3390/educsci13090855
- Ávalos, R. (2023). *Implementación de un sistema contable y su incidencia en la información financiera y contable de la empresa Inhotel Servicios Informáticos S.A.C.* [Informe de pregrado]. Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2360>
- Bailón, D.; Mera, J.; López, J.; Pico, J. y Meza, J. (2024) API RESTful in workflow engine: Management of administrative processes, applying the workflow reference model. *AIP Conference Proceedings*, 2994, (1), 1 - 12. DOI: 10.1063/5.0193559
- Bermeo, J. (2023). *Diseño de un Sistema de Servicio de Tecnología de Información y Comunicación en la Nube (Cloud Computing) para la Mejora de los Procesos de la Gestión Administrativa de la Universidad Peruana de Ciencias E Informática* [Informe de pregrado]. UPCI. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/740>
- Burgos, V. (2023). *Programa rutas de velocidad en documentos administrativos urgentes en la municipalidad distrital de Paucará 2022* [Informe de posgrado]. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13154>
- Carranza, N. (2024). *Implementación de software contable y de recursos empresariales (ERP) para la optimización de procesos operativos y de soporte de una pequeña empresa textil, Lima – Perú 2021* [Informe de pregrado]. USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/e34a95ed-a142-4cae-bc0e-33fbc a9c9ea0>

- Castillo, J. y Coronel, R. (2024). Los Softwares Contables su Valoración por Estudiantes y Empleadores de la Ciudad de Loja. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 8(1), 938-9410. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9426872>
- Cutucalla, A. (2020). *Influencia del conocimiento de la potestad sancionadora disciplinaria de los directores de Instituciones Educativas Públicas en el debido proceso administrativo del ámbito de la UGEL Puno* [Informe de pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14752/Cutucalla_Mollehuanca_Albert.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deza, J.; Florián, O.; Eustaquio, A.; Villanueva, M. y Florian, O. (2023) Process management model for the administrative management of a SME Company in the Transport Sector. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*, 1, (1), 1 - 12. DOI: 10.18687/LEIRD2023.1.1.549
- Durand, E. (2022). *Implementación de Software Contable para la eficiente Gestión Financiera en el IESTP Enrique López Albújar, Ferreñafe 2022* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105492/Durand_PEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galicia, A. (2023). *Agilidad empresarial y productividad laboral en el área de soluciones de pago de una entidad financiera de Lima, año 2022* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111885/Galicia_TAV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M. (2020). Efecto de la teoría contingencial, en el modelo de gestión de riesgo integral de los bancos panameños. *Revista Frecosapiens*, 1 (1), 1 – 12. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211235010/html/>

- Grisales, C. (2023) The due process in the administrative State, how is it guaranteed from the principles?. *Revista Lasallista de Investigacion*, 20, (2), 265 - 279. DOI: 10.22507/RLI.V20N2A16
- Harris, P. (2023) The development of mandatory constitutional control of Chilean contentious-administrative processes (1981-2021). *Revista de Investigações Constitucionais*, 10, (1), 25 - 50. DOI: 10.5380/rinc.v10i1.88213
- Huapaya, C. (2023). *Propuesta de mejora en los procesos de registros, consolidación y control de información a través de la implementación de un sistema contable en la empresa estudio contable LCHP 2023* [Informe de pregrado]. USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/26362550-050a-4c61-ad85-bb03da4946fb>
- Huaranga, (2023). Modernización de los procesos administrativos (PA) así como los gobiernos autónomos descentralizados (GAD).
- Huaranga, E. y Reyes, M. (2022). *Implementación de un software contable y su influencia en la gestión contable en la empresa Torno Salvador, Lima 2018 – 2021* [Informe de pregrado]. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33362/Huaranga%20Navarr%20Erick%20Andre%20-%20Reyes%20Cueva%2c%20Melissa%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaber, A. y Jaber, S. (2024) The effects of patterns of administrative corruption on the development process. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, 18, (4), 42 - 61. DOI: 10.24857/rgsa.v18n4-037
- Lecomte, A.; Charmoille, A.; Laoufa, F.; Rupasinghe, S. y Gombert, P. (2023) An example of a comprehensive technical and administrative mine closure process on the Urcuit mining site (France). *Proceedings of the International Conference on Mine Closure*, 2023, (1), 1 - 12. DOI: 10.36487/ACG_repo/2315_092
- Livia, E. (2022). *Gobierno Electrónico y Proceso Administrativo en los Trabajadores en un Hospital Público, Huaraz, 2021* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79986/Livia_UES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Loarte, A. (2024). *Manejo de los sistemas de información contable en las agroferreteras de la ciudad de Tingo María, 2024* [Informe de pregrado]. Universidad de Huánuco.

<https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/5568/Loarte%20Alia%20ga%20Arlinne%20Danae.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, F. y Agudelo, D. (2023) Activism or guarantee in the colombian administrative contentious process. *Revista Direito GV*, 19, (1), 23 - 28. DOI: 10.1590/2317-6172202328

Medina, R. (2023). *La Ley de firmas y certificados digitales frente al mercado hipotecario en el Banco de Crédito del Perú en el periodo 2020 al 2021* [Informe de posgrado]. Universidad Newman.

<https://repositorio.epnewman.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12892/553/Investigación%20-%20RENZO%20ANTONIO%20MEDINA%20VILLALTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mite, G., Vargas, J., Franco, O. y Maliza, W. (2024). Uso de un Software Contable en el proceso de Enseñanza del Módulo de Paquete Contable. *Digital Publisher CEIT*, 9(2), 916-940. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9535945>

Moynibhan, D.; Giannella, E.; Herd, P. y Sutherland, J. (2022) Matching to Categories: Learning and Compliance Costs in Administrative Processes. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 32, (4), 750 - 764. DOI: 10.1093/jopart/muac002

Navas, F. (2023) Conditions of admissibility of the appeal process in the contentious-administrative jurisdiction: appealable resolutions. *Cuadernos de Derecho Local*, 2023, (62), 233 - 254. DOI: 10.61521/CUADERNOSDERECHOLOCAL.53.850

- Palacios, J. (2021). *Competencia digital de servidores y eficiencia de los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71707/Palacios_PJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perlingeiro, R. (2022) Rereading of due process of law in the administrative sphere. *Revista Eletronica de Direito Processual*, 23, (2), 1116 - 1135. DOI: 10.12957/redp.2022.67845
- Plaza, K. (2023). *Modernización de los procesos administrativos en los gobiernos autónomos descentralizados – Ecuador, 2023* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121609/Plaza_BKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ponce, V., Piloza, D. y Chávez, M. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2249>
- Ramos, (2023). Uso de un programa contable respecto a la fluidez de documentos administrativos en una municipalidad.
- Ramos, A. y Urbina, H. (2021). *Utilidad percibida, facilidad de uso e influencia social en relación a la intención de uso en comercio social en tiendas por departamento* [Informe de pregrado]. Universidad Técnica del Perú. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659795>
- Rodríguez, C.; Breña, J. y Esenarro, D. (2021). *Las variables, en la metodología de la investigación científica*. Editorial 3 Ciencias. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5jFJEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=investigación+y+metodología+pdf&ots=3eiyyAErcR&sig=IWGtRmDy0d-f3s21kehLtgVDgCs#v=onepage&q=investigación%20y%20metodología%20pdf&f=false>

- Ruwanpura, U.; Perera, B. y Ranadewa, K. (2023) Lean six sigma tools for improving administrative processes in different sectors: a systematic review. *World Construction Symposium*, 1, (1), 686 - 699. DOI: 10.31705/WCS.2023.56
- Sedaghat, R.; Meisner, B. y Sadai, P. (2022) Lived Experiences of Long-Term Care Administrative Staff Responsible for the Admissions Process. *Canadian Journal on Aging*, 41, (4), 605 - 613. DOI: 10.1017/S0714980821000702
- Soares, A. (2024) Learning in European Administrative Networks: A process to all or only to a few?. *Journal of Public Policy*, 1, (1), 1 - 12. DOI: 10.1017/S0143814X24000011
- Sousa, P.; Souza, A. y Monteiro, I. (2024) Process and Challenges in Designing Data Registration via File Import in an Administrative e-Commerce System. *International Conference on Enterprise Information Systems, ICEIS - Proceedings*, 2, (1), 390 - 401. DOI: 10.5220/0012687900003690
- Tito, P.; Artica, D.; Mancha, H.; Olivos, I.; Olortegui, C. y Ortiz, E. (2024) Administrative Management and Teaching Process of Teachers in Public Universities. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 24, (1), 151 - 166. DOI: 10.33423/jhetp.v24i1.6768
- Ugarte, E. (2022). *Gobierno electrónico y proceso administrativo en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79986/Livia_UES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, A. (2023). *Lean manufacturing y gestión de procesos administrativos en los trabajadores del Área administrativa del SENCICO – 2022* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121918/Vasquez_GA-G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Vílchez, C.; Moquillaza, F.; Bringas, J. y Morillo, J. (2023) Administrative sanctions in state contracting processes: reflections on the peruvian case. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11, (3), 38 - 61. DOI: 10.55908/SDGS.V11I3.388
- Zardini, C.; Kennelly, M.; Fullagar, S. y Cuskelly, G. (2023) Exploring administrative legacies from the Rio 2016 Paralympic Games: impacts on processes and professionalisation of parasport NGBs in Brazil. *International Journal of Sport Policy and Politics*, 15, (2), 329 - 345. DOI: 10.1080/19406940.2023.2206410
- Zekeng, M.; Tchoupé, M.; Tayou, C. y Parigot, D. (2022) A projection-stable grammatical model for the distributed execution of administrative processes with emphasis on actors' views. *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences*, 34, (8), 6104 - 6115. DOI: 10.1016/j.jksuci.2021.07.019
- Zoeger, E. (2021). *El proceso administrativo y su influencia en la gestión de la municipalidad distrital del Mochumi Provincia de Lambayeque - 2020* [Informe de pregrado]. Universidad Alas Peruanas. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11221/12.%20T059_44535828_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PERCEPCIÓN DE USO DEL SOFTWARE CONTABLE Y AGILIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PUNO, 2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Pregunta General ¿Cuál es la relación entre la percepción de uso del software contable y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025?	Objetivo general Determinar la relación entre la percepción de uso del software contable y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025	Hipótesis General Existe relación significativa entre la percepción de uso del software contable y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025	Variable 1 Percepción del uso de software contable	Sistematiza	Organización de datos Eficiencia en registros	Enfoque Cuantitativo
Preguntas Específicas ¿Cuál es la relación entre la dimensión sistematiza y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión procesa y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025?	Objetivos específicos Identificar la relación entre la dimensión sistematiza y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025 Identificar la relación entre la dimensión procesa y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025	Hipótesis específica Existe relación significativa entre la dimensión sistematiza y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025 Existe relación significativa entre la dimensión procesa y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025		Procesa Simplifica Cultura Mentalidad Liderazgo Entrenamiento	Velocidad de procesamiento Exactitud de cálculos Facilidad de uso Reducción de errores Enfoque proactivo Dirección efectiva Capacidad continua Desarrollo de habilidades Planificación eficiente Objetivos claros Optimización de tareas Coordinación de equipos	Tipo Básico Diseño No experimental, correlacional y transversal Población y muestra Población 69 colaboradores Muestra 69 colaboradores Técnica Encuesta Instrumentos Cuestionario

<p>la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión simplifica y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025?</p>	<p>procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025 Identificar la relación entre la dimensión simplifica y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025</p>	<p>procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025 Existe relación significativa entre la dimensión simplifica y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025</p>		<p>Estrategia</p>	<p>Planificación eficiente Objetivos claros</p>	
			<p>Flujos de trabajo</p>	<p>Optimización de tareas Coordinación de equipos</p>		

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos



**PERCEPCIÓN DE USO DEL SOFTWARE CONTABLE Y AGILIDAD EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO,
PUNO, 2025**

PRESENTACIÓN:

Buenos días, se está desarrollando un estudio que busca Determinar la relación entre la percepción de uso del software contable y la agilidad en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Puno, Puno, 2025

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente las preguntas y seleccione una respuesta según su apreciación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

PERCEPCIÓN DEL USO DE SOFTWARE CONTABLE

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Sistematiza						
1	¿Considera que la implementación del software contable ha mejorado significativamente la sistematización y precisión en la organización de datos administrativos?					

2	¿Está de acuerdo en que el uso del software contable ha incrementado notablemente la eficiencia en el registro y seguimiento de las transacciones financieras?					
3	¿Opina que el software contable facilita una estructuración más ordenada y accesible de los archivos y documentos administrativos?					
4	¿Cree que la adopción del software contable ha reducido considerablemente el tiempo requerido para ingresar y validar los datos financieros?					
5	¿Piensa que el software contable permite una mejor integración y consolidación de la información entre las diferentes áreas administrativas?					
Procesa						
6	¿Considera que el uso del software contable ha acelerado considerablemente la velocidad con la que se realizan los procesos administrativos?					
7	¿Está de acuerdo en que la implementación del software contable ha mejorado significativamente la exactitud de los cálculos financieros realizados en la municipalidad?					
8	¿Cree que el software contable ha contribuido a reducir los tiempos de respuesta en la ejecución de las tareas administrativas?					
9	¿Opina que el software contable ha permitido disminuir los errores en los cálculos y reportes financieros dentro de la administración?					
10	¿Piensa que la utilización del software contable ha incrementado la rapidez con la que se gestionan y procesan las solicitudes y trámites administrativos?					
Simplifica						
11	¿Considera que el software contable utilizado simplifica notablemente la realización de tareas administrativas diarias?					
12	¿Está de acuerdo en que el software contable ha disminuido de manera significativa la cantidad de errores en la gestión administrativa?					
13	¿Cree que el software contable facilita el aprendizaje y uso, permitiendo una rápida adaptación por parte del personal administrativo?					
14	¿Opina que la implementación del software contable ha contribuido a minimizar las inconsistencias en los registros financieros?					
15	¿Piensa que el uso del software contable ha simplificado la interacción y acceso a la información administrativa, mejorando la eficiencia general?					

AGILIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Cultura						
1	¿Considera que la cultura organizacional actual fomenta un enfoque proactivo que agiliza los procesos administrativos?					
2	¿Está de acuerdo en que una dirección efectiva dentro de la municipalidad contribuye a la agilidad en los procesos administrativos?					
3	¿Cree que la implementación de prácticas proactivas en la gestión administrativa ha mejorado la rapidez de los trámites?					
4	¿Opina que el liderazgo efectivo en la municipalidad ha permitido una mayor celeridad en la ejecución de las tareas administrativas?					
5	¿Piensa que una cultura proactiva entre los colaboradores facilita la eficiencia y agilidad en los procesos administrativos?					
Mentalidad						
6	¿Considera que la mentalidad de mejora continua en la municipalidad contribuye a agilizar los procesos administrativos?					
7	¿Está de acuerdo en que la capacitación constante del personal fomenta un desarrollo de habilidades que impacta positivamente en la agilidad administrativa?					
8	¿Cree que el compromiso con la actualización y mejora de las competencias administrativas ha incrementado la eficiencia en la ejecución de tareas?					
9	¿Opina que la promoción del aprendizaje y desarrollo de nuevas habilidades entre los colaboradores mejora significativamente la rapidez de los procesos administrativos?					
10	¿Piensa que la mentalidad enfocada en la capacidad continua de adaptación y mejora ha facilitado la agilidad en la gestión administrativa?					
Liderazgo						
11	¿Considera que una planificación eficiente por parte de los líderes ha contribuido a agilizar los procesos administrativos en la municipalidad?					
12	¿Está de acuerdo en que establecer objetivos claros y precisos ha mejorado la rapidez con la que se llevan a cabo las tareas administrativas?					
13	¿Cree que la capacidad de los líderes para planificar adecuadamente ha reducido los tiempos de ejecución de los procesos administrativos?					
14	¿Opina que la definición de metas claras por parte de la dirección ha permitido una mayor agilidad en los procedimientos administrativos?					
15	¿Piensa que una planificación bien estructurada y anticipada ha facilitado la eficiencia en la gestión administrativa?					

Entrenamiento					
16	¿Considera que el entrenamiento continuo del personal ha optimizado significativamente las tareas administrativas en la municipalidad?				
17	¿Está de acuerdo en que la capacitación regular ha mejorado la coordinación entre los equipos de trabajo, incrementando la agilidad en los procesos administrativos?				
18	¿Cree que la formación constante ha permitido a los colaboradores desempeñar sus tareas de manera más eficiente y rápida?				
19	¿Opina que el entrenamiento enfocado en el trabajo en equipo ha fortalecido la colaboración, resultando en una mayor agilidad administrativa?				
20	¿Piensa que la capacitación específica en herramientas administrativas ha contribuido a la optimización y rapidez de los procedimientos internos?				
Estrategia					
21	¿Considera que una estrategia de planificación eficiente ha incrementado la agilidad en los procesos administrativos dentro de la municipalidad?				
22	¿Está de acuerdo en que tener objetivos claros y definidos contribuye a una mayor rapidez y eficiencia en la gestión administrativa?				
23	¿Cree que la implementación de una planificación detallada y anticipada ha permitido una ejecución más ágil de las tareas administrativas?				
24	¿Opina que la claridad en la definición de objetivos estratégicos ha mejorado significativamente la agilidad en los procesos administrativos?				
25	¿Piensa que una estrategia de planificación que incluye etapas específicas y metas a corto plazo ha optimizado la eficiencia en los procedimientos administrativos?				
Flujos de trabajo					
26	¿Considera que la implementación de flujos de trabajo bien definidos ha optimizado significativamente la ejecución de las tareas administrativas?				
27	¿Está de acuerdo en que la coordinación eficiente entre los equipos de trabajo, mediante flujos de trabajo estructurados, ha mejorado la agilidad en los procesos administrativos?				
28	¿Cree que la identificación y eliminación de pasos redundantes en los flujos de trabajo ha contribuido a una mayor eficiencia en las tareas administrativas?				
29	¿Opina que la claridad en los roles y responsabilidades dentro de los flujos de trabajo ha fortalecido la colaboración y agilidad del equipo?				
30	¿Piensa que la implementación de tecnologías para gestionar flujos de trabajo ha permitido una mejor organización y rapidez en la administración de tareas?				

Gracias por su colaboración

Anexo 03: Ficha técnica de instrumento

Variable: Percepción del uso de software contable

Universidad: Universidad César Vallejo

Autor: Durand Panta, Eliana Lucia

Año: 2022

Lugar: Perú

Título: Implementación de Software Contable para la eficiente Gestión Financiera en el IESTP Enrique López Albújar, Ferreñafe 2022

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala Likert de valoración

Confiabilidad: Se ha demostrado la confiabilidad al haber alcanzado un valor de Alfa de Cronbach, superior a 0.70

Profesionales validadores: Mg. Pacheco Gonzales, Ida Blanca

Link:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105492/Durand_PEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Variable: Agilidad en los procesos administrativos

Universidad: Universidad César Vallejo

Autor: Galicia Toralva, Amelia Victoria

Año: 2023

Lugar: Perú

Título: Agilidad empresarial y productividad laboral en el área de soluciones de pago de una entidad financiera de Lima, año 2022

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala Likert de valoración

Confiabilidad: Se ha demostrado la confiabilidad al haber alcanzado un valor de Alfa de Cronbach, superior a 0.70

Profesionales validadores: Mg. Guerra Bendezu, Carlos Andres / Mg. Paredes Diaz, Juana Marivel

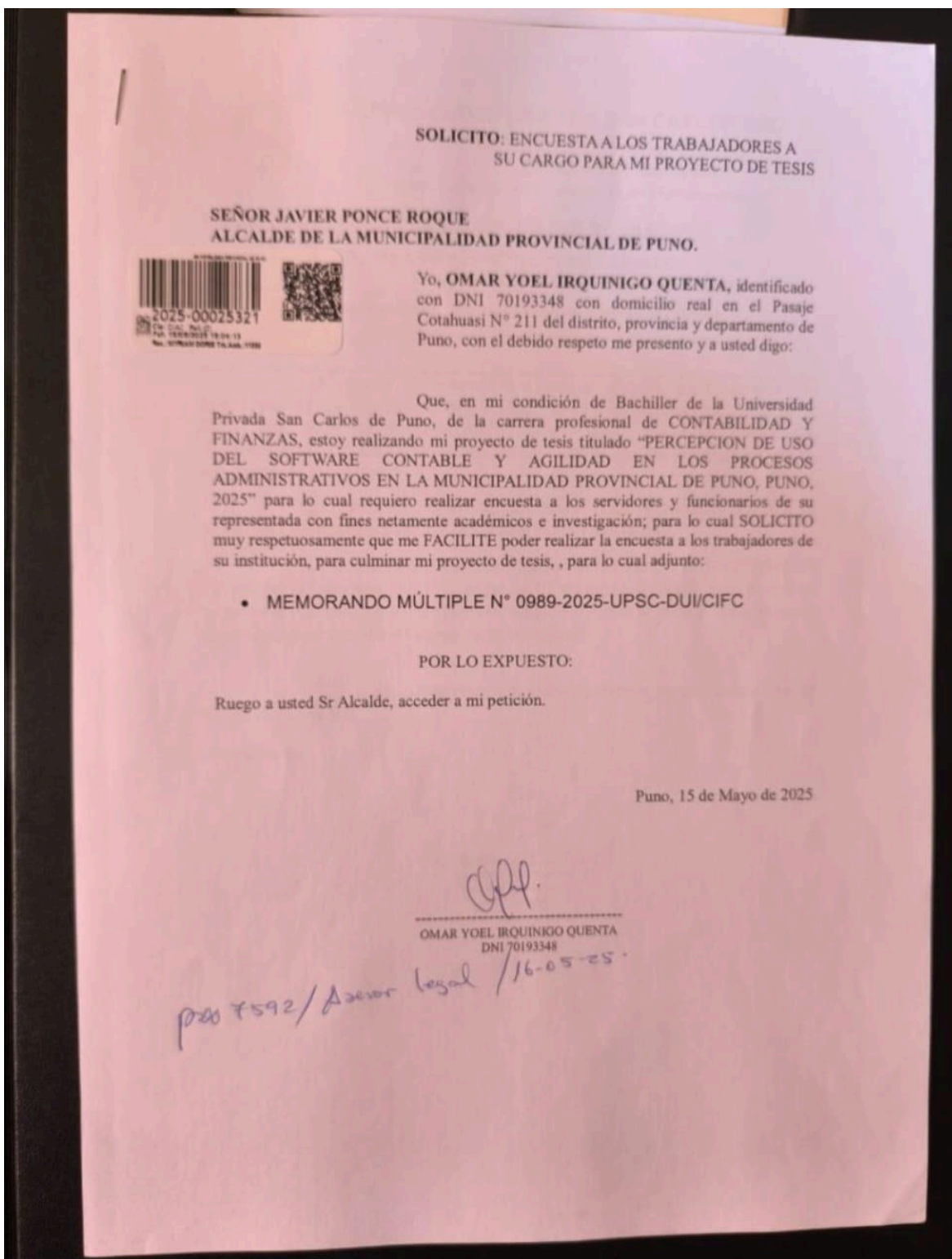
Link:


https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111885/Galicia_TAV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 04: Base de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30					
1	3	4	3	4	3	4	3	3	1	5	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
2	3	3	4	1	3	3	2	3	3	1	5	3	2	2	5	1	3	4	2	3	1	5	1	1	5	3	5	2	4	5	2	5	5	4	5	1	5	5	4	5	1	5	5	1	4	5	1			
3	3	3	4	1	3	5	4	2	1	2	5	4	3	3	1	2	3	4	1	5	5	3	2	4	3	1	3	5	4	4	1	1	3	1	4	1	4	1	2	4	3	2	1	4	3	1	4	3	1	
4	5	3	1	1	3	4	4	1	1	5	4	5	2	1	5	1	5	3	5	1	4	3	5	2	2	1	3	3	1	5	1	3	2	4	2	2	1	5	1	5	2	3	5	3	2	5	3	1		
5	3	3	5	4	1	1	3	3	3	2	4	3	3	4	1	3	2	4	2	2	4	5	5	1	4	4	2	4	1	5	1	2	1	2	5	1	4	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	2		
6	3	2	3	5	4	4	1	5	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4	2	3	3	5	1	4	3	2	4	2	4	4	5	2	4	2	5	4	5	4	5	2	4	2	1	1	2	5			
7	3	3	1	3	1	1	2	2	3	3	2	2	4	4	3	2	5	5	3	1	5	3	4	4	5	3	1	3	1	1	3	4	5	5	1	3	2	4	2	3	5	3	2	5	3	2	5			
8	5	3	1	2	1	3	1	4	4	3	1	2	4	4	3	2	1	4	1	4	3	5	1	4	2	1	2	1	2	4	5	4	4	2	2	5	1	5	3	5	3	2	4	3	2	4	3	2		
9	1	4	4	3	4	2	5	3	2	5	2	5	2	1	4	3	4	5	3	3	4	1	5	4	1	5	4	5	2	4	2	5	4	4	3	5	5	2	2	5	2	2	5	5	2	5	5			
10	2	1	1	2	1	2	3	3	3	2	1	3	1	2	1	5	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	5	3	2		
11	3	3	1	3	3	3	1	2	3	1	2	3	2	2	1	3	1	3	2	3	2	1	1	3	1	2	2	1	3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	1	3	3	1		
12	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2		
13	3	1	3	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	5	3	2		
14	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1			
15	1	2	2	3	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1		
16	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2		
17	3	1	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	2	1		
18	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
19	1	2	1	2	3	3	3	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	
20	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	3	2	1	3	1	1	3	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	
21	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	1	3	2	2	1	3	1	3	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	3	
22	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	2	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	3	3	1	2	1	1	3	3	1	2	1	1	3	3	1	
23	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	1	1	1	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	
24	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	1		
25	2	1	2	2	1	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3
26	3	1	2	3	3	3	1	3	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	
27	1	1	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	
28	1	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	
29	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	3	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2
30	2	3	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	1	3	3	1
31	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	1	3	1	1	1	2	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1	3	2	1	3	3	1
32	3	3	2	3	1	3	2	3	1	2	1	4	2	2	1	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2
33	2	1	3	2	2	2	1	1	3	3	1	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	3	1	1
34	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	1	1	3	5	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	1	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	1
35	2	1	3	2	3	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2
36	1	1	1	2	3	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1
37	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	2	1
38	1	1	3	3	3	1	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	1	1	2	1	1	3	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	1	3	2	3	1	2	3	3	
39	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	1	3	3	2	1	3	1	3												

Anexo 06: Autorización de la entidad de estudio




MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PUNO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO SUB GERENCIA DE PERSONAL

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Puno, 27 de mayo de 2025.

CARTA N° 290-2025-MPP/GA-SGP.

Señor:
Omar Yoel Irquinigo Quenta.
Pasaje cotahuasi N° 211 – Puno.

Atención: Gerencia de Administración.
Gerencia de Servicio de Administración Tributaria.
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

CIUDAD.-

ASUNTO : Comunica Respuesta (SE OTORGA AUTORIZACIÓN).

Referencia : 1) trámite N° 2025-00025321 (Solicitud de autorización para ejecución de proyecto).


De mi especial consideración:

Por medio del presente, es grato dirigirme a usted; para saludarlo muy cordialmente y a su vez manifestarle que en mérito al documento de la referencia (1), su persona, solicita se le otorgue autorización para realizar la ejecución del proyecto de investigación (tesis) denominado "PERCEPCIÓN DEL USO DEL SOFTWARE CONTABLE Y AGILIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2025".


En tal sentido, en atención a lo solicitado mediante tramite con registro N° 2025-00025321; en mi calidad de Sub Gerente de Personal de la Municipalidad Provincial de Puno **OTORGO LA AUTORIZACIÓN CORRESPONDIENTE**, al señor Omar Yoel Irquinigo Quenta, identificado con Documento Nacional de Identidad – DNI N° 70193348; con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación, concerniente a la (TESIS) titulado "PERCEPCIÓN DEL USO DEL SOFTWARE CONTABLE Y AGILIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2025"; **debiendo las Gerencias mencionadas en el exordio de la presente, brindar las facilidades al interesado arriba mencionada, conforme lo solicitado.**

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
Alm. Castro, C. C. Gerente Cultural
SUB GERENTE DE PERSONAL

c.c. Anónim
Reg. 7980-2025
CBO/Cmg


www.munipuno.gob.pe
Jr. Deustua Nro. 458, Plaza de Armas - Puno - Perú
(051) 601000

¡Puno Renace!
Gestión 2023 - 2026

Anexo 07: Fotografías de aplicación de instrumento



