



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**SOFTWARE CONTABLE Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ESTUDIO**

**CONTABLE CORPORACIÓN Y NEGOCIACIONES INTEGRALES**

**SAC, DISTRITO LOS OLIVOS - 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

**GRACE MILAGROS BEDON CASTILLEJO**

**ASESOR:**

**DR. HILARIO CHIPANA CHIPANA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SISTEMA DE ORGANIZACIÓN CONTABLE**

**LIMA - PERÚ**

**AÑO 2017**

PÁGINA DEL JURADO

---

PRESIDENTE

Mg. Donato Díaz Díaz

---

SECRETARIO

Mg. Carmen Choquehuanca

---

VOCAL

Dr. Hilario Chipana Chipana

Dedico este trabajo principalmente a mis abuelos Alejandro, Alberto y Eugenia que actualmente no se encuentran físicamente conmigo, pero sé que se encuentran muy orgullosos de lo que estoy logrando. A mi abuela Guillermina por su amor incondicional. A mis padres Eugenia y Gilberto, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por demostrarme su amor y apoyo incondicional. A mis hermanos Doménica y Álvaro por siempre estar dispuestos a ayudarme y escucharme en cualquier momento. Finalmente a mis maestros, aquellos que marcaron cada etapa de mi camino universitario, y que me ayudaron en las asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

Agradezco la confianza y el apoyo brindado por parte de mis padres Gilberto y Eugenia, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mis hermanos Doménica y Álvaro, que con sus consejos me han ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.

A mis primos Yngrid y Ángel, porque cada uno con sus valiosas aportaciones hicieron posible este proyecto.

A mis amigos de mi centro laboral PricewaterhouseCoopers, los cuales me brindaron su apoyo incondicional en las dudas que se me presentaron en su momento.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Grace Milagros Bedón Castillejo con DNI N° 46655484, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 04 de Diciembre del 2017

---

Grace Milagros Bedón Castillejo

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Software Contable y calidad de servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos - 2017

Grace Milagros Bedón Castillejo

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
INDICE.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Realidad problemática .....	1
1.2 Trabajos Previos .....	2
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4 Terminos .....	17
1.5 Formulación del problema.....	20
1.6 Justificación .....	20
1.7 Objetivos .....	21
1.8 Hipótesis .....	22
II.MÉTODO .....	24
2.1 Diseño de Investigación .....	24
2.2 Variables y operacionalización.....	24
2.3 Población y muestra.....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	27
2.5 Métodos de análisis de datos.....	31
2.6 Aspectos éticos .....	32
III.RESULTADOS .....	33
IV.DISCUSIÓN .....	45
V.CONCLUSIONES .....	47
VI.RECOMENDACIONES .....	48
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	49
ANEXOS .....	53

## RESUMEN

La contabilidad siendo una herramienta importante dentro del convivir diario para pequeñas y grandes empresas se ha convertido en una herramienta fundamental para la debida toma de decisiones que tiene por objeto obtener resultados favorables al realizar inversiones económicas, el mismo que garantiza el correcto control en las actividades y los distintos negocios.

El presente trabajo de investigación titulado: “Software contable y calidad de servicio del estudio contable Corporación y Negociaciones Integrales SAC, Distrito Los Olivos - 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el software contable y la calidad de servicio del estudio contable Corporación y Negociaciones Integrales SAC.

La investigación se desarrolló los un diseño descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal; cuya población estuvo representada por los 15 clientes del estudio contable. Se validaron los instrumentos y se señaló la validez y la confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa Cronbach; la técnica que se ejecutó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para ambas variables.

En la presente investigación se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva moderada partir de los resultados hallados con la prueba Rho de Spearman (0,519) entre el software contable y la calidad del servicio del estudio, Distrito Los Olivos, 2017. Por ende, se llegó a determinar la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras claves: software contable, calidad de servicio y toma de decisiones.



## ABSTRAC

The accounting being an important tool within the daily coexistence for small and large companies has become a fundamental tool for the proper decision making that aims to obtain favorable results when making economic investments, the same that guarantees the correct control in the activities and the different businesses.

The present work of investigation titled: "Accounting software and quality of service of the accounting firm Corporación y Negociaciones Integrales SAC, Los Olivos District - 2017", had as objective to determine the relation between the accounting software and the quality of service of the accounting study Corporación y Negociaciones Integrales SAC.

The research was developed under a descriptive correlational design, with a quantitative approach; whose population was represented by the 15 clients of the accounting firm. The instruments were validated and validity and reliability were indicated, using the expert opinion technique and Alpha Cronbach; the technique that was executed was a survey and the instrument the questionnaire graduated on the Likert scale for both variables.

In the present investigation, it was concluded that there is a moderate positive correlation based on the results found with Spearman's Rho test (0.519) between the accounting software and the service quality of the study, Los Olivos District, 2017. Therefore, the hypothesis and the general objective of the study were determined.

Keywords: accounting software, quality of service and decision making.

## I. INTRODUCCION

### 1.1. *Realidad Problemática:*

En la actualidad se han presentado considerables avances tecnológicos a nivel global, lo cual trajo conjuntamente la necesidad de contar con información contable eficiente y puntual para la toma de decisiones, así como para la presentación oportuna de reportes para el cumplimiento de las responsabilidades formales de las empresas.

La relevancia de los sistemas contables radica en el rendimiento que tienen éstos, tanto para la toma de decisiones de los socios de las empresas como para aquellos usuarios externos de la información. Dicha relevancia es reconocida y aceptada por cualquier compañía privada o gubernamental considerando beneficios en la productividad y aprovechamiento del patrimonio, así como para cualquier información de carácter legal son necesarios los servicios prestados por la contabilidad.

En el caso de las empresas de servicios que brindan servicios contables, como los estudios contables, existen algunas excepciones, ya que el hecho de no plasmar los beneficios del Software contable en la compañía tiene serias consecuencias.

La contabilidad asimismo, es fundamental para el procedimiento beneficioso de una entidad, una asociación o una localidad. Todas las personas necesitan cierto conocimiento de contabilidad si desean actuar en forma ingeniosa y aceptar los retos que les impone la sociedad.

En base a lo mencionado se debe indicar que actualmente las compañías, con la finalidad de llevar un procedimiento eficaz de sus actividades, se han visto en la obligación de aplicar técnicas y métodos que permite el registro y control sistematizado de todas las transacciones que se realizan en la compañía, para lo cual se requiere de sistemas contables que comprendan los procedimientos y

recursos utilizados por una compañía para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma conveniente para la toma de decisiones. Un sistema bien diseñado ofrece control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio.

Asimismo, al no emplear los Software contables, la contabilidad estaría expuesta a pérdida de información y por consiguiente tenerla incompleta o simplemente no tenerla, con lo cual, este aspecto tiende a repercutir en los Entes gubernamentales como es el caso de “SUNAT” y “SUNARP” ya con lo mencionado antes sobre los avances tecnológicos para beneficios de las empresas privadas, los entes estatales o gubernamentales también se las ingeniaron para sacar provecho e implementar los Software contables ya que así las revisiones y fiscalizaciones serian aún más de carácter obligatoria y puntual.

## *1.2. Trabajos Previos*

### *1.2.1. Antecedentes de la variable 1: Software contable.*

Regalado, J. (2016). En su tesis titulada: “Diseño e implementación de un software contable y su influencia en la gestión de la información empresarial, caso Empresa Distribuidora Comercial Delgado SRL, octubre - 2014” Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. El objetivo de esta investigación fue generar y automatizar las bases de datos y obtener los indicadores financieros, los cuales determinan la gestión de la información empresarial, esta es una investigación aplicada y la muestra es la empresa mencionada, concluyendo que la presentación del Software Contable en Hoja de Cálculo sí es eficiente para reducir los costos y errores que acarrea el proceso contable manual, ya que por una parte redujo considerablemente el tiempo empleado en el registros de sus Libros Auxiliares y Principales por contar con una Base de Datos del Plan Contable, Proveedores – Clientes y del tipo de Cambio dólar, automatizada con códigos; y

por otro lado la obtención inmediata de Estados y Ratios Financieros que determinan poder hacer una correcta y pronta toma de decisiones.

Cacoj, E. (2008). En su tesis titulada: "Sistematización contable de una empresa dedicada al dragado de puertos" Tesis para obtener el título de Contador Público, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. El objetivo de esta investigación es brindar lineamientos generales para una adecuada organización y sistematización contable, el uso y la aplicación del manual y de la nomenclatura contable, además de conocer y formalizar las actividades principales de una empresas dedicadas al dragado y se llegó a la conclusión de que La sistematización contable juega un papel importante para todo tipo de empresas, permitiendo obtener información contable que sea confiable y oportuna por medio de Estados Financieros, asimismo, servir de guía para nuevos usuarios del sistema contable, para establecer controles y segregar funciones.

Razuri, S. (2016). En su tesis titulada: El Sistema Contable y su efecto en la Situación Económica y Financiera de la Empresa Inversiones Activas D&M S.A.C en Trujillo - Año 2016. Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad Cesar Vallejo, Perú. La investigación tuvo como objetivo implementar un sistema contable que incida en la situación económica y financiera de la empresa Inversiones Activas D&M S.A.C. en Trujillo-Año 2016. El estudio realizado fue de tipo pre experimental y se utilizó dos técnicas una entrevista y análisis documentario para la recolección de información. La población objeto del estudio estuvo conformada por la empresa Inversiones Activas D&M S.A.C, que se encuentra ubicada en la calle Jr. Ayacucho N°610 en Trujillo. Los datos recogidos fueron procesados y utilizando el programa Microsoft excel y como conclusión general respecto la incidencia de la implementación de un sistema contable en la situación económica y financiera de la empresa, se determinó lo siguiente: La entidad posee un monto considerable de facturas vencidas que se encuentran por pagar y por cobrar ya que al no llevar un registro de proveedores y clientes, entrada de mercaderías, gastos u otros, no se puede tener conocimiento de a que proveedores se adeuda y que clientes adeudan, que

montos están por pagar y por cobrar y la fecha de vencimiento de las facturas, lo que conlleva a no tener conocimiento de la situación económica y financiera de empresa.

Calvopiña, L. (2008) .En su tesis titulada: “Implementación de un sistema contable computarizado en la fábrica alfarera ubicada en el valle de Tumbaco provincia de Pichincha para el periodo del 01 al 31 de enero del 2008”. Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Universidad de Cotopax, Ecuador. La presente investigación tuvo como objetivo implantar un sistema contable computarizado para mejorar el proceso contable y obtener información confiable y oportuna que sirva de instrumento para la toma de decisiones, recurrieron a tres tipos de estudios: explicativo, descriptivo y exploratorio. Concluyendo que el sistema contable manual que empleaba Fábrica Alfarera es eficiente, sin embargo no proporciona la información contable de manera oportuna, limitando el alcance que dicha información tiene dentro de la toma de decisiones financieras.

Castro, D. (2013). En su tesis titulada: Implantación e integración de ERP SAP Business One en un instituto de idiomas. Tesis para obtener el Título de ingeniero informático, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. El objetivo principal de esta investigación, es ayudar a la empresa a mostrar la situación financiera real, de cada una de las sucursales con las que esta pueda contar, así como también la rentabilidad de cada uno de los cursos que se dictan. Concluyendo que con la implementación del ERP, se logró realizar cierres contables en no más de 3 días después de finalizar el mes, debido a que el departamento contable y de administración ocupa su tiempo en actividades estratégicas día a día, y no espera a final del mes para revisar la información y las operaciones que se realizan en el resto de departamentos, asimismo, se consiguió que las reuniones de directorio sean más cortas y las decisiones a tomar sean las correctas, ya que se cuenta con información en línea, reportes confiables y control de operaciones minuto a minuto.

Flores, C. (2012). Diseño e implementación de un sistema contable tributario y nóminas aplicado a la microempresa Textura. Tesis para obtener el título de ingeniero en contabilidad y auditoría, Universidad central de Ecuador, Ecuador. El objetivo de esta investigación fue diseñar e implementar un Sistema Contable, Tributario y Nómina aplicado a la microempresa Textura. Concluyendo que la microempresa Textura no cuenta con un Sistema Contable que permita el registro oportuno y automatizado de la información financiera para la correcta toma de decisiones, porque los mismos son llevados en hojas de cálculo.

### *1.2.2. Antecedentes de la variable 2: Calidad de servicio*

Castro, B. (2007) .En su tesis titulada: “La calidad del servicio tercerizado en la banda ancha de Telefónica del Perú SAA”. Tesis para optar el grado de magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. El objetivo de este trabajo es investigar la calidad de servicio que brinda el personal técnico de las Empresas Colaboradoras de Telefónica del Perú (TDP), encargado de las atenciones en casa de los clientes de las instalaciones o reparaciones de los servicios de la Banda Ancha, es decir del servicio denominado comercialmente Speedy, de acceso a la Internet; para determinar su contribución a la satisfacción del cliente. Se utilizó la técnica de la encuesta, concluyendo que existen grupos autodirigidos o círculos de calidad en las EECC, generados principalmente por los propios técnicos como instrumento de su vigencia y desarrollo laboral. Los que explican el nivel alcanzado en la satisfacción de los clientes. Así como, recomendaciones a TDP a potenciar dichos círculos, para aplicar su cultura de calidad del servicio, mediante la identificación de sus monitores, para convertirlos en sus agentes de la calidad del servicio en las atenciones en casa de los clientes de los servicios de la Banda Ancha.

Cahuas, J. (2012).En su tesis titulada: “Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011”. Tesis para optar el grado de Magister en educación, Universidad Nacional Mayor de San, Lima. La

investigación tuvo como objetivo establecer la relación existente entre los estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la institución educativa pública N° 21009 de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Huaral, año 2011. Corresponde al tipo de estudio básico, en razón que sus resultados enriquecen el conocimiento científico en educación. Es de nivel descriptivo y asume el diseño correlacional, debido a que establece una relación entre dos variables, Concluyendo que un buen servicio educativo, en la mayoría de los casos, no está en directa relación con los estilos de liderazgo que se da en un nivel medio.

Ocola, P. (2015). En su tesis titulada, La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. Tesis para obtener el título profesional en administración, Universidad Cesar Vallejo, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar como la mejora continua se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios que asisten a esta institución. La presente investigación fue realizada con una muestra significativa, tomando como población el promedio que asiste diario a la plataforma del Hospital del Niño. Se obtuvo como resultado que la Mejora Continua se relaciona positiva y significativamente con la Calidad de Servicio en la plataforma de atención del Hospital del Niño.

Rodríguez, R. (2016). En su tesis titulada, Calidad de servicio y lealtad del cliente en la Clínica Madre de Cristo – Trujillo – La Esperanza 2016. Tesis para obtener el título profesional en administración, Universidad Cesar Vallejo, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la calidad de servicio y lealtad del cliente en los usuarios de la Clínica Madre de Cristo de La Esperanza de la ciudad de Trujillo en el año 2016. El método que se utilizó consistió en un diseño no experimental correlacional, el cual estuvo conformada por una población muestra de 350 clientes atendidos en más de una ocasión, concluyendo que existe una relación positiva baja en los clientes de dicha clínica, por lo tanto la lealtad de los clientes va a depender de la calidad de servicio brindada.

Méndez, A. (2016). En su tesis titulada, Relación entre la calidad del servicio y la lealtad de los clientes de la empresa Pardos Chicken de Trujillo en el año 2016. Tesis para obtener el título profesional en administración, Universidad Cesar Vallejo, Perú. El objetivo de esta investigación fue explicar la forma en que los elementos de la calidad del servicio se relacionan con el nivel de lealtad que presentan los clientes de una pollería. La recolección de los datos se llevó a cabo a través de la aplicación de un cuestionario estructurado aplicado a 370 usuarios de la pollería. Se determinó que existe una relación significativa entre la variable producto de la Calidad de Servicio y Lealtad de los Clientes con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.132 y un nivel de significancia del 0.013, de esto se deduce que mientras más se enfoquen los esfuerzos en mejorar el producto, el cliente responderá siendo más leal y repitiendo la misma opción antes de buscar otra.

Peltroche, E. (2016). En su tesis titulada, Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016. Tesis para obtener el título profesional en administración, Universidad Cesar Vallejo, Perú. Este proyecto de investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016. La investigación es descriptiva de diseño no experimental de corte transversal, Concluyendo que entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente existe una relación moderada y directa.

### *1.3. Teorías relacionadas al tema*

#### *1.3.1. Exposición del marco teórico Software Contable*

##### Sistema Contable

“El Sistema Contable es una estructura organizada mediante la cual se recogen las informaciones de una empresa como resultado de sus operaciones, valiéndose de recursos como formularios, reportes, libros etc. y que presentados



a la gerencia le permitirán a la misma tomar decisiones financieras.” (Catacora, 1997, p.110)

Horngrén y Harrison, (2003) “Un Sistema Contable no es más que normas, pautas y procedimientos para controlar las operaciones y suministrar información financiera de una empresa, por medio de la organización, clasificación y cuantificación de las informaciones administrativas y financieras que se le suministre.” (p.224)

El Sistema Contable constituye una estructura ordenada y coherente mediante la cual se recoge toda la información necesaria de una entidad como resultado de sus actividades operacionales, valiéndose de todos los recursos que la actividad contable le provee y que al ser presentados a los directivos les permitirán tomar las decisiones operativas y financieras que le ayuden a la gestión del negocio. Para que un Sistema Contable funcione eficientemente es preciso que su estructura cumpla con los objetivos trazados.

Esta red de procedimientos debe estar tan íntimamente ligada que integre de tal manera el esquema general de la empresa que pueda ser posible realizar cualquier actividad importante de la misma.

Serra (2010) en su libro “Sistemas Contables de Información Financiera” señala que la contabilidad es un Sistema de información consistente en un conjunto de elementos interrelacionados cuya finalidad es transformar datos en información. La captación de datos es la primera etapa de la serie de acciones que configuran un sistema de información contable. Los datos de los fenómenos económicos aparecen usualmente en los documentos vinculados a las operaciones económicas (facturas, cuentas bancarias, escrituras de propiedad, etc.) de ellos habrá de extraer los hechos significativos, los cuales se registrarán o materializarán en los soportes previstos por la contabilidad.

### *Propósitos del Sistema Contable*

“El Sistema Contable suministra información cuantitativa y cualitativa con tres grandes propósitos:

1. Información interna para la gerencia que la utilizará en la planeación y control de las operaciones que se lleve a cabo;
2. Información interna a los gerentes, para uso en la planeación de la estrategia, toma de decisiones y formulación de políticas generales y planes de largo alcance;
3. Información externa para los accionistas, el gobierno y terceras personas.” (Bravo, 2008, p.15)

### *Estructura del Sistema Contable*

“El Sistema Contable de cualquier empresa independientemente del sistema que utilicé, se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, sin embargo el proceso contable involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones:

1. Registro de la actividad financiera: En un Sistema Contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos.

En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad.

Una transacción se refiere a una acción terminada más que a una posible acción a futuro. Ciertamente, no todos los eventos comerciales se pueden medir y describir objetivamente en términos monetarios.

2. Clasificación de la información: Un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos,

demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones.

Por tanto, la información debe clasificarse en grupos o categorías. Se deben agrupar aquellas transacciones a través de las cuales se recibe o paga dinero.

3. Resumen de la información: La información contable utilizada por quienes toman decisiones debe ser resumida, una relación completa de las transacciones de venta de una empresa sería demasiado larga para cualquier persona que se dedicara a leerla.

Los empleados, responsables de comprar mercancías necesitan la información de las ventas resumidas por producto, mientras que la alta gerencia necesitará la información de ventas resumida por almacén.

Estos tres pasos que se han descrito: registro, clasificación y resumen constituyen los medios que se utilizan para crear la información contable.

Sin embargo, el proceso contable incluye algo más que la creación de información, también involucra la comunicación de esta información a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones.” (Horngren y Harrison, 2003, p.53)

### *Características del Sistema Contable*

1. “Control: un buen sistema de contabilidad le da a la administración control sobre las operaciones de la empresa. Los controles internos son los métodos y procedimientos que usa un negocio para autorizar las operaciones, proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables.
2. Compatibilidad: un sistema de información cumple con la pauta de compatibilidad cuando opera sin problemas con la estructura, el personal, y las características especiales de un negocio en particular.

3. Precisión del código: Debe aceptar una sola codificación correcta, para cada elemento de un conjunto.
4. Flexibilidad: La estructura debe aceptar más elementos en caso de que se necesite agregarlos.
5. Operabilidad: Implica que los códigos definidos puedan ser manejados fácilmente por un sistema mecanizado de computo.”  
(Catacora, 1997, p.60)

### *Objetivos del Sistema Contable*

1. “Registrar sistemáticamente todas las transacciones que produzcan y afecten la situación económica financiera de la empresa.
2. Procesar y producir información financiera útil y beneficiosa con características de oportunidad, razonabilidad y confiabilidad para la toma de decisiones en la administración de los recursos.
3. Presentar la información contables y la respectiva documentación de apoyo ordenada de tal forma que facilite las tareas de control y auditoria”.  
(Bravo Valdivieso Mercedes, 2008, p.25)

### *Componentes del Sistema Contable*

Equipo electrónico (hardware): Son los elementos físicos de un ordenador (unidades de disco, monitores, impresoras, los periféricos y la red de comunicaciones). Proporcionan la capacidad de proceso y la potencia de cálculo del sistema, así como la interfaz con el mundo exterior.

Programas (software): Conjuntos de instrucciones escritas en lenguajes especiales y organizados en programas, que hacen que el sistema físico pueda

trabajar realizando diferentes tareas sobre los datos. El software se encuentra distribuido en el ordenador, los periféricos y el sistema de comunicación.

#### *Efectos por falta de un sistema contable*

“Para que los estados financieros sean útiles al momento de toma de decisiones en una empresa la información debe ser exacta, al no disponer de un sistema contable puede ocasionar incidencia en la actividades delictivas y dañar la empresa a través de poner en riesgo la reputación de la misma por estados financieros que son poco confiables y por lo tanto inútiles”. (Catacora, 1997, p.30)

#### *Consecuencias por falta de un sistema contable*

“No se tiene un registro de la actividad financiera, donde se lleve un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos.

La clasificación de la información no tiene un registro completo de todas las actividades comerciales que implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso que puedan ser útiles para las personas encargadas de tomar decisiones”. (Catacora, 1997, p.31)

#### *Software contable*

Se denomina como software contable a aquellos programas relacionados con la contabilidad que tienen como objetivo sistematizar y hacer más fáciles las tareas diarias de contabilidad. En otras palabras, se considera software de contabilidad a cualquier programa que haga la vida más fácil a un contable.

El software de contabilidad ha sido planteado como una herramienta ágil y útil para el usuario, y adicionalmente para facilitar el trabajo. Su ambiente de trabajo es visual, el cual con su nueva tecnología aprovecha al máximo los recursos del computador y permite conseguir información de manera rápida y eficaz.

Estos sistemas logran proporcionar a los administradores saldos

actualizados de las cuentas, porque las cuentas se presentan a medida que se realizan las transacciones mercantiles, convirtiéndolo así en una forma más fácil de analizarla. Por consiguiente, estos datos se encargarán de brindar servicios dando informaciones de datos económico financiero a personas tanto jurídicas como naturales, que necesiten información precisa o clara para futuras evaluaciones.

Indudablemente Permite a la empresa obtener datos contables viables y confiables del personal de la unidad central de procesamiento de datos efectivamente, permitiendo que se procesen diariamente, facilitando al contador público a tomar conocimientos, detallar, comparar y analizar los logros de la empresa para la toma de decisiones.

#### *EJB Contable*

Este software contable integrado el cual se encuentra sincronizado con la web SUNAT, asimismo permite crear las empresas que se estimen sin restricción. Este software contable automatiza las tareas contables diarias tales como registrar los asientos de compras, ventas, honorarios, caja, bancos, cheques, conciliaciones bancarias mediante interfaces amigables y sencillas, es completamente interactivo el cual permite visualizar toda la información de las empresas de forma instantánea obteniendo una visión general y actualizada en línea, obteniendo beneficios de negocio desde el primer momento.

#### *1.3.2. Exposición del marco teórico de Calidad de servicio*

##### *Calidad*

Porqué se ha manejado el concepto de la calidad tan equivocadamente. Puede ser tal vez que la palabra en inglés Quality así lo haya determinado, sin embargo he ahí el error, quality en inglés tiene dos acepciones o significados, uno es inherente a la persona (calidad) y dos lo relativo a los atributos de la persona (cualidad). En español el idioma es mucho más rico que el inglés, por lo tanto, no está tan limitado. Sin embargo por influencia del idioma y lo que ello representa

en el mundo, ese concepto se ha limitado a sí mismo. Manejar el concepto quality como uno solo crea el error, puesto que confundir la causa con el efecto, es lo que ha estado sucediendo. Sería muy difícil para una persona introducirse en el mundo de la “calidad” si no dispone de explicaciones útiles de lo que eso significa y de cuál es su relación con la “productividad”.

La calidad y la productividad son consecuencias del trabajo del ser humano. Se obtienen cuando desarrolla bien su trabajo y entiende que cada mejora es una oportunidad para crecer. No es responsabilidad exclusiva de un departamento dentro de la organización de las empresas constructoras; debe ser un propósito claro de todos sus integrantes.

Ser productivo no es solo producir más sino producir lo que un mercado necesita (calidad de diseño), hacerlo bien (calidad de producción) y mejorarlo constantemente.

#### *Definición de la calidad*

Las definiciones de la calidad han evolucionado en los últimos 40 años como consecuencia de las necesidades de los sistemas productivos y empresariales para poder competir, crecer, adaptarse y satisfacer a sus clientes.

La calidad es como el ejercicio para tener una buena condición física y la productividad es consecuencia de la calidad.

El propósito es hacer lo que se debe hacer, hacerlo bien y cada vez mejor.

La calidad es prevenir hechos no deseados, más que corregirlos.

La calidad es tener un producto diseñado y elaborado para cumplir sus funciones de manera adecuada.

La calidad es un concepto dinámico, porque depende de las necesidades del cliente. La calidad es cumplir con lo que el cliente quiere o espera. Es una

percepción del cliente.

Se puede definir formalmente a la calidad como:

a) “Una filosofía que busca satisfacer las necesidades de los clientes de manera permanente y competitiva mejorando todo en la organización de la empresa, con la participación de todos, para el beneficio de todos”. (Tarí, 2000, p.10).

b) “Grado en que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) inherentes cumple con los requisitos (necesidades o expectativas establecidas)” (ISO 9000: 2000).

Gallegos (2004) señala que La calidad de servicio es el conjunto de procesos operacionales de la cultura organizacional, relaciones humanas, comunicación, estructura orgánica, actividades de conducción, pertinencia y coherencia de funcionamientos necesarios para cumplir los objetivos y planes estratégicos de la institución dirigidos hacia la satisfacción del cliente. (p.76)

### *TRILOGIA DE LA CALIDAD*

1.- “Planificación de la calidad. Determinar las necesidades de los clientes y desarrollar los productos y actividades idóneos para satisfacer aquéllas.

2.- Control de la calidad. Evaluar el comportamiento real de la calidad comparando los resultados obtenidos con los objetivos propuestos para luego, actuar reduciendo las diferencias.

3.- Mejora de la calidad. Establecer un plan anual para la mejora continua con el objetivo de lograr un cambio ventajoso y permanente. Lo que hoy se da por admisible, mañana ya no lo será.” (Juran, 1996, p.14).

### *Sistema de la calidad*

Al hablar de un sistema de calidad, tenemos que unir o separar el



programa de calidad el cual va orientado únicamente a la persona, comenzando en la directiva, y bajando en forma descendente hacia las bases, es otras palabras, todas las personas deben ser partícipes de los programas de calidad, y así poder enfocarse en los componentes básicos de dicha operación: persona, función, documento, equipo e instalación, recursos y productos, servicios y resultados.

Todo esto se cumple prácticamente en forma instantánea, simultánea y automática. En el caso de las empresas, es exactamente igual, para todos sin excepción, sin importar cuál sea su función.

Todo lo anterior se podrá a llevar a cabo siempre y cuando las personas sientan, piensen y actúen de una buena manera.

Se hace mayor énfasis en la persona y menos en el producto, ya que todo lo que la persona causa afecta al proceso y al producto.

El ISO es un buen sistema que administra cualquier operación, pero me inclino más hacia un sistema de contabilidad que al propio ISO, ya que el sistema de contabilidad tiene sus propios parámetros definidos y ordenados según los principios contables, los cuales son reconocidos internacionalmente.

### *Mejora continua*

La mejora continua es el constante cambio amable de toda persona. Pero no puede haber un constante en la persona si es que antes no hay un cambio de mentalidad; Este cambio implica modificar una posición negativa por una positiva.

Las personas continuamente aprenden y enseñan generando sentimientos que en un futuro se transforman en emociones los cuales se vuelven creencias y estas se convierten en un buen cambio.

Todo cambio es bueno, siempre cuando haya un propósito positivo en sí mismo, la finalidad de todo cambio es aprender para poder enseñar y así demostrar lo mejor de uno mismo y que pueda servir. La educación solo tiene un valor que expresar la calidad.

### *Calidad en la Administración*

Toda administración comprende un sistema ya sea sencillo o complicado, este sistema busca especialmente controlar oportunidades de mejora en la gestión del sistema.

A través de un sistema informativo computarizado todo es más sencillo de registrar, comprobar y controlar las gestiones del sistema administrativo. Actualmente se encuentra plasmado en la norma ISO 9000 gracias a esto el sistema administrativo tendrá la facilidad de operar de manera clara y objetiva, pero a pesar de todo, la persona siempre deberá predominar ante el sistema, dado que la calidad es desempeñada por la persona en sí.

### *Calidad-Productividad*

Los componentes básicos de la calidad relacionada con la productividad son los siguientes: la persona, la actividad, los documentos, el equipo e instalación, los recursos, los productos o servicios y resultados. Dichos componentes son invariables y siempre deben estar presentes.

#### *1.4. Términos*

##### *Implementar*

Poner en funcionamiento, aplicar los métodos y medidas necesarios para llevar a cabo algo.

### *Sistematización*

Conjunto de elementos que se relacionan entre sí, de una manera regular y ordenada, para la consecución de uno o más objetivos determinados (Fowler Newton, 2008, p. 531).

### *Software*

Es un conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas operaciones.

### *Contabilidad*

Es la técnica que registra, analiza e interpreta cronológicamente los movimientos o transacciones comerciales de una empresa. (Sarmiento, Rubén, 2004, p.5)

### *Software contable*

Software que provee herramientas para la realización de tareas específicas de Contabilidad con ayuda de un computador, con el propósito general de extraer, y a veces analizar información contenida en los sistemas de una Empresa. (Fowler, 2008, p. 538).

### *Estudio Contable*

Entidad que brinda servicios sobre cuestiones Contables con el fin de resolver los problemas netamente contables de los usuarios y asesoramiento del mismo. (Fowler, 2008; p. 254).

### *Contador*

Persona experta en contabilidad, tenedor de libros, quien está a cargo de la contabilidad de una empresa, también es una persona nombrada por las partes interesadas o por el juez para liquidar una cuenta.

### *Sistema de Cuentas*

Conjunto de cuentas que utiliza la contabilidad para reflejar las diversas operaciones referidas al ente de acuerdo con los objetivos perseguidos.

### *Verificabilidad*

Posibilidad de que varios usuarios examinen la información y lleguen a la misma conclusión.

### *Control*

Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una entidad que permite la detección oportuna y corrección de incidencias en el curso de la ejecución de las acciones, con el propósito de cumplir las estrategias, objetivos, metas y asignación de recursos.

### *Rendimiento*

Proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue.

### *Eficiencia*

La eficiencia es la capacidad de lograr un resultado empleando la menor cantidad posible de recursos, mientras que la efectividad se centra directamente en la capacidad de obtener el efecto que se busca.

### *Eficacia*

La eficacia es la capacidad de cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo.

### *Incidencia*

Fenómeno que se produce en el transcurso de una actividad y que repercute en su desarrollo.

## 1.5. *Formulación del problema*

### 1.5.1. *Problema General*

¿Cuál es la relación entre el software contable y la calidad de servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito de Los Olivos, 2017?

### 1.5.2. *Problemas Específicos*

¿Cuál es la relación entre el ingreso de datos y la calidad de servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito de Los Olivos, 2017?

¿Cuál es la relación entre la contabilización y la calidad de servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito de Los Olivos, 2017?

¿Cuál es la relación entre los entregables y la calidad de servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito de Los olivos, 2017?

## 1.6. *Justificación*

### *Justificación teórica*

En la actualidad se han encontrado muchos estudios contables que brindan servicios de calidad a sus clientes, porque tienen la información eficiente y puntual, ya que estos poseen software contable que les facilita todo el trabajo. El valor agregado que tienen estos software contables es que, teniendo toda la documentación correspondiente de determinados clientes como transacciones económicas y financieras diarias, registran y sistematizan todas estas transacciones descritas logrando una información histórica y consolidada.

Tal es el caso de los Estudios Contables de Chile y Ecuador, “Austral asesores”, “Pilar Contable & Mena Guerrero Consultores” y “AsestrategicCiaLtda” respectivamente. Estas empresas que brindan servicios contables son reconocidas a nivel nacional para cada uno de sus países e internacional por su calidad y eficiencia de asesoramiento empresarial y contable, ya que utilizan un determinado software contable.

Por su parte, en Perú los mejores estudios Contables en su mayoría todos cuentan con dichos software contables para registrar las transacciones de sus clientes, pero también existen empresas o entidades que brindan servicios contables, con lo cual se puede entender que no gozan de los beneficios del uso de un software contable, es decir la calidad de servicio brindados por estos estudios contables no es puntual y oportuna.

#### *Justificación práctica*

Por lo cual, concluido el proceso de investigación, obtendremos resultados que nos permitirán contestar a la formulación del problema, tener en cuenta el cumplimiento de los objetivos y constatar la hipótesis. Todo ello constituye el producto final de este proyecto, que servirá de antecedente para futuras investigaciones con características similares.

#### *Justificación metodológica*

La presente investigación caracterizada como una investigación correlacional, será ejecutada, a diferencia de otras investigaciones, aplicando una encuesta validada y confiable, será aplicada a los 15 clientes del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC y se aplicará el Rho de Spearman.

### *1.7. Objetivos*

#### *1.7.1. Objetivo General*

Determinar la relación entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito de Los Olivos, 2017.

### *1.7.2. Objetivos Específicos*

Determinar la relación entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito de Los Olivos, 2017.

Determinar la relación entre la contabilización y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito de Los Olivos, 2017.

Determinar la relación entre los entregables y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito de Los Olivos, 2017.

## *1.8. Hipótesis*

### *1.8.1. Hipótesis General*

El software contable se relaciona positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito de Los Olivos, 2017.

### *1.8.2. Hipótesis Específicas*

El ingreso de datos se relacionan positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito de Los Olivos, 2017.

La contabilización se relaciona positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito de Los Olivos, 2017.

Los entregables se relacionan positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito de Los Olivos, 2017.



## II. MÉTODO

### 2.1. *Diseño de Investigación*

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional.

Descriptivo: Porque el proyecto de tesis se desarrolla en base a hechos reales y pretende explorar, investigar y redactar las situaciones que se presentan, detallando cada una de ellas según se desarrollan. Supone el conocimiento de variables que se presentan en el problema y se apoya en sus hipótesis. Hernández y otros (2003), afirma sobre los estudios descriptivos, “Con mucha frecuencia, el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos. Esto es, decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno” (p.117)

Correlacional: Mostrará la relación entre las variables 1 y 2. Este estudio permitirá determinar el nivel de fuerza entre ambas variables. Hernández y otros (2003), afirma sobre los estudios relacionales, Este tipo de estudios tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables” (p. 121)

El diseño es no experimental de corte transversal, porque el estudio se realiza sin ningún tipo de manipulación de las variables, por el contrario lo que se hace es observar las situaciones reales tal y como se dan dentro de su contexto natural para posteriormente ser analizados.

### 2.1. *Variables y operacionalización*

#### *Variable 1*

Sistematizaciones Contables: El sistema contable, puede verse como un sistema cuyo objetivo o producto final son los Estados Financieros y el registro contable de todas las operaciones de la empresa se organiza esta información en

partidas de diario y luego de ser procesada se obtiene los reportes contables que son parte de la salida del sistema. Los recursos que forman el sistema son: el personal que labora en contabilidad, el equipo que utiliza para procesar la información.

### *Variable 2*

Calidad de Servicio: La calidad de servicio es el conjunto de procesos operacionales de la cultura organizacional, relaciones humanas, comunicación, estructura orgánica, actividades de conducción, pertinencia y coherencia de funcionamientos necesarios para cumplir los objetivos y planes estratégicos de la institución dirigidos hacia la satisfacción del cliente.

HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
El software contable se relaciona positivamente con la calidad de servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos, 2017	Software Contable	Según Horngren y Harrison, (2003), Un Sistema Contable no es más que normas, pautas y procedimientos para controlar las operaciones y suministrar información financiera de una empresa, por medio de la organización, clasificación y cuantificación de las informaciones administrativas y financieras que se le suministre. (p. 224).	Es un Sistema contable cuyo objetivo es el registro de las transacciones que afecten la situación económica de la empresa, Procesar y producir información financiera útil y presentar la información contable con su respectiva documentación de apoyo.	Ingreso de datos	Recopilación de documentos
					Sistema de control
					Digitación
				Contabilización	Tipo de sistema
					Procesamientos de datos
					Organización
	Entregables	Operacionalización			
		Resultados			
		Eficiencia			
	Calidad de Servicio	Según Gallegos (2004), señala que La calidad de servicio es el conjunto de procesos operacionales de la cultura organizacional, relaciones humanas, comunicación, estructura orgánica, actividades de conducción, pertinencia y coherencia de funcionamientos necesarios para cumplir los objetivos y planes estratégicos de la institución dirigidos hacia la satisfacción del cliente. (p. 76)	La calidad de servicio es la mejora continua de todas las actividades que realiza la empresa, a fin de alcanzar un nivel de excelencia que satisfaga las demandas y expectativas del cliente.	Procesos	Calidad
					Personal capacitado
					Tiempo de presentación de impuestos
				Cumplimiento de objetivos	Valor percibido
					Capacitaciones
Expectativas					
Satisfacción del cliente				Objetivo empresarial	
				Buen servicio	
				Prestigio	
				Fidelización	

## *2.3 Población y muestra*

### *Población*

Para la investigación se determinó como población de estudio a las empresas usuarias del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC ubicado en Los Olivos, estas son 15 empresas. En tal sentido la población es de carácter finita, porque se puede contar a todos los elementos que participan en dicho estudio.

### *Muestra*

Se trabaja con toda la población.

## *2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad*

### *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

La técnica utilizada es la encuesta y el instrumento para la recolección de datos es el cuestionario.

Escala de medición: Bernal (2010) son aquellas preguntas con la finalidad de medir la intensidad de la variable que se está investigando y que las más común es la de escala de Likert (p.254).

La escala de medición para mi encuesta es la escala de Likert con valoraciones del uno al cinco.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Para la primera variable, se cuenta con 31 ítems y para la segunda variable con 46 ítems.

### *Validez*

Validez del instrumento por juicio de expertos.

Se pudo validar el cuestionario, mediante el juicio de expertos para dar credibilidad a los instrumentos de recolección de datos (Certificados de validez por los profesores de la Universidad Cesar Vallejo).

### *Juicio de expertos.*

<b>Expertos</b>	<b>Grado</b>	<b>Especialista</b>
Mg. Natividad Orihuela Ríos	Magister	Temático
Mg. Fanny Zavala Alfaro	Magister	Metodológico
Dra. Patricia Padilla Vento	Doctor	Temático
Mg. Donato Díaz Díaz	Magister	Temático
Dr. Hilario Chipana Chipana	Doctor	Metodológico

### *Confiabilidad*

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se aplica la prueba estadística de Alpha de Cronbach, de manera que se podrá determinar la confiabilidad de las variables trabajadas en este trabajo de investigación.

Con el objetivo de aplicar un instrumento fiable, se realizó el análisis de consistencia interna Alfa de Cronbach, a nivel de variables (control interno de inventario y crecimiento empresarial ) y el general (ambas variables). Lo cual, cada coeficiente se ubicó de acuerdo al Rango de Fiabilidad de la siguiente manera.

### Rangos de fiabilidad

<b>Criterio</b>	<b>Rango</b>
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,50 a 0,75
Fuerte confiabilidad	0,76 a 0,89
Alta confiabilidad	0,90 a 1

Fuente: Hernández (2014). Metodología de la investigación.

### Interpretación:

En la Tabla 2, se observa los rangos y los criterios de fiabilidad, el rango de -1 a 0 equivalente a no es confiable, el de 0,01 a 0,49 equivalente a baja confiabilidad, el de 0,50 a 0,75 equivalente a moderada confiabilidad, el de 0,76 a 0,89 equivalente a fuerte confiabilidad y el de 0,90 a 1 equivalente a alta confiabilidad.

Se procesó los datos, y según los resultados que nos arroja el programa estadístico, respecto a la confiabilidad son los siguientes:

### Análisis de fiabilidad

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	77

*Interpretación:*

La Tabla muestra el coeficiente hallado de los 77 ítems de las variables software contable y calidad del servicio de 0,876; considerado fuertemente confiable.

*Variable 1 y dimensiones.*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	4

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
Software contable	141,00	5,292	15
Ingreso de datos	53,93	2,915	15
Contabilización	37,27	1,710	15
Entregables	49,80	2,336	15

*Interpretación:*

La Tabla muestra el coeficiente hallado de la variable software contable y sus dimensiones de 0,799; considerado fuertemente confiable.

*Variable 2 y dimensiones.*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	4

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
Calidad del servicio	189,47	11,019	15
Procesos	85,13	2,924	15
Cumplimiento de objetivos	40,07	4,590	15
Satisfacción del cliente	64,27	4,920	15

### *Interpretación:*

La Tabla muestra el coeficiente hallado de la variable calidad de servicio y sus dimensiones de 0,852; considerado fuertemente confiable.

### *2.5 Método de análisis de datos*

En este trabajo de investigación se utilizó el programa estadístico (software) SPSS versión 21, donde nos arrojó el grado de confiabilidad.

### *Prueba de hipótesis*

Se refiere a la determinación si las hipótesis planteadas en la investigación son coherentes y lógicas en relación a los datos conseguidos de la muestra. La hipótesis se considera como aceptable si es coherente con los datos, si no lo es, se rechaza pero los datos no se rechazan. (Hernández et al., 2014, pág. 299).

Si la significancia resultante, es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación; y si la significancia es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación.

### *Nivel de significancia.*

El nivel de significancia de 0,05 significa que se tiene la probabilidad del 95% de confianza para desarrollar la estadística sin equivocarse, y un 5% de riesgo. (Hernández et al., 2014, pág. 302)

### *Prueba de correlación.*

Coeficiente de correlación Rho de Spearman es una medida de correlación para aquellas variables que tienen un nivel de medición ordinal, de manera que los datos de la muestra se puedan ordenar por rangos. Ambos coeficientes cambian



desde -1,0 que es correlación negativa hasta + 1,0 que es una correlación positiva perfecta. (Hernández et al., 2014, pág. 204).

Es decir, es un coeficiente más utilizado, para medir la correlación entre dos variables ordinales, toma el valor de +1 cuando existe igualdad en las dos variables, y -1 cuando resulta variables opuestas.

#### *Rangos de correlación Rho Spearman*

<b>Criterio</b>	<b>Rango</b>
Correlación grande, perfecta y positiva	$R = 1$
Correlación muy alta	$0,90 \leq r < 1$
Correlación alta	$0,70 \leq r < 0,90$
Correlación moderada	$0,40 \leq r < 0,70$
Correlación muy baja	$0,20 \leq r < 0,40$
Correlación nula	$r = 0,00$
Correlación grande, perfecta y negativa	$r = -1,00$

Fuente: Hernández (2014). Metodología de la investigación.

#### *Interpretación:*

En la Tabla 6 , se observa los rangos y los criterios de correlación Rho de Spearman, el rango de 1 equivalente a correlación grande, perfecta y positiva; el de  $0,90 \leq r < 1$  equivalente a correlación muy alta; el de  $0,70 \leq r < 0,90$  equivalente a correlación alta; el de  $0,40 \leq r < 0,70$  equivalente a correlación moderada, el de  $0,20 \leq r < 0,40$  equivalente a correlación muy baja; el de  $r = 0,00$  equivalente a correlación nula y el de  $r = -1,00$  equivalente a correlación grande, perfecta y negativa.

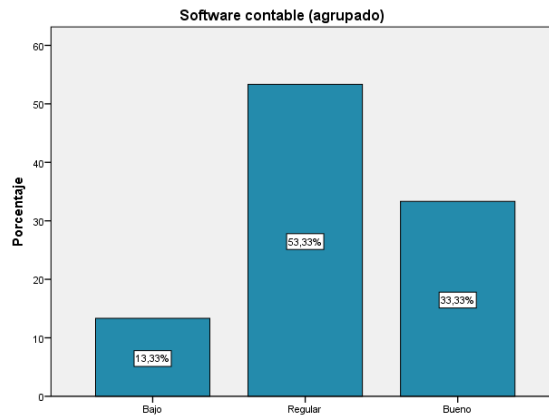
## 2.6 Aspectos éticos

El estudio de investigación se ha contemplado todos los principios de ética; aspectos como que los datos recogidos son con el pleno consentimiento del entrevistado, así mismo para el trabajo de investigación se recogió de fuentes fidedignas.

### III. RESULTADOS

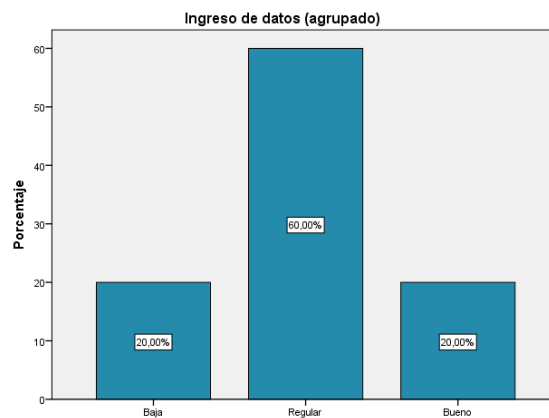
#### 3.1 Frecuencias

*Variable 1, Software contable.*



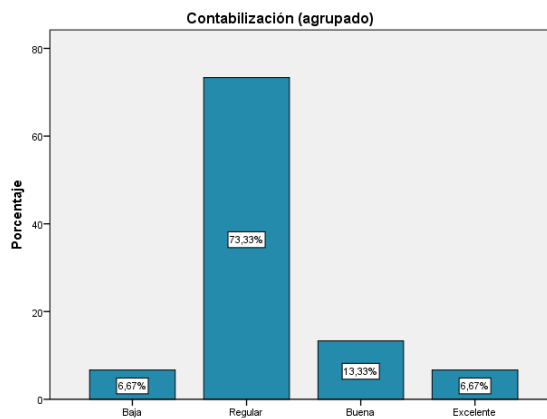
Interpretación: Se observa la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados sobre la relación la variable “Software contable”, el cual se encuentra en un nivel regular.

*Dimensión 1 de la variable 1, ingreso de datos.*



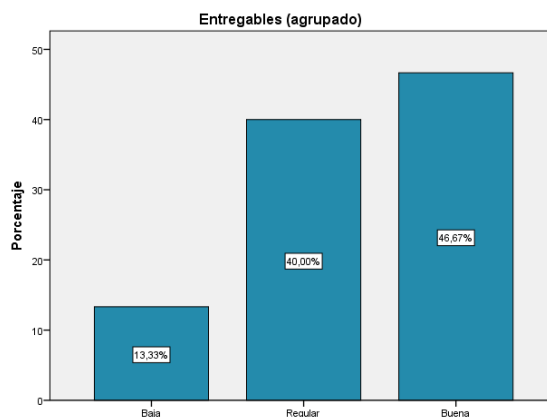
Interpretación: Se observa la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados sobre la relación la dimensión “Ingreso de datos”, el cual se encuentra en un nivel regular.

*Dimensión 2 de la variable 1, Contabilización.*



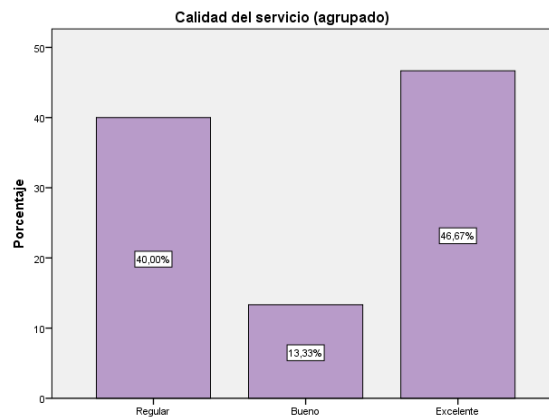
Interpretación: Se observa la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados sobre la relación la dimensión “Contabilización”, el cual se encuentra en un nivel regular.

*Dimensión 3 de la variable 1, Entregables.*



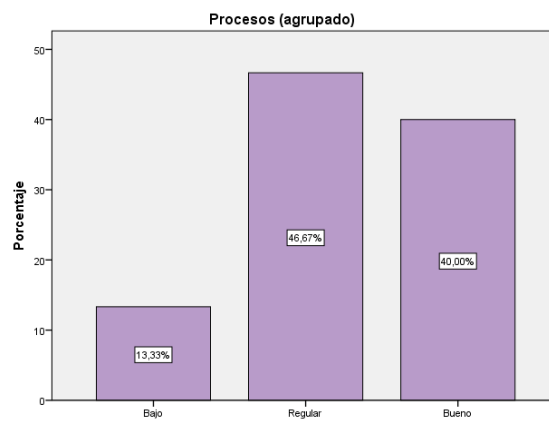
Interpretación: Se observa la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados sobre la relación la dimensión “Entregables”, el cual se encuentra en un nivel bueno.

## Variable 2, Calidad del servicio



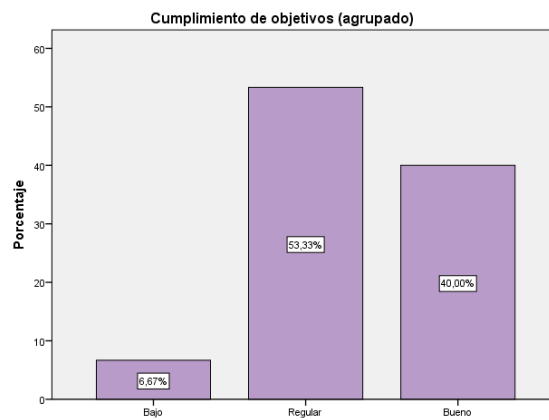
Interpretación: Se observa la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados sobre la relación la variable “Calidad del servicio”, el cual se encuentra en un nivel excelente.

## Dimensión 1 de la variable 2, Procesos



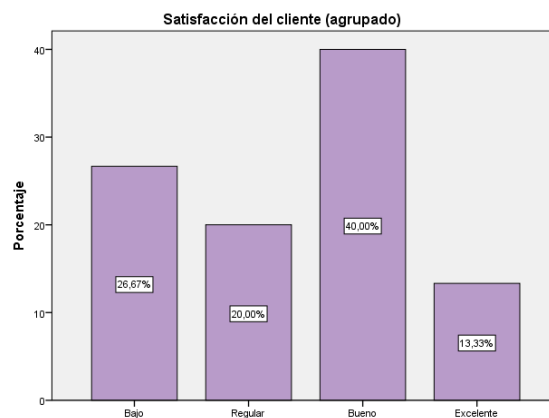
Interpretación: Se observa la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados sobre la relación la dimensión “Procesos”, el cual se encuentra en un nivel regular.

*Dimensión 2 de la variable 2, cumplimiento de objetivos.*



Interpretación: Se observa la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados sobre la relación la dimensión "Cumplimiento de objetivos", el cual se encuentra en un nivel regular.

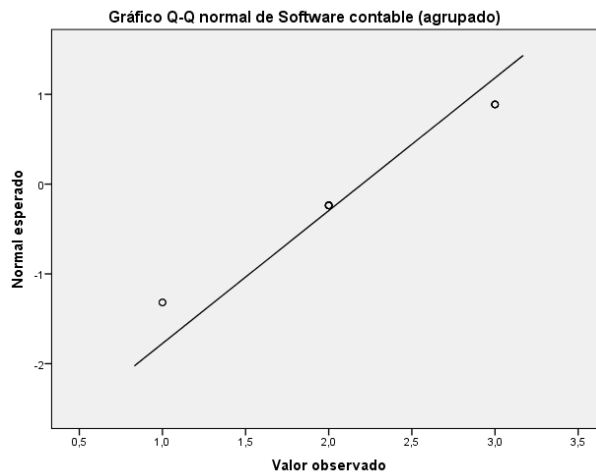
*Dimensión 3 de la variable 2, Satisfacción del cliente.*



Interpretación: Se observa la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados sobre la relación la dimensión "Satisfacción del cliente", el cual se encuentra en un nivel regular.

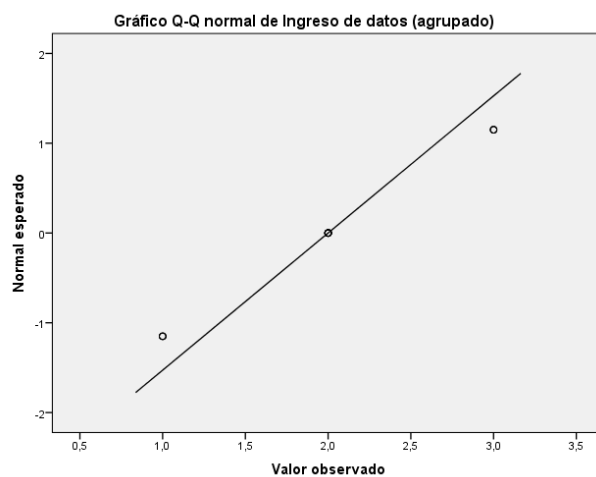
### 3.2 Normalidad

Variable 1, Software contable.



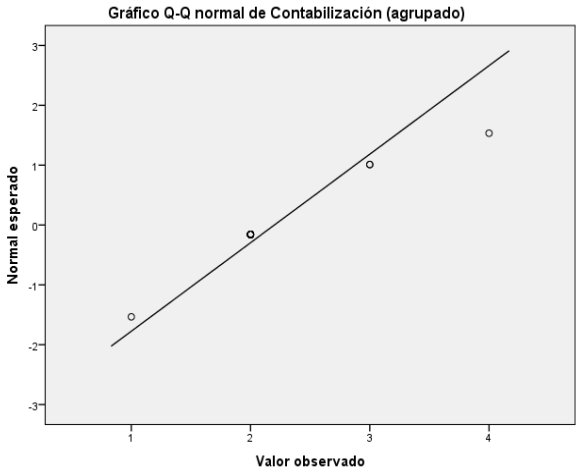
Interpretación: Según el gráfico, se puede observar que los puntos se encuentran situados sobre la línea diagonal, lo cual representa que la variable “Software contable” se ajusta a la normalidad.

Dimensión 1 de la variable 1, ingreso de datos.



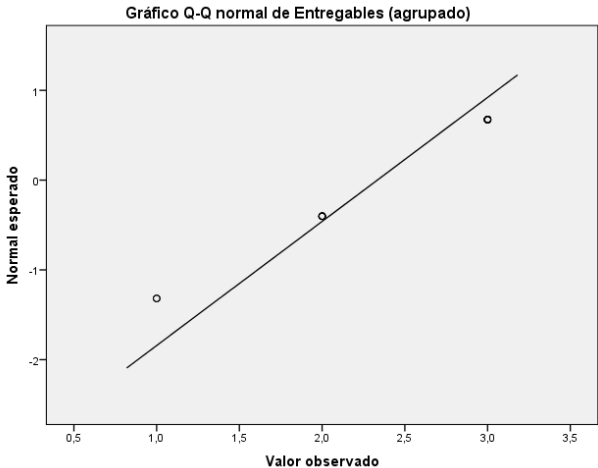
Interpretación: Según el gráfico, se puede observar que los puntos se encuentran situados sobre la línea diagonal, lo cual representa que la dimensión “Ingresos de datos” se ajusta a la normalidad.

*Dimensión 2 de la variable 1, Contabilización.*



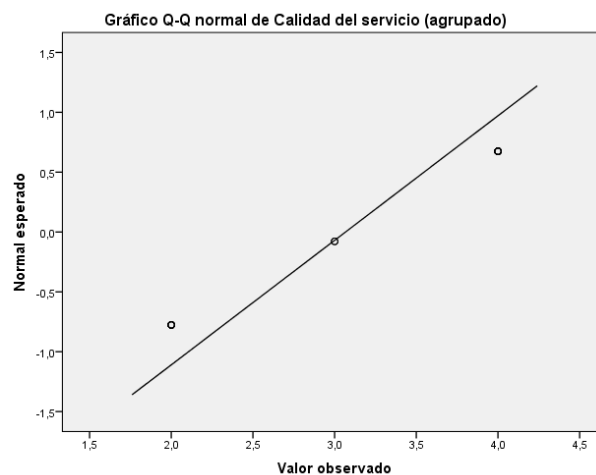
Interpretación: Según el gráfico, se puede observar que los puntos se encuentran situados sobre la línea diagonal, lo cual representa que la dimensión “Contabilización” se ajusta a la normalidad.

*Dimensión 3 de la variable 1, Entregables.*



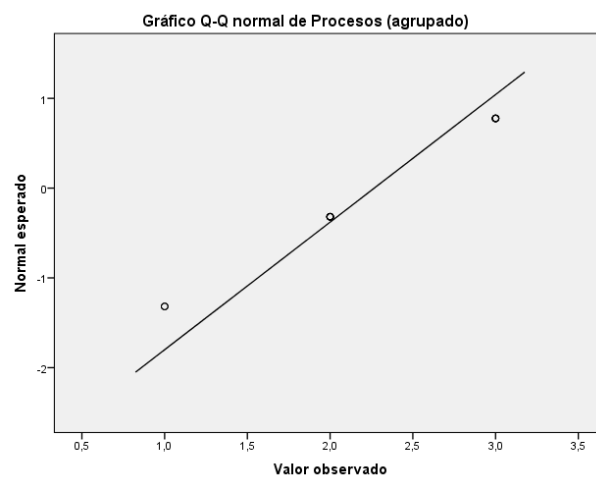
Interpretación: Según el gráfico, se puede observar que los puntos se encuentran situados sobre la línea diagonal, lo cual representa que la dimensión “Entregables” se ajusta a la normalidad.

### *Variable 2, Calidad del servicio*



Interpretación: Según el gráfico, se puede observar que los puntos se encuentran situados sobre la línea diagonal, lo cual representa que la variable “Calidad del servicio” se ajusta a la normalidad.

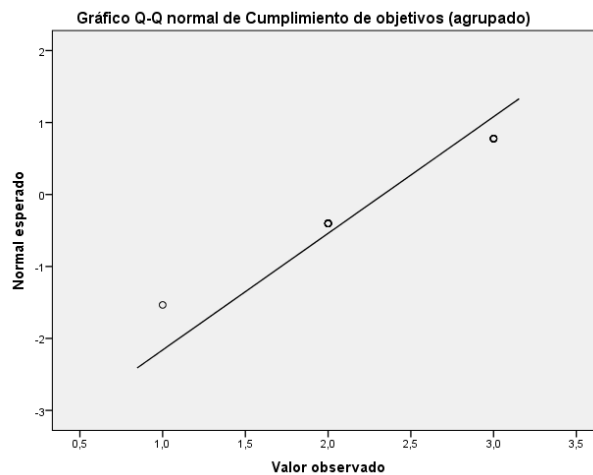
### *Dimensión 1 de la variable 2, Procesos*





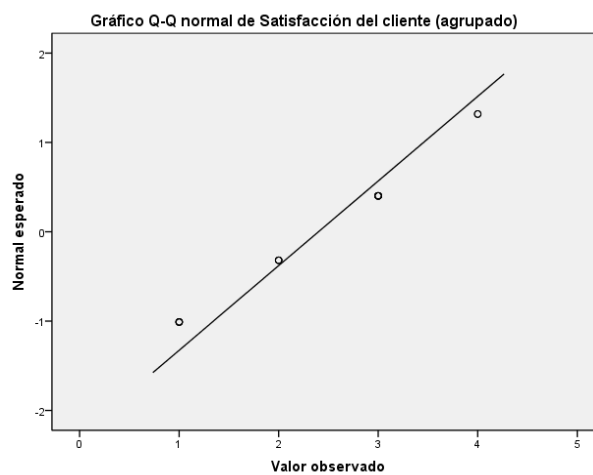
Interpretación: Según el gráfico, se puede observar que los puntos se encuentran situados sobre la línea diagonal, lo cual representa que la dimensión “Procesos” se ajusta a la normalidad.

*Dimensión 2 de la variable 2, cumplimiento de objetivos.*



Interpretación: Según el gráfico, se puede observar que los puntos se encuentran situados sobre la línea diagonal, lo cual representa que la dimensión “Cumplimiento de objetivos” se ajusta a la normalidad.

*Dimensión 3 de la variable 2,*



Interpretación: Según el gráfico, se puede observar que los puntos se encuentran situados sobre la línea diagonal, lo cual representa que la dimensión satisfacción del cliente se ajusta a la normalidad.

### 3.3 Prueba de hipótesis

#### 3.3.1 Prueba de hipótesis 01

H1: El software contable se relaciona positivamente con la calidad de servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos, 2017

H0: El software contable no se relaciona positivamente con la calidad de servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos, 2017

*Correlación entre software contable y calidad de servicio.*

#### Correlaciones

			Software contable (agrupado)	Calidad del servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Software contable (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,519*
		Sig. (bilateral)	.	,047
		N	15	15
	Calidad del servicio (agrupado)	Coeficiente de correlación	,519*	1,000
		Sig. (bilateral)	,047	.
		N	15	15

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

*Interpretación:*

En la Tabla podemos observar el p-valor (Sig.) alcanzado de 0,047 siendo menor a 0,05. Por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna, la cual indica que el software contable se relaciona

positivamente con la calidad de servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos, 2017.

### 3.3.2 Prueba de hipótesis 02

H2: El ingreso de datos se relaciona positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017

H0: El ingreso de datos no se relaciona positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017

*Correlación entre ingreso de datos y calidad de servicio.*

#### Correlaciones

			Ingreso de datos (agrupado)	Calidad del servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Ingreso de datos (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,560*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	15	15
	Calidad del servicio (agrupado)	Coeficiente de correlación	,560*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	15	15

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

#### *Interpretación:*

En la Tabla, podemos observar el p-valor (Sig.) alcanzado de 0,030 siendo menor a 0,05. Por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna, la cual indica que el ingreso de datos se relaciona positivamente con la calidad de servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos, 2017.

### 3.3.3 Prueba de hipótesis 03

H3: La contabilización se relaciona positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017

H0: La contabilización no se relaciona positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017

*Correlación entre contabilización y calidad de servicio.*

<b>Correlaciones</b>			Contabilización (agrupado)	Calidad del servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Contabilización (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,557*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	15	15
	Calidad del servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación	,557*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	15	15

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

*Interpretación:*

En la Tabla, podemos observar el p-valor (Sig.) alcanzado de 0,031 siendo menor a 0,05. Por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna, la cual indica que La contabilización se relaciona positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017.

### 3.3.4 Prueba de hipótesis 04

H4: Los entregables se relacionan positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017

H0: Los entregables no se relacionan positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017

*Correlación entre entregables y calidad de servicio.*

<b>Correlaciones</b>			Entregables (agrupado)	Calidad del servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Entregables (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000   15	,571*   15
	Calidad del servicio (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,571*   15	1,000   15

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

*Interpretación:*

En la Tabla, podemos observar el p-valor (Sig.) alcanzado de 0,026 siendo menor a 0,05. Por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna, la cual indica que Los entregables se relacionan positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017.

#### IV. DISCUSIÓN

En el trabajo previo presentado por Regalado Jorge, (2016). En su tesis titulada: “Diseño e implementación de un software contable y su influencia en la gestión de la información empresarial, caso Empresa Distribuidora Comercial Delgado SRL, octubre - 2014” concluyó que la presentación del Software Contable en Hoja de Cálculo sí es eficiente para reducir los costos y errores que acarrea el proceso contable manual, ya que por una parte redujo considerablemente el tiempo empleado en el registros de sus Libros Auxiliares y Principales por contar con una Base de Datos del Plan Contable, Proveedores – Clientes y del tipo de Cambio dólar, automatizada con códigos; y por otro lado la obtención inmediata de Estados y Ratios Financieros que determinan poder hacer una correcta y pronta toma de decisiones. Según el libro de Mercedes Bravo, uno de los propósitos del sistema contable es generar información para el uso en la planeación, toma de decisiones y formulación de políticas generales y planes de largo alcance; El presente estudio encuentra que es notoria la rapidez de las operaciones usando el software contable. De esta manera resaltamos que el buen uso del software nos permite entregar información rápida y confiable satisfaciendo la necesidad del cliente.

En el trabajo previo presentado por Cacoj Erika, (2008). En su tesis titulada: “Sistematización contable de una empresa dedicada al dragado de puertos” Tesis para obtener el título de Contador Público, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Concluyó que La sistematización contable juega un papel importante para todo tipo de empresas, permitiendo obtener información contable que sea confiable y oportuna por medio de Estados Financieros, asimismo, servir de guía para nuevos usuarios del sistema contable, para establecer controles y segregar funciones. El libro de Vicente Serra tiene demasiada relación con este trabajo, ya que todo Sistema de Recopilación de Datos es decir, Sistematizaciones Contables, al fin y al cabo termina siendo un Fuente de información relevante recopilados de documentaciones físicas vinculados con la Empresa. Y de acuerdo a los resultados de la presente investigación, podemos observar que es importante que el estudio contable

cuenta con un software contable. De esta manera el cliente podrá confiar en la información recepcionada.

En el trabajo previo presentado por Ocola Patricia, (2015). En su tesis titulada, La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. Obtuvo como resultado que la mejora continua se relaciona positiva y significativamente con la Calidad de servicio en la plataforma de atención del Hospital del Niño. La teoría de Gallegos guarda relación con este trabajo, ya que La calidad de servicio contiene todo un proceso de trabajo con el fin de conseguir la satisfacción del cliente como objetivo máximo, esto también tiene relación con las Metas y planes estratégicos de la Empresa ya que están orientados al cliente Y de acuerdo a la presente investigación, el estudio contable casi siempre identifica oportunidades de mejora en el proceso contable. Por lo que genera fidelización con el cliente.

En el trabajo previo presentado por Rodríguez Roberto, (2016). En su tesis titulada, Calidad de servicio y lealtad del cliente en la Clínica Madre de Cristo – Trujillo – La Esperanza 2016. Concluyó que existe una relación positiva baja en los clientes de dicha clínica, por lo tanto la lealtad de los clientes va a depender de la calidad de servicio brindada. El libro de Claudia Hernández Castillo Guarda relación con la presente investigación ya que todos los clientes merecen un trato único e incondicional por que el motivo de que de ellos depende nuestro éxito o fracaso, es decir, si no tenemos clientes no tenemos ingresos, con lo cual eso nos lleva al fracaso. Por otro lado dándoles un Servicio de Calidad, cumpliendo sus Expectativas lograremos lo que más desea una entidad, esto es, tener clientes en demasía. Y según la presente investigación, el servicio brindado por el estudio contable Corporación u negociaciones integrales SAC, siempre es satisfactorio. Por lo que al brindar un buen servicio, se podrá mantener la lealtad del cliente.

## V. CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017; dado que al ingresar los documentos brindados por el cliente en el tiempo correspondiente, conlleva a registrar de manera correcta la información en el software contable por lo que los entregables emitidos por dicho software son entregados de manera rápida, confiable y según los requerimientos del cliente, los cuales son importantes para una buena toma de decisiones.

Se determinó que existe relación entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017; dado que al ingresar la información brindada por el cliente, el estudio emite reportes contables viables para brindar una información adecuada a según los requerimientos del cliente.

Se determinó que existe relación entre la contabilización y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017; puesto que al momento de procesar la información ingresada anteriormente se puedan analizar las cuentas solicitadas por el cliente en el momento requerido.

Se determinó que existe relación entre los entregables y la calidad del servicio del estudio contable, Distrito Los Olivos-2017; dado que después del registro y el análisis de la información contable se puedan obtener estados financiero viables para conocer la situación actual de la empresa y así el cliente pueda tomar buenas decisiones con respecto al futuro de su empresa.



## VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las empresas y/o estudio contables implementar el uso del software contable para evitar la pérdida de información y por consiguiente tenerla incompleta o simplemente no tenerla, con lo cual, este aspecto tiende a repercutir en los Entes gubernamentales como es el caso de “SUNAT” y “SUNARP”.

Se recomienda a las empresas y/o estudio contables implementar el uso del software contable para reducir los costos y errores que acarrea el proceso contable manual.

Se recomienda a las empresas y/o estudio contables implementar el uso del software contable para poder visualizar toda la información de las empresas de forma instantánea obteniendo una visión general y actualizada en línea, obteniendo beneficios de negocio desde el primer momento.

Se recomienda asegurarse de que el proveedor del software contable brinde soporte técnico las 24 horas, es importante que a la hora que se presenten inconvenientes, puedan tener la posibilidad de respuesta y atención inmediata.

Se recomienda que el software contable a adquirir cuente con un servicio virtual gratuito de actualización de tributos, tasas y fechas de vigencia. Por ejemplo, de ser el caso actualizar el igv, retenciones, detracciones, percepciones, Etc., sin la necesidad de actualizarlos manualmente.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*.

Colombia: Pearson educación.

Bernal, M. (2004). *Contabilidad, Sistema y Gerencia*.

Venezuela: Los libros de El Nacional.

Bravo, M. (2008). *Contabilidad General*.

Ecuador: Editorial Nuevodia.

Catacora, F. (1997). *Sistemas y procedimientos contables*.

Venezuela: McGraw-Hill Interamericana de Venezuela.

Fowler, E. (2008). *Diccionario de contabilidad y auditoría*.

Argentina: Editorial la ley

Gallegos, A. (2004), *Calidad de servicio*.

México: Pearson educación.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*.

México: McGRAW.

Horngren y Harrison. (2003). *Contabilidad*.

México: Pearson educación.

Jurán, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*.

México: Ediciones Díaz de Santos

Serra, V. (2010). *Sistemas Contables de Información Financiera*.

Perú: Editorial Tirant to Blanch.

Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*.

España: Publicaciones Universidad de Alicante

Antonio, M. (08 de marzo de 2012). ¿Qué es la Calidad? (VI): El Modelo ISO 9001 de Gestión de la Calidad [Mensaje en un blog]. Recuperado de

<http://queaprendemoshoy.com/%C2%BFque-es-la-calidad-vi-el-modelo-iso-9001-de-gestion-de-la-calidad/>

Cacoj, E. (2008). *Sistematización contable de una empresa dedicada al dragado de puertos*. (Tesis para obtener el título de Contador Público) Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de

[http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3144.pdf](http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3144.pdf)

Cahuas, J. (2012). *Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011*. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1667>

Calvopiña, L. (2010). *Implementación de un sistema contable computarizado en la fábrica Alfarera ubicada en el Valle de Tumbaco provincia de Pichincha para el periodo del 01 al 31 de enero del 2008*. (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría). Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/227/1/T-UTC-0254.pdf>

- Castro, B. (2007). *La calidad del servicio tercerizado en la banda ancha de Telefónica del Perú SAA*. (Tesis para optar el grado de magister), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2707>
- Castro, D. (2013). *Implantación e integración de ERP SAP Business One en un instituto de idiomas*. (Tesis para obtener el Título de ingeniero informático), Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5637>
- Flores, C. (2012). *Diseño e implementación de un sistema contable tributario y nóminas aplicado a la microempresa Texdura*. (Tesis para obtener el título de ingeniero en contabilidad y auditoría), Universidad central de Ecuador, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/753/1/T-UCE-0003-80.pdf>
- Méndez, A. (2016). *Relación entre la calidad del servicio y la lealtad de los clientes de la empresa Pardos Chicken de Trujillo en el año 2016*. (Tesis para obtener el título profesional en administración), Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/443>
- Ocola, P. (2015). *La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015*. (Tesis para obtener el título profesional en administración), Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/148>
- Peltroche Erick, (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016*. (Tesis para obtener el título profesional en administración), Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/448>
- Razuri Sandra. (2016). *El Sistema Contable y su efecto en la Situación Económica y Financiera de la Empresa Inversiones Activas D&M S.A.C en Trujillo - Año 2016*. (Tesis para obtener el título profesional de contador

público). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/372>

Regalado Jorge. (2016). *Diseño e implementación de un software contable y su influencia en la gestión de la información empresarial, caso: empresa distribuidora comercial Delgado S.R.L., Chiclayo 2016*. (Tesis de Título de Contador Público) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/717/1/TL\\_Regalado\\_Purizaca\\_Jorge\\_Enrique.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/717/1/TL_Regalado_Purizaca_Jorge_Enrique.pdf)

Rodríguez Roberto, (2016). *Calidad de servicio y lealtad del cliente en la Clínica Madre de Cristo – Trujillo – La Esperanza 2016*. (Tesis para obtener el título profesional en administración), Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/451>

## VIII. ANEXOS

### ANEXO 1: INSTRUMENTO

#### Cuestionario 1

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Sección Titulado. Mención: Ciencias

Empresariales

Encuesta Cuestionario para recoger información acerca de la relación entre el software contable y la calidad de servicio del estudio contable.

Autor de la tesis. Bedón Castillejo Grace

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

#### I. INFORMACIÓN DE CARACTERIZACIÓN DE LAS UNIDADES MUESTRALES:

A. Nombre de la empresa:

B. RUC:

C. Organización de la empresa:

(1) Persona natural.

(2) S.A.A.

(3) S.A.C.

(4) S.C.R.L.

(5) E.I.R.L.

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

11	Todas las transacciones registradas en el software contable cumplen con los canales de autorización correspondiente.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	Se utilizan interfaces para la importación de los datos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	El estudio contable cuenta con un software contable debidamente garantizado y legalizado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14	El software del estudio contable emite reportes según la necesidad de su empresa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
15	El sistema con el que cuenta el estudio contable satisface las necesidades de la información contable adecuada	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	Considera importante que el estudio contable cuente con un sistema contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	El estudio contable realiza un análisis de cuentas con la información registrada	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
18	El procesamiento de datos se encuentra optimizado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19	El software del estudio contable emite los libros contables sin inconsistencias de acuerdo a lo solicitado por SUNAT	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
20	Los registros contables se encuentran actualizados	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
21	El estudio contable se encuentra organizado para el cumplimiento de sus objetivos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
22	Los reportes del software contable han sido diseñados de acuerdo a sus necesidades	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
23	Es notorio la rapidez de las operaciones usando el software	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
24	Se elaboran oportunamente los estados, informes y reportes contables	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
25	El asesoramiento contable es parte del servicio	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
26	La información que proporciona el estudio contable es confiable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
27	El estudio contable brinda una copia del backup como parte del servicio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
28	Se imprimen los libros contables según los parámetros establecidos por Sunat	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
29	Los libros contables guardan relación con la documentación sustentatoria	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
30	La información contable comprende los respectivos análisis e interpretaciones que facilitan su adecuada comprensión	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
31	La información contable generada por el software contable son confiables	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
32	El estudio contable le entrega información contable eficiente	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
33	Has experimentado algún problema con el servicio que ofrece el estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
34	El estudio contable brinda información clara y comprensible	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
35	El Estudio contable cumple los plazos cuando se compromete a hacer algo en un tiempo determinado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

36	Se encuentra satisfecho con la calidad del servicio que le brinda el estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
37	El servicio que brinda el estudio contable muestra claro interés en que no se produzcan errores en la contabilidad de su empresa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
38	El estudio contable se encuentra preparado para adaptarse a todo tipo de cambios	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
39	Sientes que el servicio brindado por el estudio contable influye positivamente en el desarrollo de tu empresa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
40	El personal del estudio contable se encuentra capacitado para absolver consultas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
41	El personal del estudio contable comprende sus necesidades empresariales	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
42	El personal del estudio contable responde de manera rápida y eficaz a sus consultas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
43	El personal del estudio contable se muestra dispuesto a ayudar	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
44	El trato del personal del estudio contable es considerado y amable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
45	El personal del estudio contable demuestra conocimientos e información suficientes para responder a las preguntas que les hace	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
46	El estudio contable presenta sus impuestos dentro del tiempo otorgado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
47	El estudio contable cumple con los plazos establecidos de entrega de información	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
48	Cuando acude al estudio contable, tiene problemas en contactar con el personal del estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
49	Se encuentra satisfecho con los servicios que le brinda el estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
50	El Servicio que le brinda el estudio contable se adapta perfectamente sus necesidades	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
51	El estudio contable ha solucionado satisfactoriamente sus consultas en ocasiones pasadas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
52	El estudio contable soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
53	Conoces los objetivos generales del servicio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
54	El estudio contable organiza charlas para un mejor entendimiento del negocio	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
55	Las capacitaciones son evaluadas de acuerdo a sus necesidades	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
56	Recibe información sobre los cambios normativos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
57	Pone en práctica lo capacitado y considerando los cambios normativos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
58	El estudio contable cumple con sus expectativas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
59	El estudio contable conoce sus intereses y necesidades	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre



60	El estudio contable les informe oportunamente de las contingencias tributarias/contables que puedan impactar en la información financiera de la compañía	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
61	En general el servicio brindado por el estudio contable es satisfactorio	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
62	El estudio contable brinda un cuadro de oportunidades a sus servicios	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
63	La información contable brindada por el estudio contable le ha ayuda a tomar buenas decisiones	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
64	El estudio contable se ha preocupado por conocer cuáles son tus principales consecuencias y deficiencias	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
65	El estudio contable identifica oportunidades de mejora en el proceso contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
66	La información brindada por el estudio contable alcanzan los objetivos generales previstos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
67	El estudio contable le brinda el servicio que usted espera	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
68	Está satisfecho con las herramientas y la tecnología que le ofrece nuestro estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
69	Es adecuado el precio que pagas por el servicio que brinda el estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
70	Cuando tiene consultas, no tiene problema en contactar con el personal del estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
71	Los horarios de atención del estudio contable son adecuados	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
72	Recomendaría el estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
73	Conoce los servicios que ofrece el estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
74	Ha observado mejoras en su empresa desde que comenzó a utilizar el servicio del estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
75	Si otro estudio contable le ofrece los mismos servicios, continuaría con nuestros servicios	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
76	El estudio contable le ofrece un valor agregado que lo diferencia de la competencia	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
77	El personal del estudio contable da una imagen de honestidad y confianza	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

## Anexo 2: MUESTRA - ENCUESTA

### Cuestionario 1

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Sección Titulado. Mención: Ciencias Empresariales

Encuesta Cuestionario para recoger información acerca de la relación entre el software contable y la calidad de servicio del estudio contable.

Autor de la tesis: Bodón Castillo Grace

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

#### I. INFORMACIÓN DE CARACTERIZACIÓN DE LAS UNIDADES MUESTRALES:

A. Nombre de la empresa: Núñez Rangifo Kamy

B. RUC: 10413399101

C. Organización de la empresa:

(1) Persona natural.

(2) S.A.A.

(3) S.A.C.

(4) S.C.R.L.

(5) E.I.R.L.

1	El estudio contable recibe la documentación completa (comprobantes de pago)	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
2	El estudio contable recopila la documentación puntualmente	Nunca	Casi nunca	A veces	<u>Casi siempre</u>	Siempre
3	El estudio contable clasifica adecuadamente los documentos según su naturaleza de las operaciones (compras, ventas)	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
4	El estudio contable analiza la veracidad de la documentación recepcionada	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
5	Los documentos entregados al estudio contable tienen un visto bueno o sello de aprobación	Nunca	Casi nunca	<u>A veces</u>	Casi siempre	Siempre
6	El estudio contable le entrega un cargo con el detalle de los documentos recepcionados	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
7	El estudio contable le brinda información acerca de los documentos que no son aptos para considerar en el sistema contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
8	El estudio contable le brinda soluciones sobre las deducciones que se encuentran pagadas fuera de fecha	Nunca	Casi nunca	A veces	<u>Casi siempre</u>	Siempre
9	El estudio contable ingresa los documentos oportunamente en el sistema contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
10	Los registros contables que se realizan tienen los respectivos documentos soportes idóneos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
11	Todas las transacciones registradas en el software contable cumple con los canales de autorización correspondiente.	Nunca	Casi nunca	A veces	<u>Casi siempre</u>	Siempre
12	Se utilizan interfaces para la importación de los datos	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
13	El estudio contable cuenta con un software contable debidamente garantizado y legalizado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
14	El software del estudio contable emite reportes según la necesidad de su empresa	Nunca	Casi nunca	A veces	<u>Casi siempre</u>	Siempre
15	El sistema con el que cuenta el estudio contable satisface las necesidades de la información contable adecuada	Nunca	Casi nunca	A veces	<u>Casi siempre</u>	Siempre
16	Considera importante que el estudio contable cuente con un sistema contable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
17	El estudio contable realiza un análisis de cuentas con la información registrada	Nunca	Casi nunca	A veces	<u>Casi siempre</u>	Siempre
18	El procesamiento de datos se encuentra optimizado	Nunca	Casi nunca	A veces	<u>Casi siempre</u>	Siempre
19	El software del estudio contable emite los libros contables sin inconsistencias de acuerdo a lo solicitado por SUNAT	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
20	Los registros contables se encuentran actualizados	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
21	El estudio contable se encuentra organizado para el cumplimiento de sus objetivos	Nunca	Casi nunca	A veces	<u>Casi siempre</u>	Siempre
22	Los reportes del software contable han sido diseñados de acuerdo a sus necesidades	Nunca	Casi nunca	A veces	<u>Casi siempre</u>	Siempre
23	Es notorio la rapidez de las operaciones usando el software	Nunca	Casi nunca	A veces	<u>Casi siempre</u>	Siempre
24	Se elaboran oportunamente los estados, informes y reportes contables	Nunca	Casi nunca	A veces	<u>Casi siempre</u>	Siempre
25	El asesoramiento contable es parte del servicio	Nunca	Casi nunca	<u>A veces</u>	Casi siempre	Siempre
26	La información que proporciona el estudio contable es confiable	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
27	El estudio contable brinda una copia del backup como parte del servicio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	<u>Casi siempre</u>	Siempre
28	Se imprimen los libros contables según los parámetros establecidos por Sunat	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
29	Los libros contables guardan relación con la documentación sustentatoria	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
30	La información contable comprende los respectivos análisis e interpretaciones que facilitan su adecuada comprensión	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
31	La información contable generada por el software contable son confiables	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
32	El estudio contable le entrega información contable eficiente	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	<u>Siempre</u>
33	Has experimentado algún problema con el servicio que ofrece el estudio contable	<u>Nunca</u>	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
34	El estudio contable brinda información clara y comprensible	Nunca	Casi nunca	A veces	<u>Casi siempre</u>	Siempre

35	El estudio contable cumple los plazos cuando se compromete a hacer algo en un tiempo determinado	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
36	Se encuentra satisfecho con la calidad del servicio que le brinda el estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	<del>Siempre</del>
37	El servicio que brinda el estudio contable muestra claro interés en que no se produzcan errores en la contabilidad de su empresa	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	<del>Siempre</del>
38	El estudio contable se encuentra preparado para adaptarse a todo tipo de cambios	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
39	Sientes que el servicio brindado por el estudio contable influye positivamente en el desarrollo de tu empresa	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	<del>Siempre</del>
40	El personal del estudio contable se encuentra capacitado para absolver consultas	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	<del>Siempre</del>
41	El personal del estudio contable comprende sus necesidades empresariales	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
42	El personal del estudio contable responde de manera rápida y eficaz a sus consultas	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
43	El personal del estudio contable se muestra dispuesto a ayudar	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	<del>Siempre</del>
44	El trato del personal del estudio contable es considerado y amable	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	<del>Siempre</del>
45	El personal del estudio contable demuestra conocimientos e información suficientes para responder a las preguntas que les hace	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
46	El estudio contable presenta sus impuestos dentro del tiempo otorgado	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	<del>Siempre</del>
47	El estudio contable cumple con los plazos establecidos de entrega de información	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
48	Cuando acude al estudio contable, tiene problemas en contactar con el personal del estudio contable	Nunca	Casi nunca	<del>A veces</del>	<del>Casi siempre</del>	Siempre
49	Se encuentra satisfecho con los servicios que le brinda el estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
50	El servicio que le brinda el estudio contable se adapta perfectamente sus necesidades	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
51	El estudio contable ha solucionado satisfactoriamente sus consultas en ocasiones pasadas	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
52	El estudio contable soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
53	Conoces los objetivos generales del servicio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
54	El estudio contable organiza charlas para un mejor entendimiento del negocio	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
55	Las capacitaciones son evaluadas de acuerdo a sus necesidades	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
56	Recibe información sobre los cambios normativos	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
57	Pone en práctica lo capacitado y considerando los cambios normativos	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
58	El estudio contable cumple con sus expectativas	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
59	El estudio contable conoce sus intereses y necesidades	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
60	El estudio contable les informe oportunamente de las contingencias tributarias/contables que puedan impactar en la información financiera de la	Nunca	Casi nunca	<del>A veces</del>	<del>Casi siempre</del>	Siempre
61	En general el servicio brindado por el estudio contable es satisfactorio	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	<del>Siempre</del>
62	El estudio contable brinda un cuadro de oportunidades a sus servicios	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
63	La información contable brindada por el estudio contable le ha ayuda a tomar buenas decisiones	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
64	El estudio contable se ha preocupado por conocer cuales son sus principales consecuencias y deficiencias	Nunca	Casi nunca	<del>A veces</del>	<del>Casi siempre</del>	Siempre
65	El estudio contable identifica oportunidades de mejora en el proceso contable	Nunca	Casi nunca	<del>A veces</del>	<del>Casi siempre</del>	Siempre
66	La información brindada por el estudio contable alcanzan los objetivos generales previstos	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
67	El estudio contable le brinda el servicio que usted espera	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
68	Está satisfecho con las herramientas y la tecnología que le ofrece nuestro estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	<del>Siempre</del>
69	Es adecuado el precio que pagas por el servicio que brinda el estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
70	Cuando tiene consultas, no tiene problema en contactar con el personal del estudio contable	<del>Nunca</del>	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
71	Los horarios de atención del estudio contable son adecuados	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
72	Recomendaría el estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	<del>Siempre</del>
73	Conoce los servicios que ofrece el estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	<del>Siempre</del>
74	Ha observado mejoras en su empresa desde que comenzó a utilizar el servicio del estudio contable	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
75	Si otro estudio contable le ofrece los mismos servicios, continuaría con nuestros servicios	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
76	El estudio contable le ofrece un valor agregado que lo diferencia de la competencia	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	Siempre
77	El personal del estudio contable da una imagen de honestidad y confianza	Nunca	Casi nunca	A veces	<del>Casi siempre</del>	<del>Siempre</del>

### Anexo 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Experto	Grado	Especialista
Mg. Natividad Orihuela Ríos	Magister	Temático

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
*Si hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. *EPE ORIHUELA RIOS. NATIVIDAD*  
 DNI: *03402314*

Especialidad del validador: *MAGISTER MBA*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*28 de 9 del 2017*

*[Firma]*  
 Firma del Experto Informante.

Experto	Grado	Especialista
Mg. Fanny Zavala Alfaro	Magister	Metodológico

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
*Hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.  
 DNI: *04356295*

Especialidad del validador: *Metodólogo - Economista*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

de \_\_\_\_ del 2017

*[Firma]*  
 Firma del Experto Informante.

Experto	Grado	Especialista
Dra. Patricia Padilla Vento	Doctor	Temático

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.  
DNI: 0940274-1

Especialidad del validador: DNA CN CONTABILIDAD

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_  
26 de 07 del 2017  
Firma del Experto Informante.

Experto	Grado	Especialista
Mg. Donato Díaz Díaz	Doctor	Temático

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
\_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Díaz Díaz Donato  
DNI: 08467350

Especialidad del validador: Tributación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2017  
Firma del Experto Informante.

<b>Experto</b>	<b>Grado</b>	<b>Especialista</b>
Dr. Hilario Chipana Chipana	Doctor	Temático

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.    CHIPANA CHIPANA HILARIO

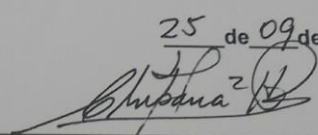
DNI: 10541585

Especialidad del validador:    AUDITOR

---

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente de dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de 09 del 2017  
  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO 4: RESULTADOS A NIVEL DE ITEM

### Estadísticas de total de elemento

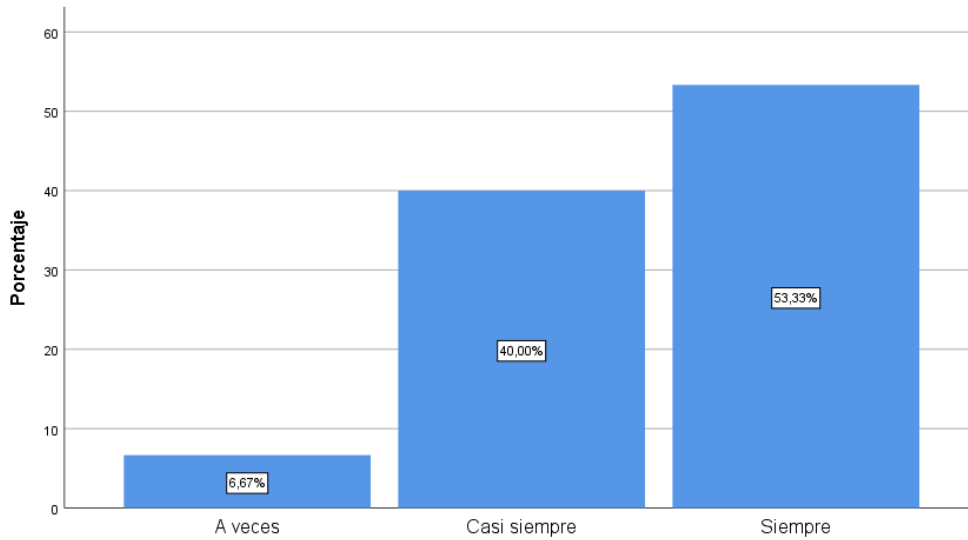
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregidos	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El estudio contable receptiona la documentación completa (comprobantes de pago)	326,00	181,143	,431	,873
El estudio contable recopila la documentación puntualmente	325,87	182,838	,336	,874
El estudio contable clasifica adecuadamente los documentos según su naturaleza de las operaciones (compras, ventas)	325,53	185,267	,519	,874
El estudio contable analiza la veracidad de la documentación receptionada	326,20	185,743	,143	,876
Los documentos entregados al estudio contable tienen un visto bueno o sello de aprobación	326,73	189,638	-,059	,880
El estudio contable le entrega un cargo con el detalle de los documentos receptionados	325,47	188,981	,000	,876
El estudio contable le brinda información acerca de los documentos que no son aptos para considerar en el sistema contable	326,13	177,981	,474	,871

El estudio contable le brinda soluciones sobre las detracciones que se encuentran pagadas fuera de fecha	325,93	187,781	,066	,877
El estudio contable ingresa los documentos oportunamente en el sistema contable	325,80	181,171	,374	,873
Los registros contables que se realizan tienen los respectivos documentos soportes idóneos	325,87	186,124	,188	,875
Todas las transacciones registradas en el software contable cumplen con los canales de autorización correspondiente.	326,13	186,410	,104	,877
Se utilizan interfaces para la importación de los datos	326,00	185,857	,156	,876
El estudio contable cuenta con un software contable debidamente garantizado y legalizado	325,47	188,981	,000	,876
El software del estudio contable emite reportes según la necesidad de su empresa	326,13	184,838	,294	,874
El sistema con el que cuenta el estudio contable satisface las necesidades de la información contable adecuada	325,93	186,067	,188	,875
Considera importante que el estudio contable cuente con un sistema contable	325,47	188,981	,000	,876
El estudio contable realiza un análisis de cuentas con la información registrada	326,07	185,067	,265	,875
El procesamiento de datos se encuentra optimizado	326,07	186,638	,151	,876
El software del estudio contable emite los libros contables sin inconsistencias de acuerdo a lo solicitado por SUNAT	325,53	186,695	,314	,875
Los registros contables se encuentran actualizados	325,80	185,886	,215	,875
El estudio contable se encuentra organizado para el cumplimiento de sus objetivos	326,20	187,029	,139	,876
Los reportes del software contable han sido diseñados de acuerdo a sus necesidades	326,33	184,810	,278	,875
Es notorio la rapidez de las operaciones usando el software	325,73	187,067	,136	,876
Se elaboran oportunamente los estados, informes y reportes contables	325,60	188,400	,047	,876
El asesoramiento contable es parte del servicio	326,53	189,552	-,055	,880
La información que proporciona el estudio contable es confiable	325,67	188,381	,038	,877
El estudio contable brinda una copia del backup como parte del servicio contable	326,40	178,257	,544	,871
Se imprimen los libros contables según los parámetros establecidos por Sunat	325,47	188,981	,000	,876
Los libros contables guardan relación con la documentación sustentatoria	325,67	187,952	,076	,876
La información contable comprende los respectivos análisis e interpretaciones que facilitan su adecuada comprensión	326,20	188,743	-,007	,878
La información contable generada por el software contable son confiables	325,53	190,267	-,190	,877

El estudio contable le entrega información contable eficiente	325,53	192,410	-,488	,879
Has experimentado algún problema con el servicio que ofrece el estudio contable	328,80	189,029	-,025	,878
El estudio contable brinda información clara y comprensible	326,00	185,286	,244	,875
El Estudio contable cumple los plazos cuando se compromete a hacer algo en un tiempo determinado	326,13	191,552	-,208	,879
Se encuentra satisfecho con la calidad del servicio que le brinda el estudio contable	325,80	186,600	,161	,876
El servicio que brinda el estudio contable muestra claro interés en que no se produzcan errores en la contabilidad de su empresa	326,07	184,067	,338	,874
El estudio contable se encuentra preparado para adaptarse a todo tipo de cambios	325,73	185,924	,228	,875
Sientes que el servicio brindado por el estudio contable influye positivamente en el desarrollo de tu empresa	326,00	186,000	,193	,875
El personal del estudio contable se encuentra capacitado para absolver consultas	326,07	187,495	,088	,876
El personal del estudio contable comprende sus necesidades empresariales	326,27	182,352	,417	,873
El personal del estudio contable responde de manera rápida y eficaz a sus consultas	326,07	182,924	,423	,873
El personal del estudio contable se muestra dispuesto a ayudar	325,67	182,524	,562	,872
El trato del personal del estudio contable es considerado y amable	325,67	187,524	,113	,876
El personal del estudio contable demuestra conocimientos e información suficientes para responder a las preguntas que les hace	326,00	183,143	,399	,873
El estudio contable presenta sus impuestos dentro del tiempo otorgado	325,53	190,267	-,190	,877
El estudio contable cumple con los plazos establecidos de entrega de información	326,00	188,429	,020	,877
Cuando acude al estudio contable, tiene problemas en contactar con el personal del estudio contable	328,80	190,171	-,081	,881
Se encuentra satisfecho con los servicios que le brinda el estudio contable	326,00	188,000	,050	,877
El Servicio que le brinda el estudio contable se adapta perfectamente sus necesidades	326,07	184,352	,317	,874
El estudio contable ha solucionado satisfactoriamente sus consultas en ocasiones pasadas	326,00	183,571	,368	,874
El estudio contable soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado	326,07	182,352	,465	,873
Conoces los objetivos generales del servicio contable	326,60	179,686	,385	,873
El estudio contable organiza charlas para un mejor entendimiento del negocio	326,87	176,838	,592	,870
Las capacitaciones son evaluadas de acuerdo a sus necesidades	326,80	174,029	,663	,868
Recibe información sobre los cambios normativos	326,53	175,267	,618	,869

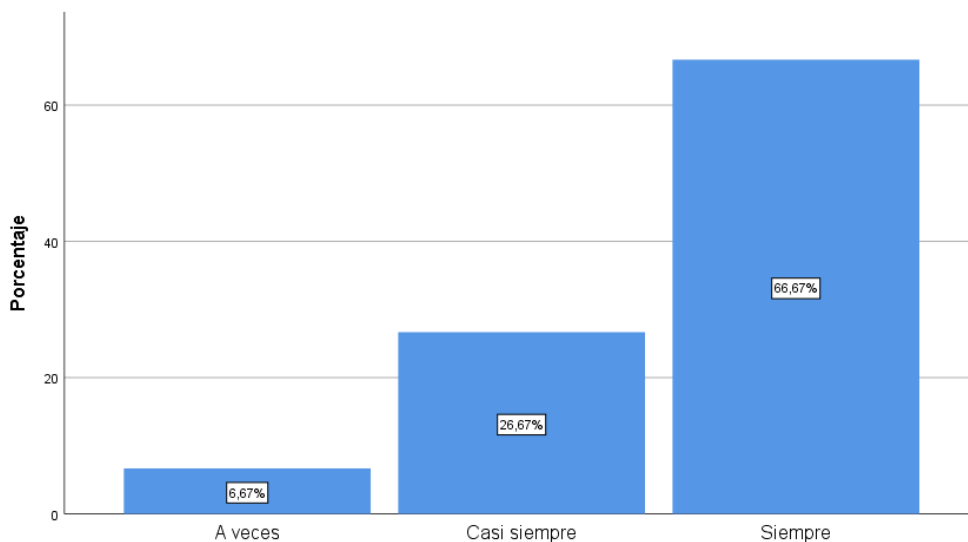


Pone en práctica lo capacitado y considerando los cambios normativos	326,87	167,267	,596	,869
El estudio contable cumple con sus expectativas	326,27	181,495	,656	,871
El estudio contable conoce sus intereses y necesidades	326,33	182,667	,651	,872
El estudio contable les informe oportunamente de las contingencias tributarias/contables que puedan impactar en la información financiera de la compañía	326,33	181,810	,392	,873
En general el servicio brindado por el estudio contable es satisfactorio	325,93	181,067	,550	,872
El estudio contable brinda un cuadro de oportunidades a sus servicios	326,67	173,381	,850	,866
La información contable brindada por el estudio contable le ha ayuda a tomar buenas decisiones	326,13	179,410	,714	,870
El estudio contable se ha preocupado por conocer cuáles son tus principales consecuencias y deficiencias	326,67	176,667	,660	,869
El estudio contable identifica oportunidades de mejora en el proceso contable	326,80	175,171	,822	,868
La información brindada por el estudio contable alcanzan los objetivos generales previstos	326,13	183,552	,393	,873
El estudio contable le brinda el servicio que usted espera	326,07	183,924	,349	,874
Está satisfecho con las herramientas y la tecnología que le ofrece nuestro estudio contable	325,73	182,924	,472	,873
Es adecuado el precio que pagas por el servicio que brinda el estudio contable	326,60	179,400	,453	,872
Cuando tiene consultas, no tiene problema en contactar con el personal del estudio contable	328,80	189,314	-,050	,882
Los horarios de atención del estudio contable son adecuados	326,33	181,095	,434	,872
Recomendaría el estudio contable	326,00	183,286	,388	,873
Conoce los servicios que ofrece el estudio contable	326,60	178,257	,450	,872
Ha observado mejoras en su empresa desde que comenzó a utilizar el servicio del estudio contable	326,33	187,381	,153	,876
Si otro estudio contable le ofrece los mismos servicios, continuaría con nuestros servicios	326,33	187,952	,054	,877
El estudio contable le ofrece un valor agregado que lo diferencia de la competencia	326,47	182,695	,331	,874
El personal del estudio contable da una imagen de honestidad y confianza	325,53	189,124	-,030	,877



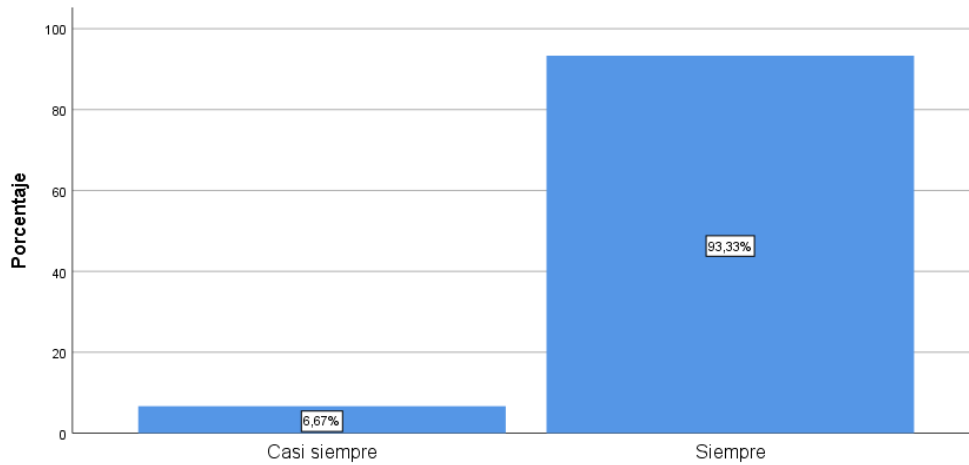
**1. El estudio contable receptiona la documentación completa (comprobantes de pago)**

Interpretación: Este gráfico nos indica que el estudio contable receptiona la documentación contable completa de la mayoría de sus clientes, sin embargo hay un 6.67% que nos indica que solo a veces, pudiendo ocasionar errores al momento del registro contable.



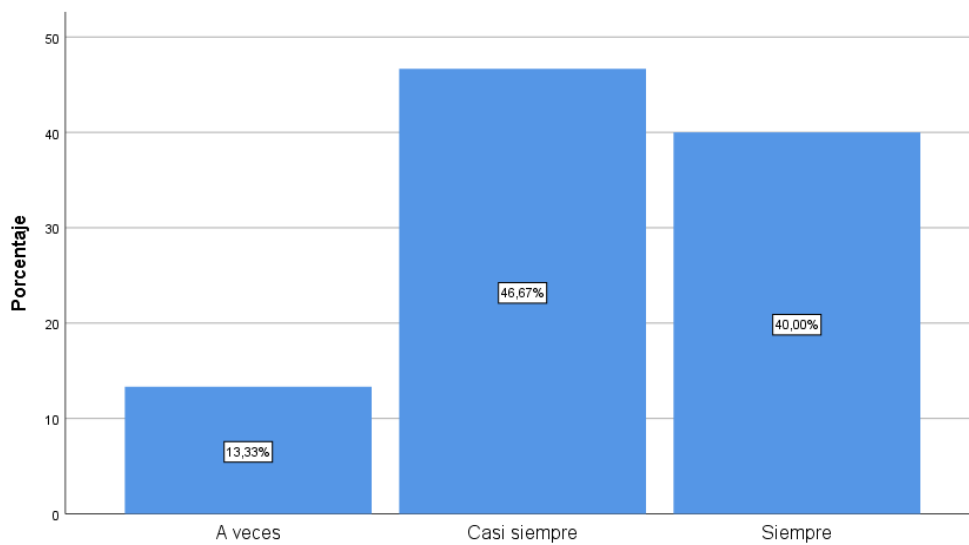
**2. El estudio contable recopila la documentación puntualmente**

Interpretación: Este gráfico nos indica que el estudio contable recopila la información contable de manera puntual de la mayoría de sus clientes, sin embargo hay un porcentaje mínimo a los que solo a veces, pudiendo ocasionar una falta de documentación esencial para el registro de documentos.



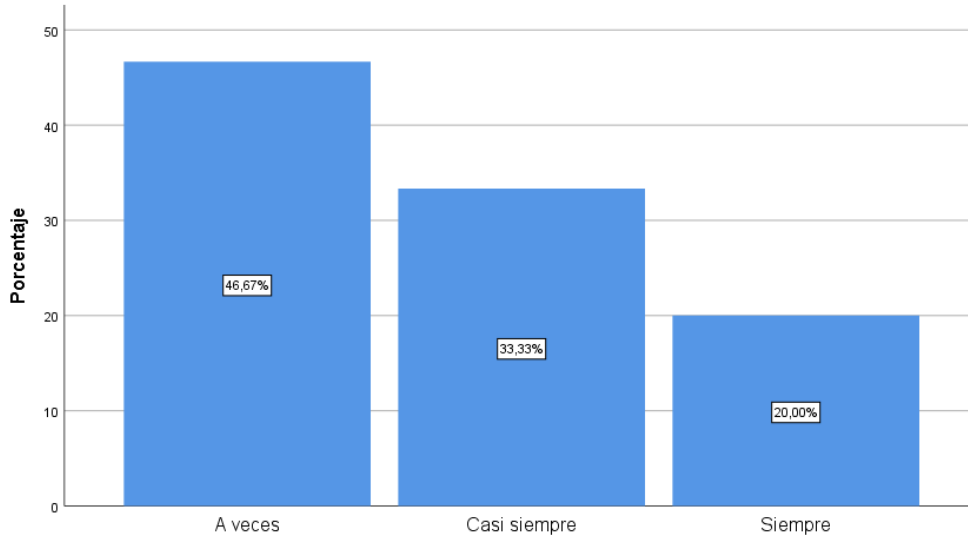
**3. El estudio contable clasifica adecuadamente los documentos según su naturaleza de las operaciones (compras, ventas)**

Interpretación: Este gráfico nos indica que el estudio contable clasifica la documentación según la naturaleza de la mayoría de sus clientes.



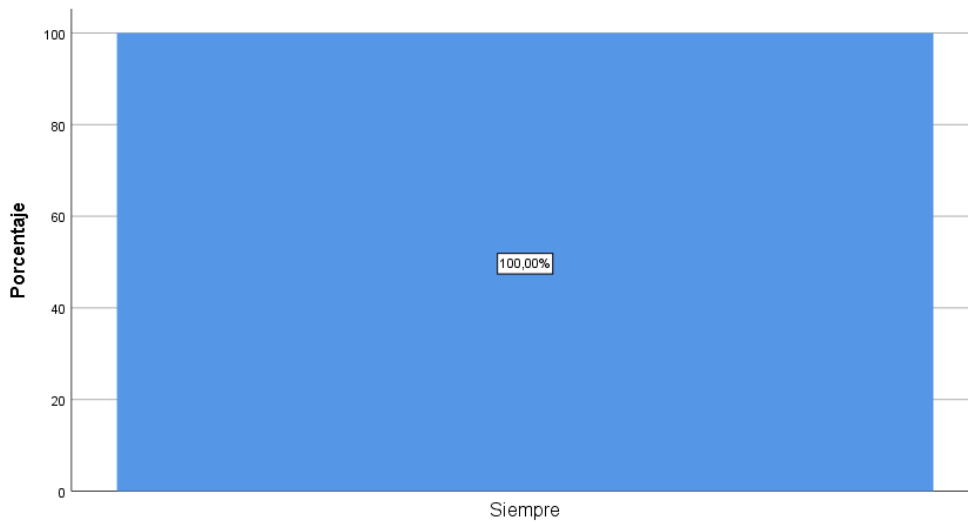
**4. El estudio contable analiza la veracidad de la documentación recepcionada**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los clientes señala que su documentación siempre se encuentra verificada.



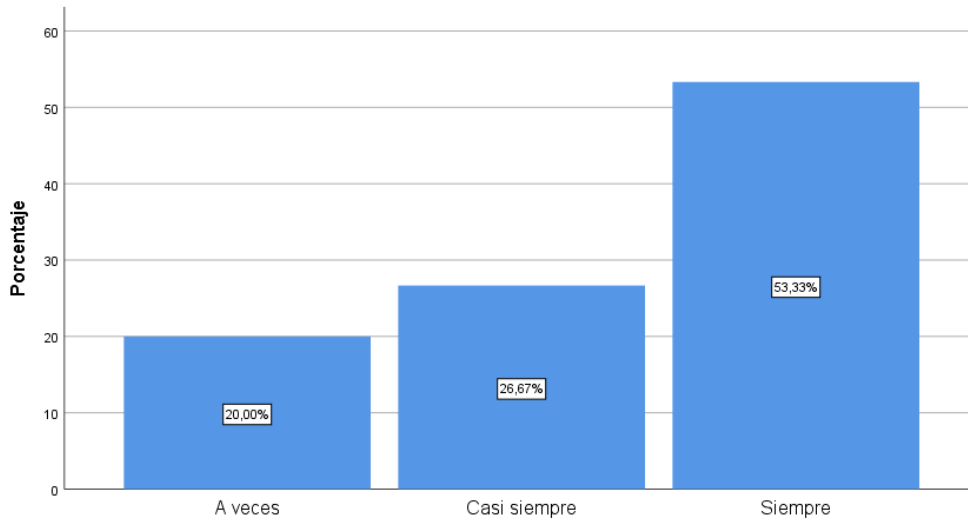
5. Los documentos entregados al estudio contable tienen un visto bueno o sello de aprobación

Interpretación: Este gráfico nos indica que no toda la documentación tiene un visto bueno o sello de aprobación para su registro.



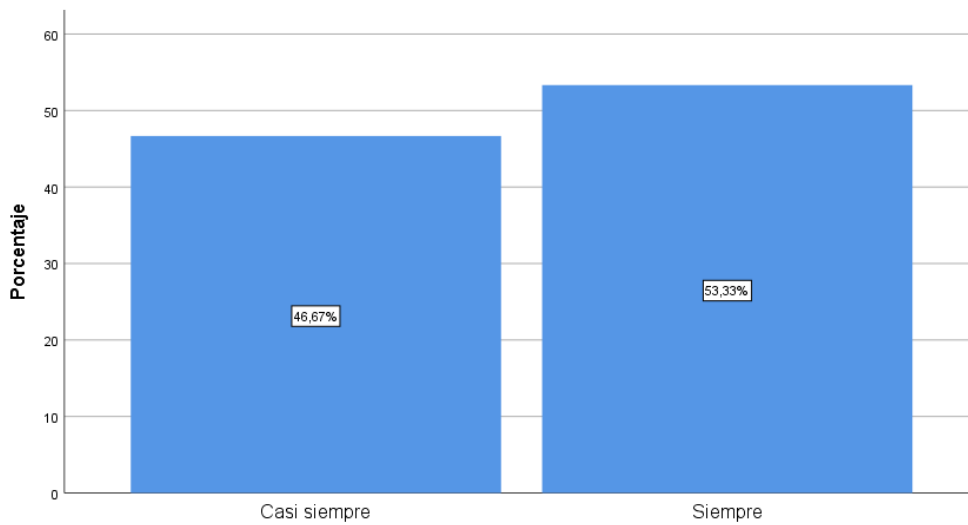
6. El estudio contable le entrega un cargo con el detalle de los documentos recepcionados

Interpretación: Este gráfico nos indica que el estudio contable le entrega un cargo de recepción de documentación a la totalidad de sus clientes.



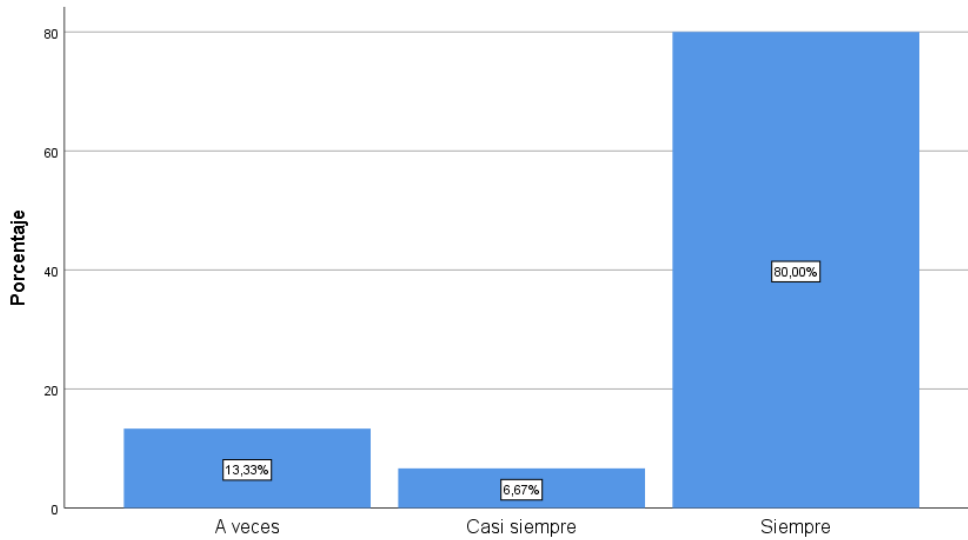
**7. El estudio contable le brinda información acerca de los documentos que no son aptos para considerar en el sistema contable**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados señalan que el estudio contable les informa cuáles son los documentos aptos para el registro contable.



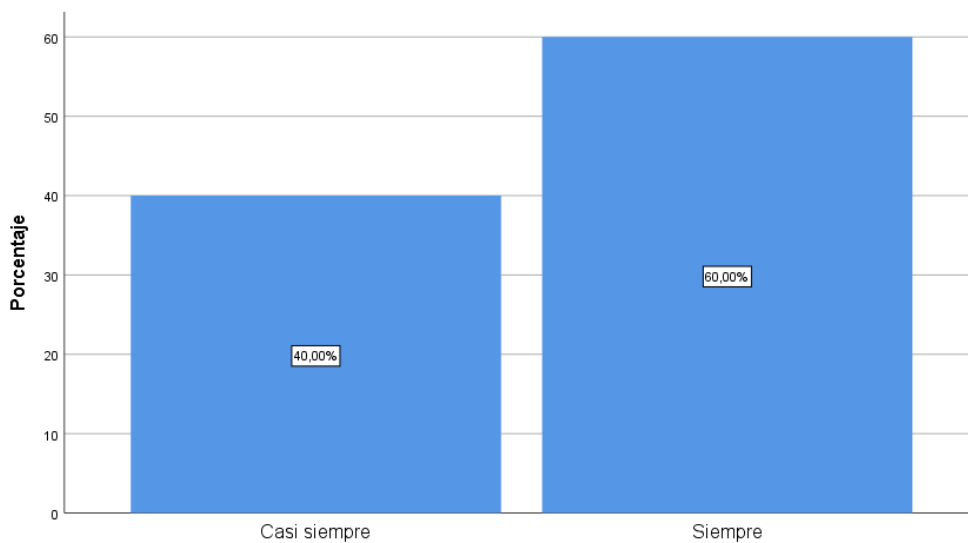
**8. El estudio contable le brinda soluciones sobre las deducciones que se encuentran pagadas fuera de fecha**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que el estudio contable siempre les brinda soluciones cuando las deducciones se encuentran pagadas fuera de fecha.



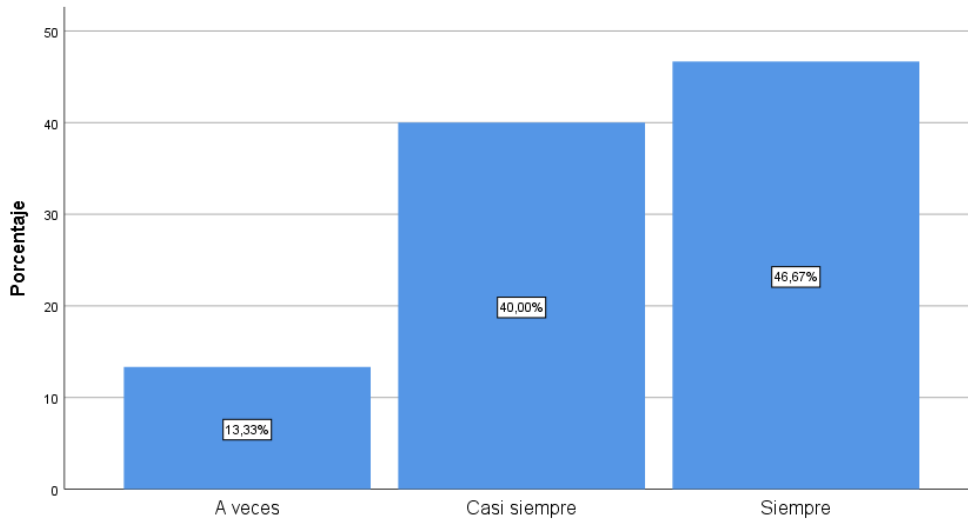
**9. El estudio contable ingresa los documentos oportunamente en el sistema contable**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señala que el estudio contable ingresa los documentos de manera oportuna al sistema contable.



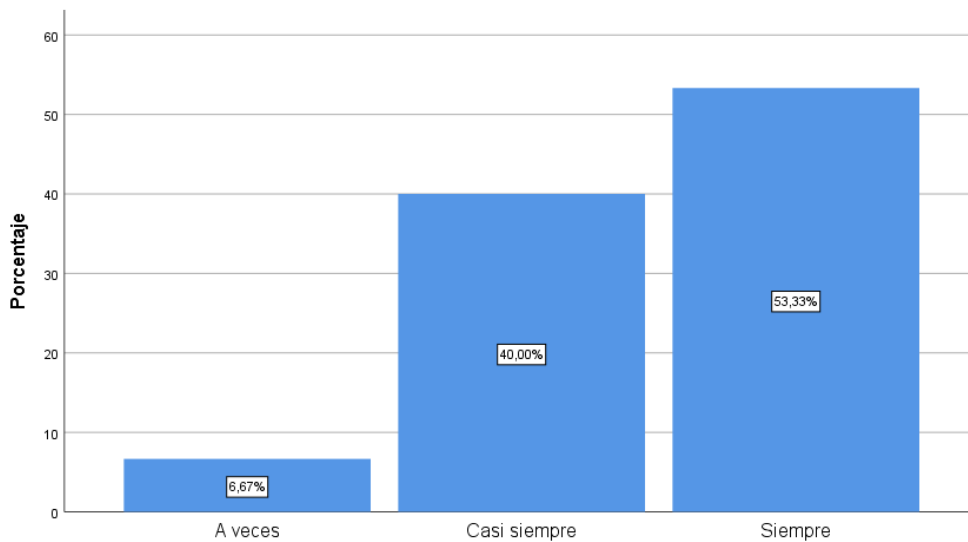
**10. Los registros contables que se realizan tienen los respectivos documentos soportes idoneos**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que los registros contables siempre se encuentran sustentados con sus respectivos documentos.



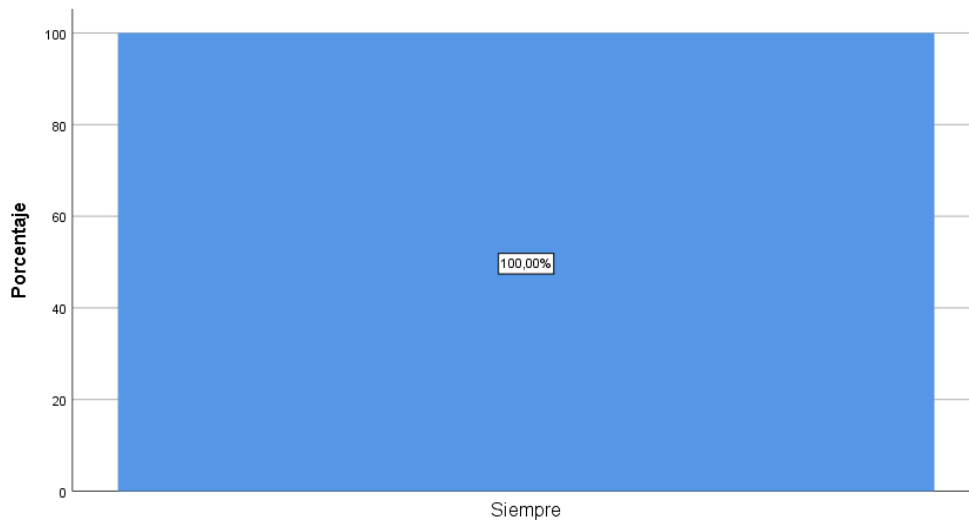
**11. Todas las transacciones registradas en el software contable cumple con los canales de autorización correspondiente.**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que las transacciones del software contable siempre se encuentran autorizadas.



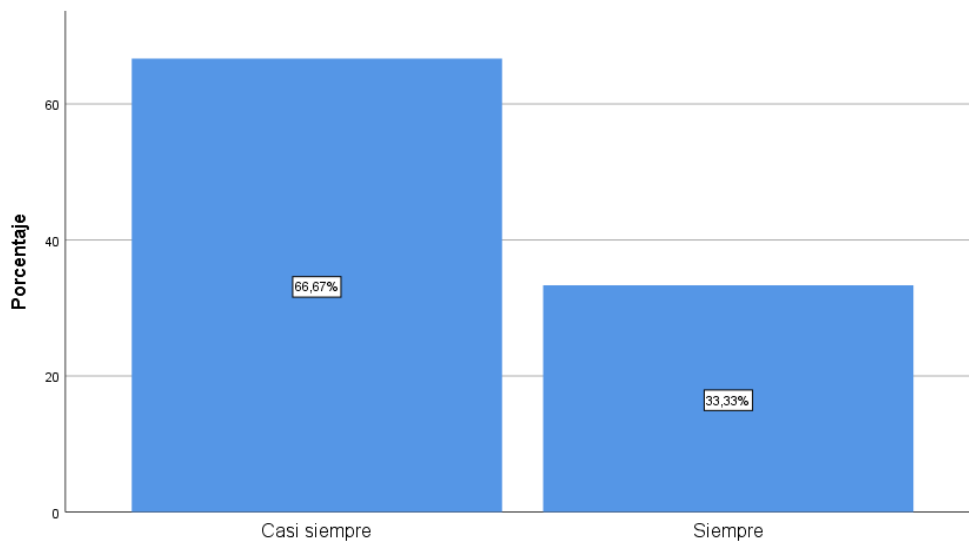
**12. Se utilizan interfaces para la importación de los datos**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que siempre usan interfaces para la importación de los documentos al software contable.



13. El estudio contable cuenta con un software contable debidamente garantizado y legalizado

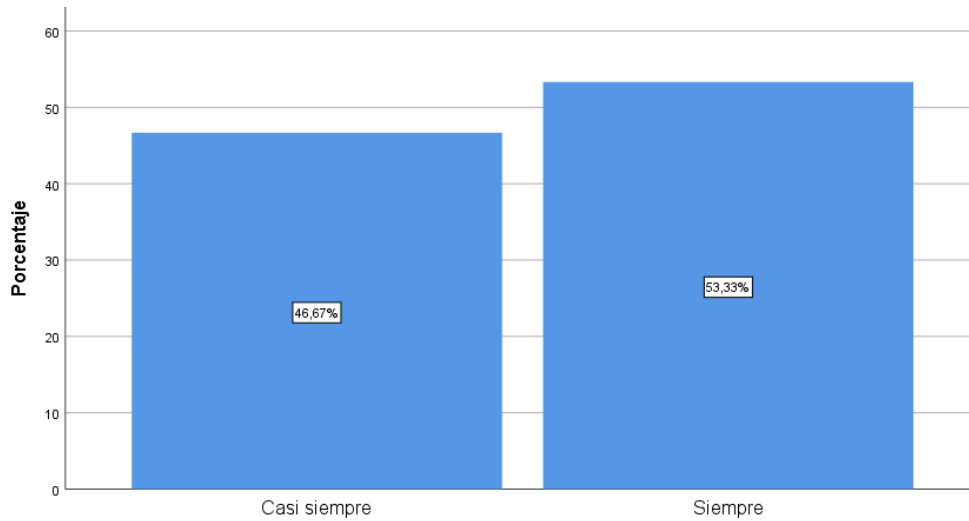
Interpretación: Este gráfico nos indica que la totalidad de los encuestados señala que el estudio contable se encuentra garantizado y legalizado.



14. El software del estudio contable emite reportes según la necesidad de su empresa

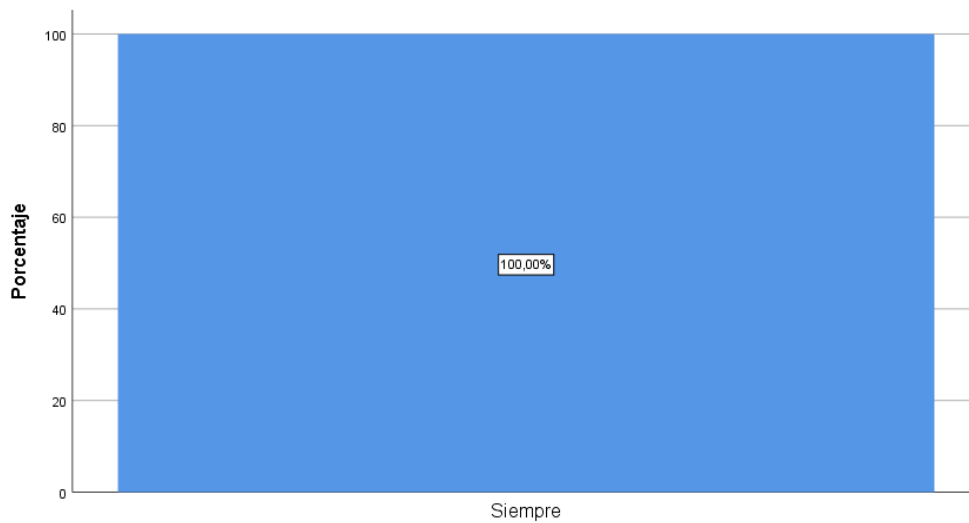
Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre el software emite reportes según la necesidad de la empresa.





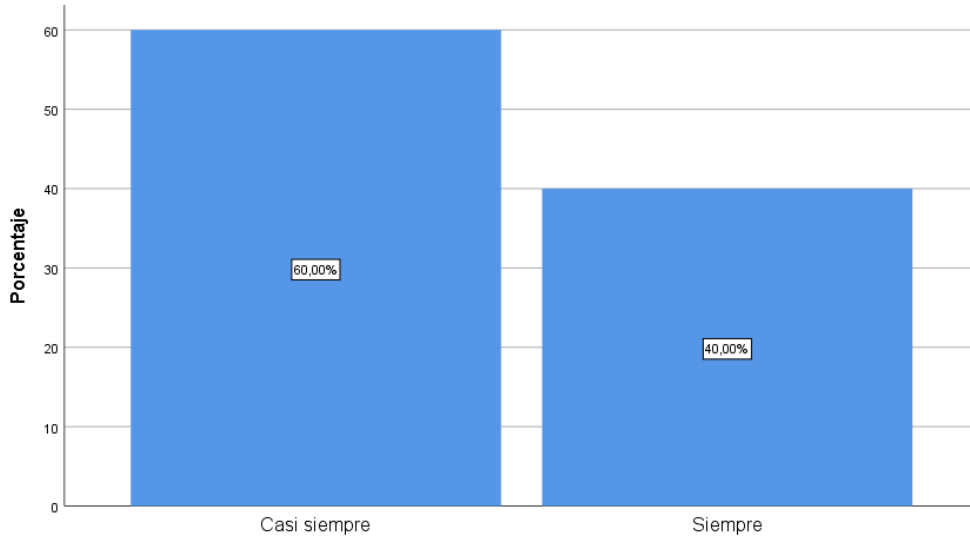
**15. El sistema con el que cuenta el estudio contable satisface las necesidades de la información contable adecuada**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que siempre el estudio contable satisface sus necesidades.



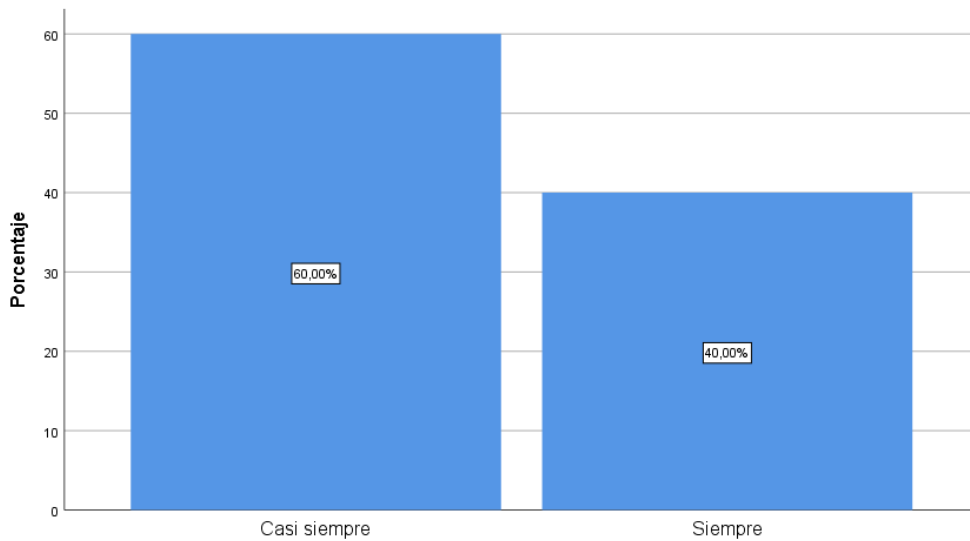
**16. Considera importante que el estudio contable cuente con un sistema contable**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la totalidad de los encuestados se encuentran informados del uso del sistema contable.



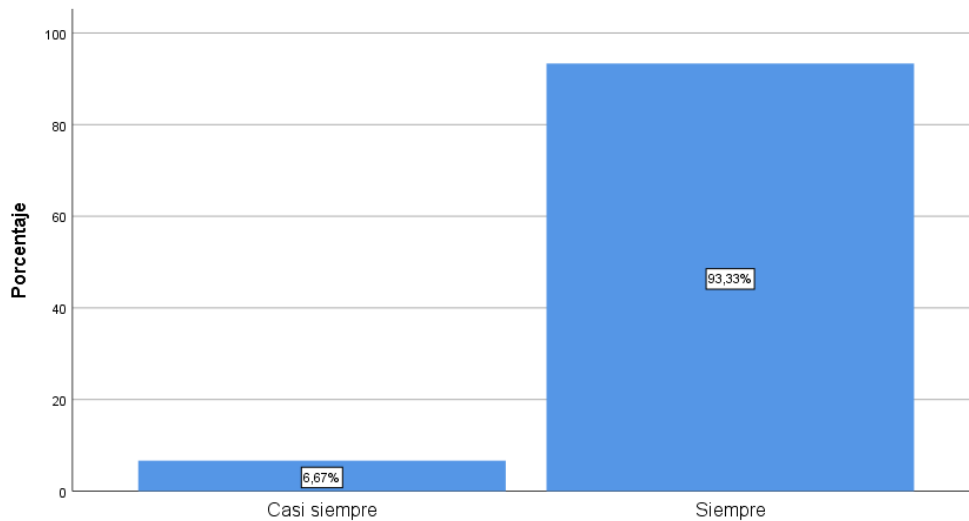
**17. El estudio contable realiza un análisis de cuentas con la información registrada**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre el estudio contable realiza un análisis de cuentas según la información registrada.



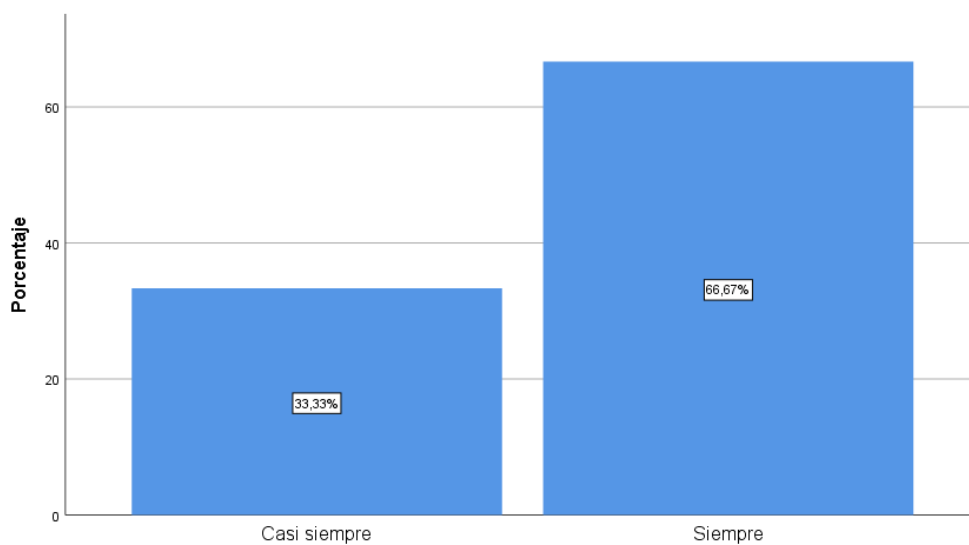
**18. El procesamiento de datos se encuentra optimizado**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre el procesamiento de datos se encuentra optimizado.



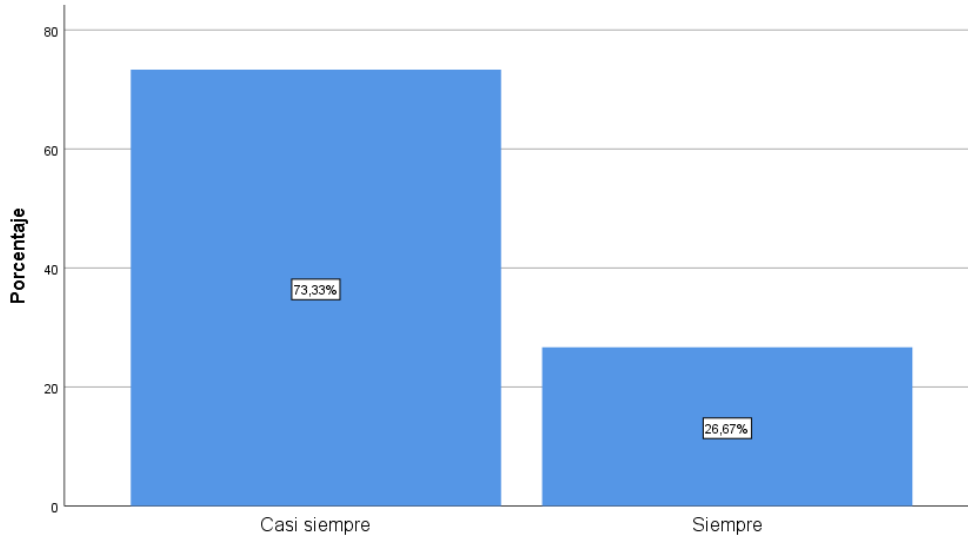
**19. El software del estudio contable emite los libros contables sin inconsistencias de acuerdo a lo solicitado por SUNAT**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que los libros contables se emiten sin inconsistencias.



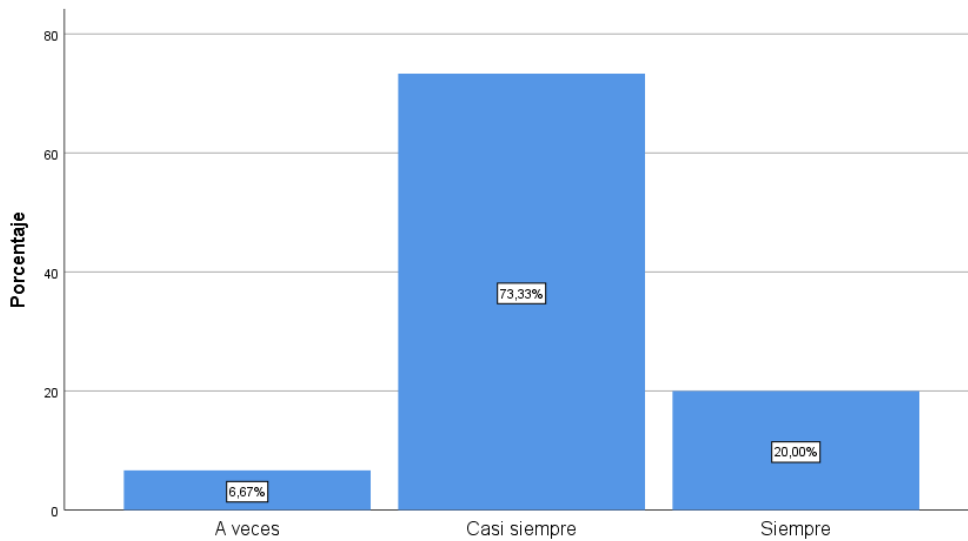
**20. Los registros contables se encuentran actualizados**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que los registros contables siempre se encuentran actualizados.



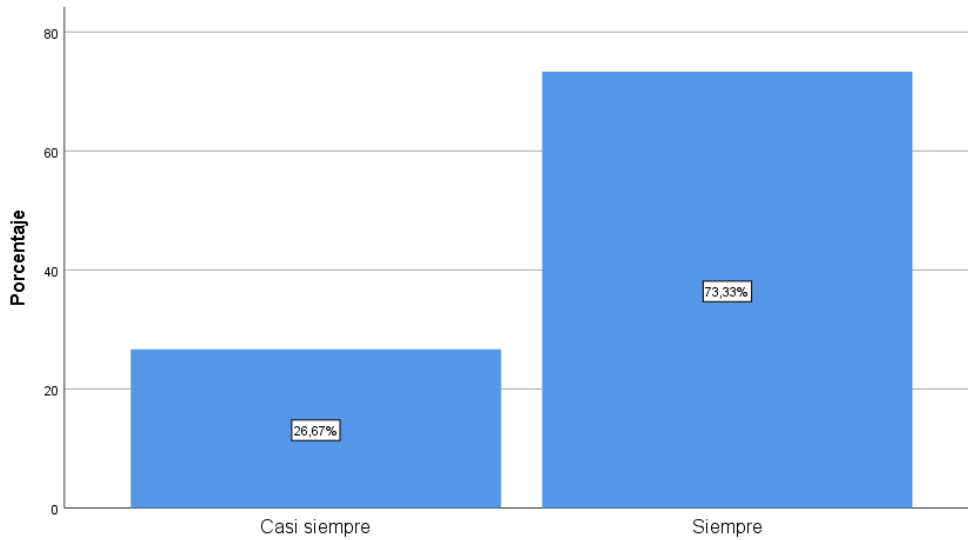
**21. El estudio contable se encuentra organizado para el cumplimiento de sus objetivos**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre sienten que el estudio contable se encuentra siempre organizado para el cumplimiento de sus objetivos.



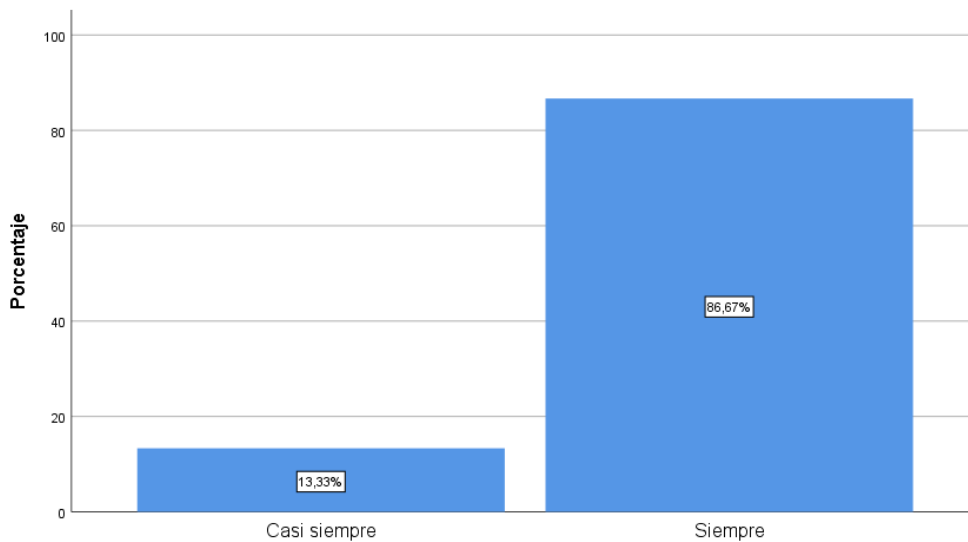
**22. Los reportes del software contable han sido diseñados de acuerdo a sus necesidades**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que los reportes del software contable casi siempre se encuentran diseñados según sus necesidades.



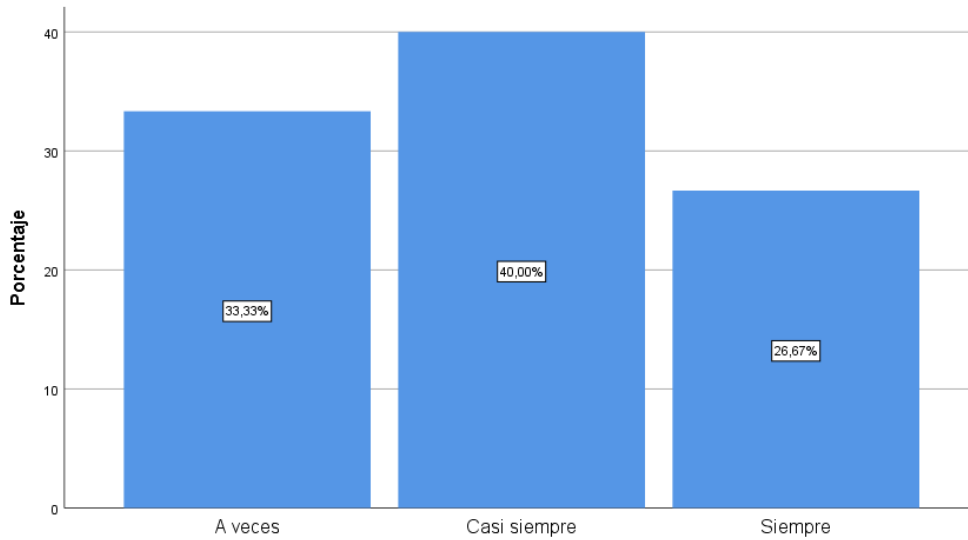
**23. Es notorio la rapidez de las operaciones usando el software**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que siempre es notoria la rapidez de las operaciones usando el software contable.



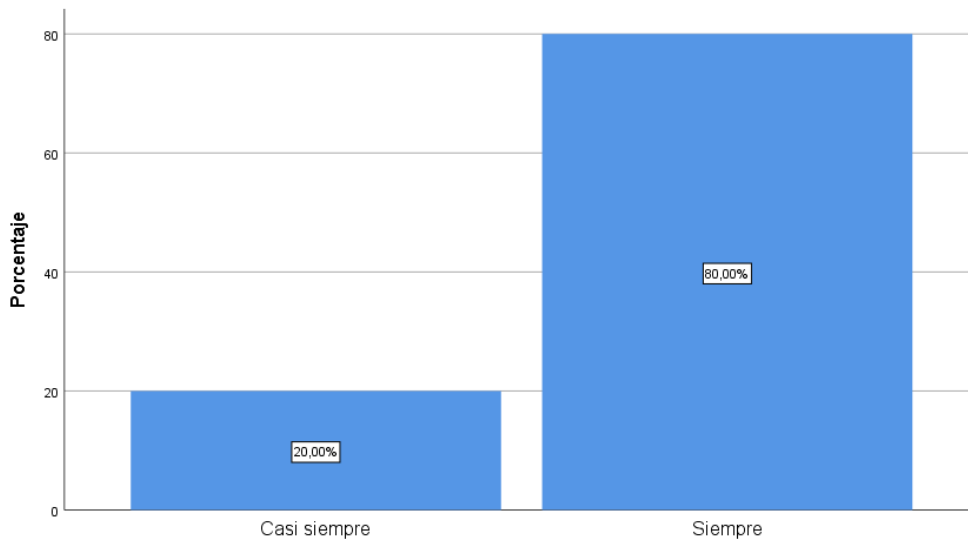
**24. Se elaboran oportunamente los estados, informes y reportes contables**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que siempre se elaboran oportunamente los reportes contables.



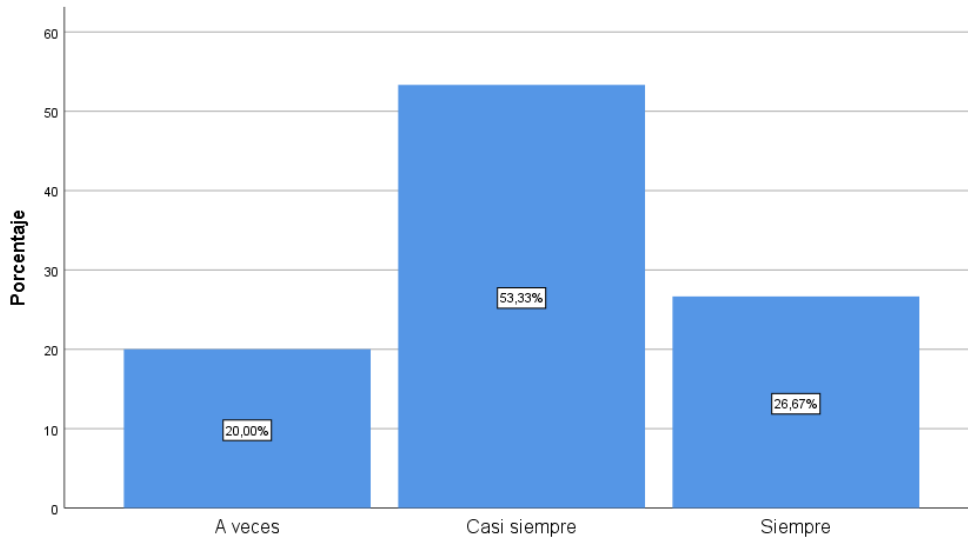
**25. El asesoramiento contable es parte del servicio**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre el estudio contable los asesora como parte de su servicio.



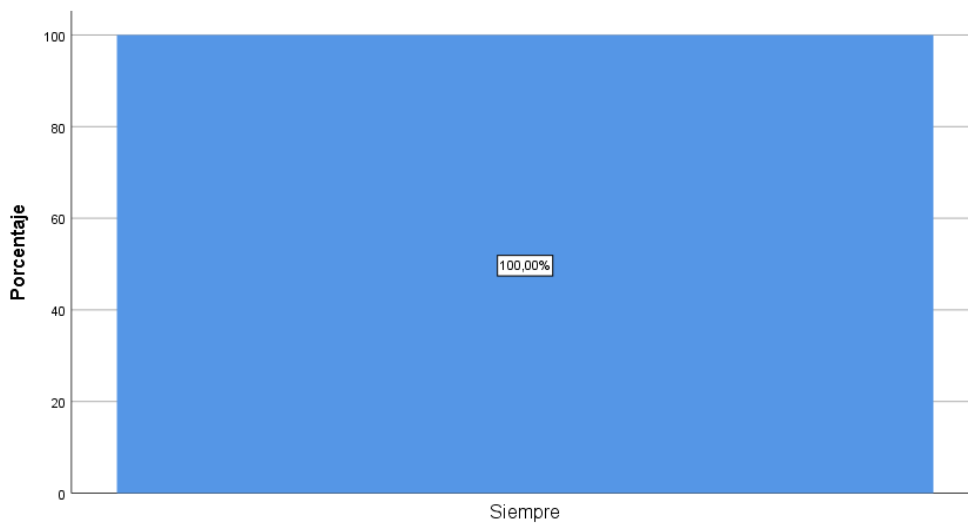
**26. La información que proporciona el estudio contable es confiable**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que el estudio contable siempre proporciona información confiable.



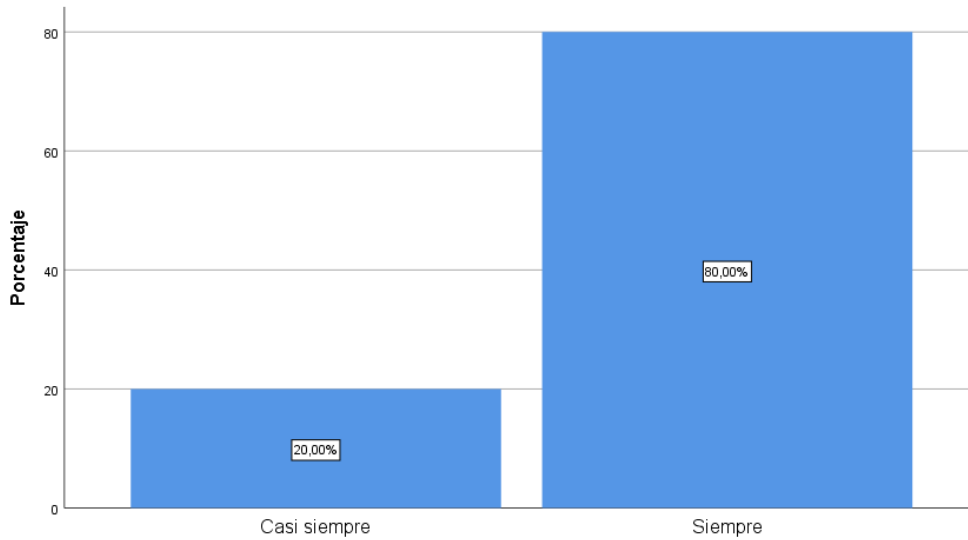
**27. El estudio contable brinda una copia del backup como parte del servicio contable**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre el estudio contable brinda una copia del backup como parte del servicio contable.



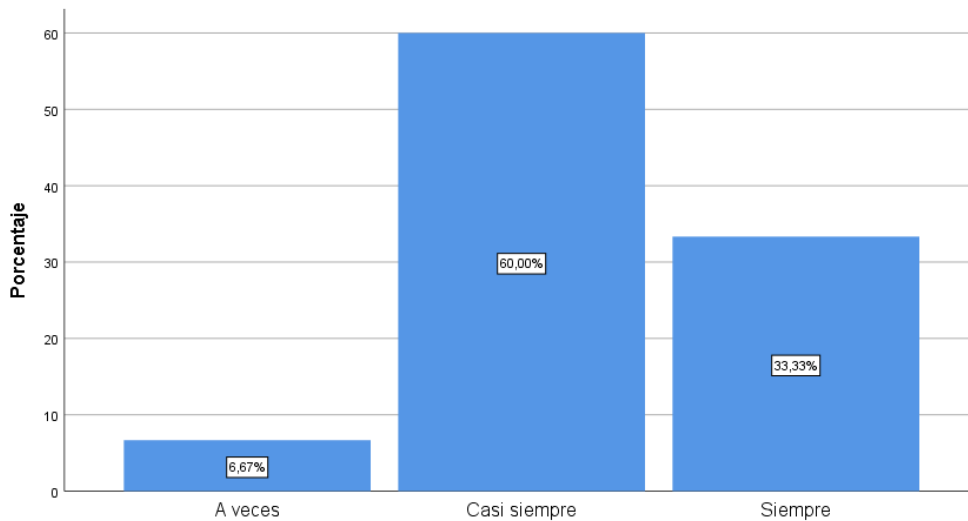
**28. Se imprimen los libros contables según los parámetros establecidos por Sunat**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la totalidad de los encuestados señalan que los libros contables siempre se imprimen según los parámetros establecidos por Sunat.



**29. Los libros contables guardan relación con la documentación sustentatoria**

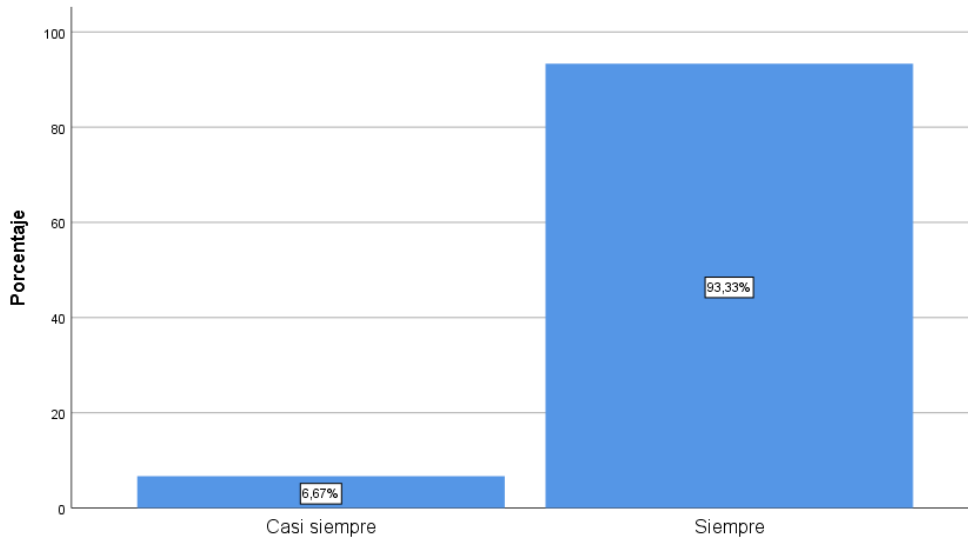
Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que los libros contables siempre guardan relación con la documentación sustentatoria.



**30. La información contable comprende los respectivos análisis e interpretaciones que facilitan su adecuada comprensión**

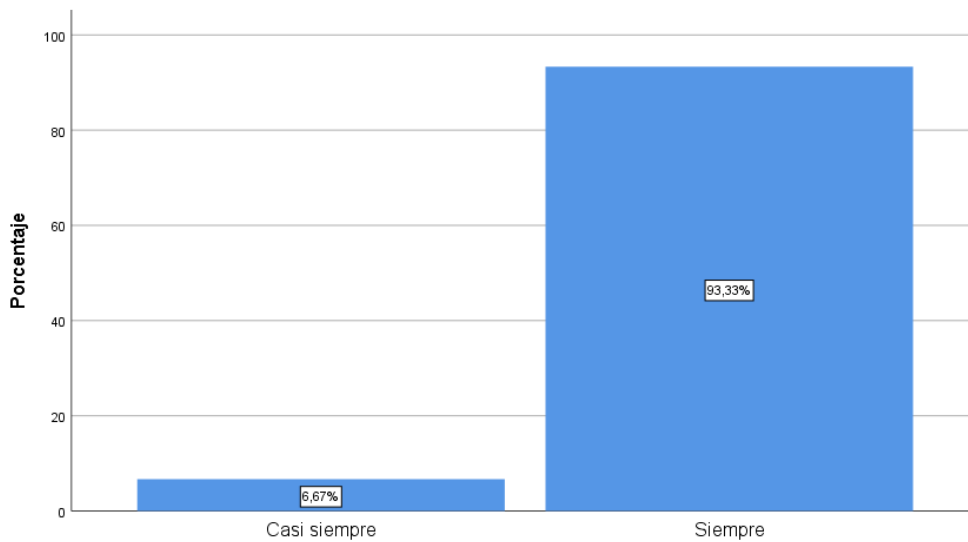
Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre la información contable es entregada con su respectivo análisis para facilitar su adecuada comprensión.





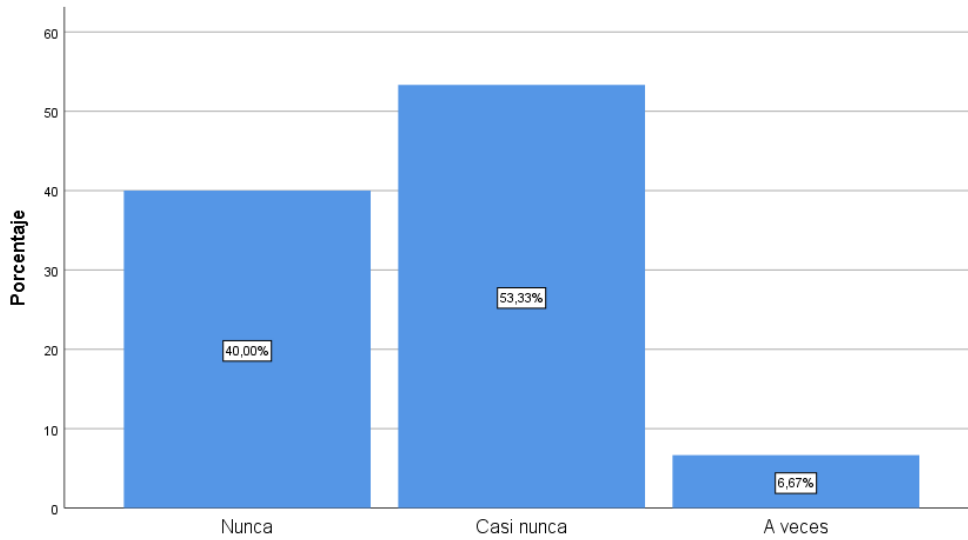
**31. La información contable generada por el software contable son confiables**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que la información generada por el software contable siempre es confiable.



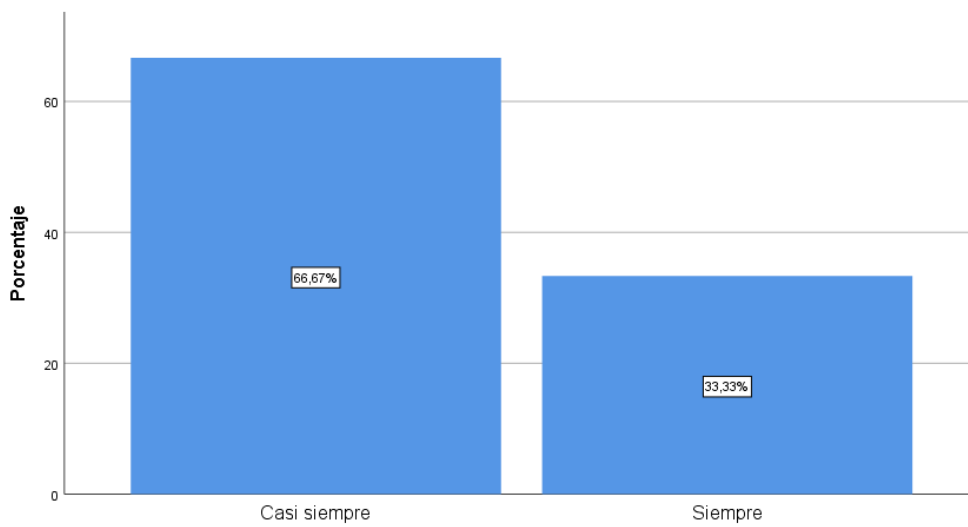
**32. El estudio contable le entrega información contable eficiente**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que el estudio contable siempre le entrega información contable eficiente.



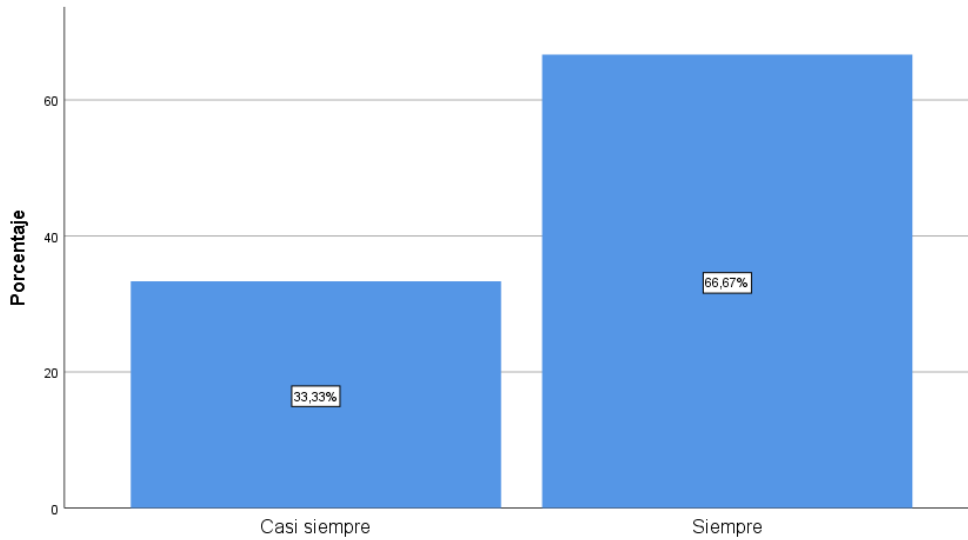
**33. Has experimentado algún problema con el servicio que ofrece el estudio contable**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que casi nunca han tenido problemas con el servicio que les ofrece el estudio contable.



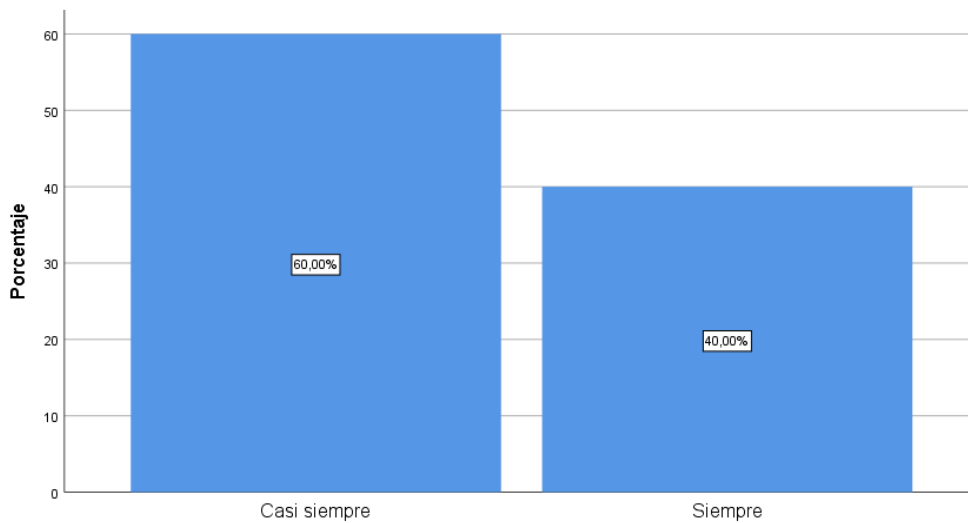
**35. El Estudio contable cumple los plazos cuando se compromete a hacer algo en un tiempo determinado**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que el estudio contable casi siempre cumple los plazos con los que se compromete para presentar un requerimiento.



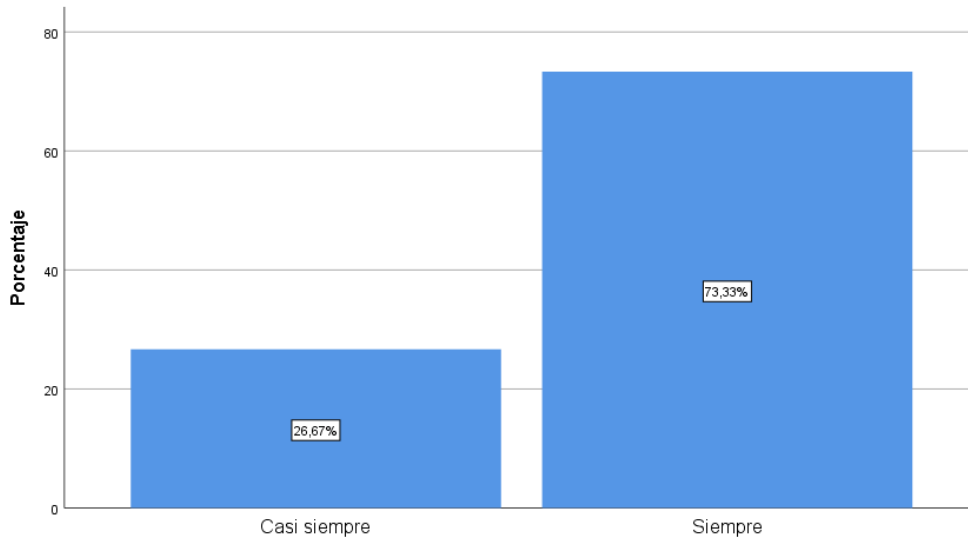
**36. Se encuentra satisfecho con la calidad del servicio que le brinda el estudio contable**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que Siempre se encuentran satisfechos con la calidad del servicio que brinda el estudio contable.



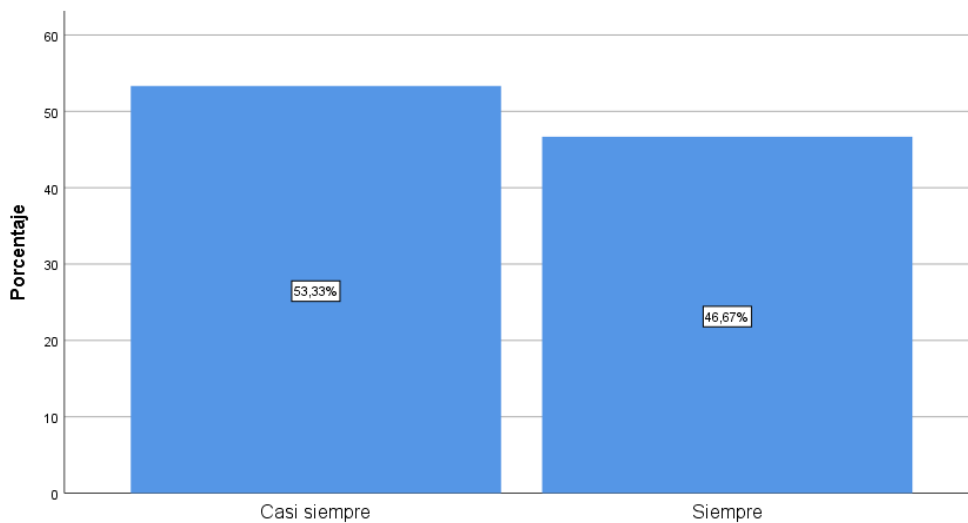
**37. El servicio que brinda el estudio contable muestra claro interés en que no se produzcan errores en la contabilidad de su empresa**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que el estudio contable casi siempre les ayuda a minimizar los errores en la contabilidad de sus empresas.



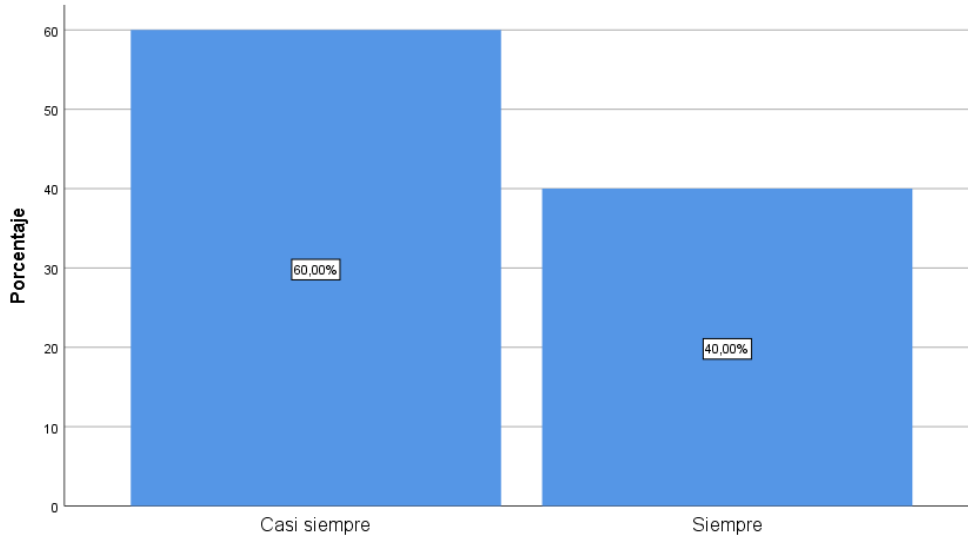
**38. El estudio contable se encuentra preparado para adaptarse a todo tipo de cambios**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que el estudio contable siempre se encuentra preparado para adaptarse a cualquier cambio.



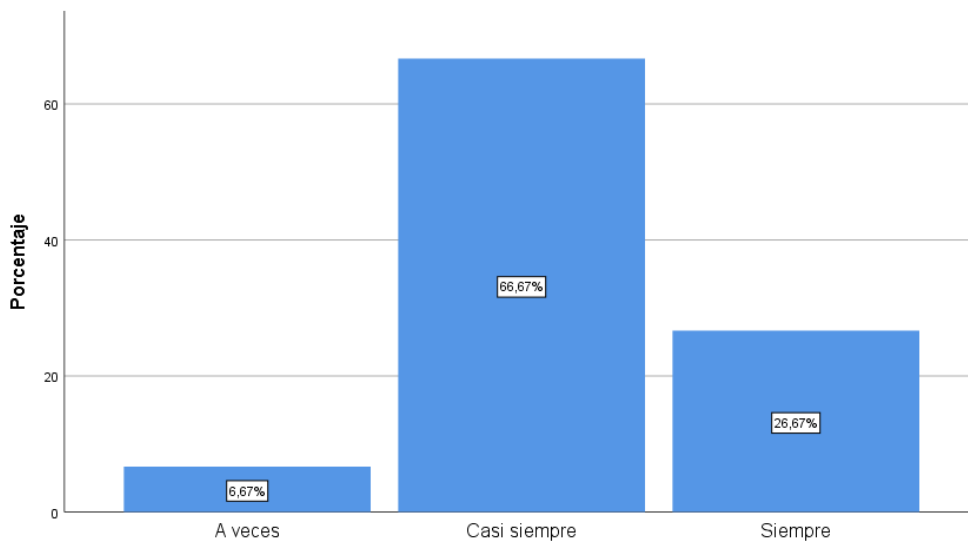
**39. Sientes que el servicio brindado por el estudio contable influye positivamente en el desarrollo de tu empresa**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que siempre y casi siempre el estudio contable influye positivamente en sus empresas.



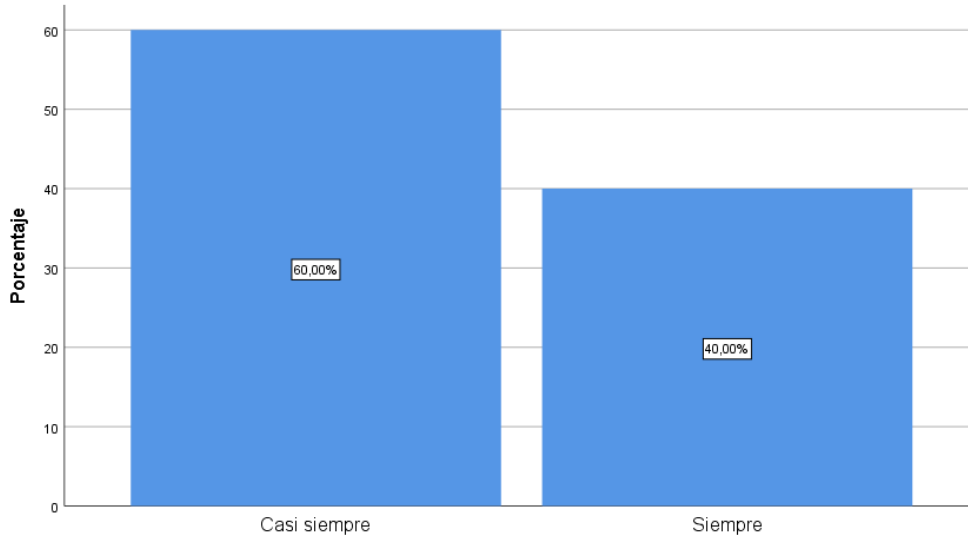
**40. El personal del estudio contable se encuentra capacitado para absolver consultas**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre el personal del estudio contable se encuentra capacitado para absolver cualquier consulta.



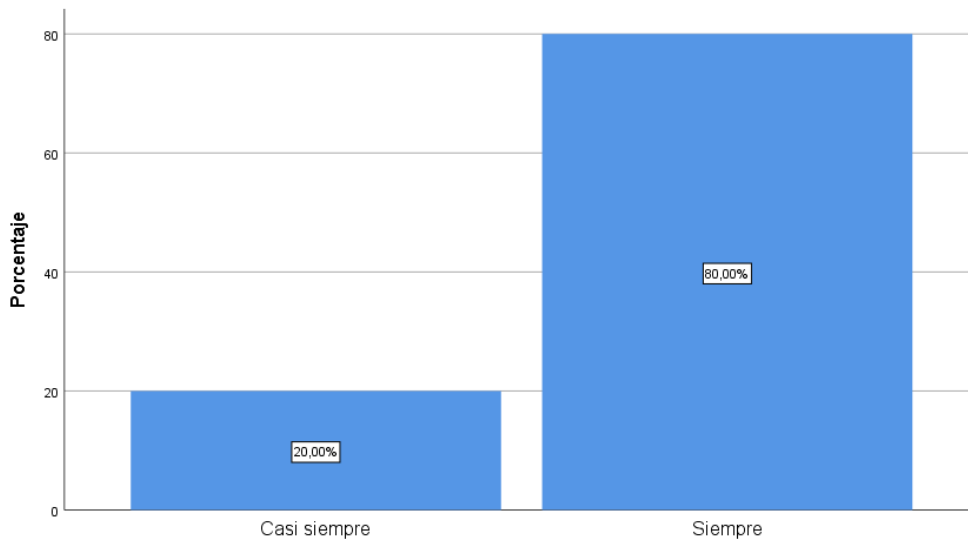
**41. El personal del estudio contable comprende sus necesidades empresariales**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre el personal del estudio contable comprende sus necesidades empresariales.



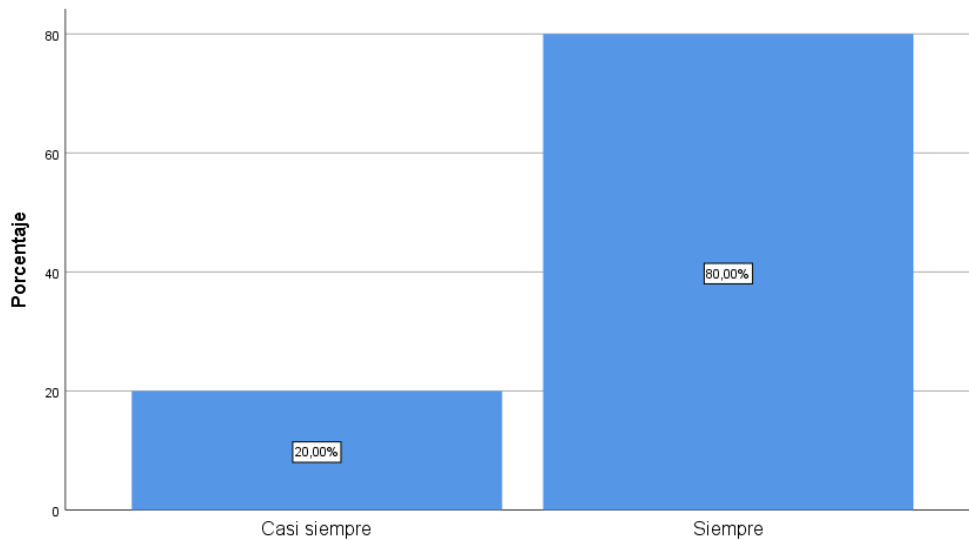
**42. El personal del estudio contable responde de manera rápida y eficaz a sus consultas**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre el personal del estudio contable responde de manera eficiente y eficaz sus consultas.



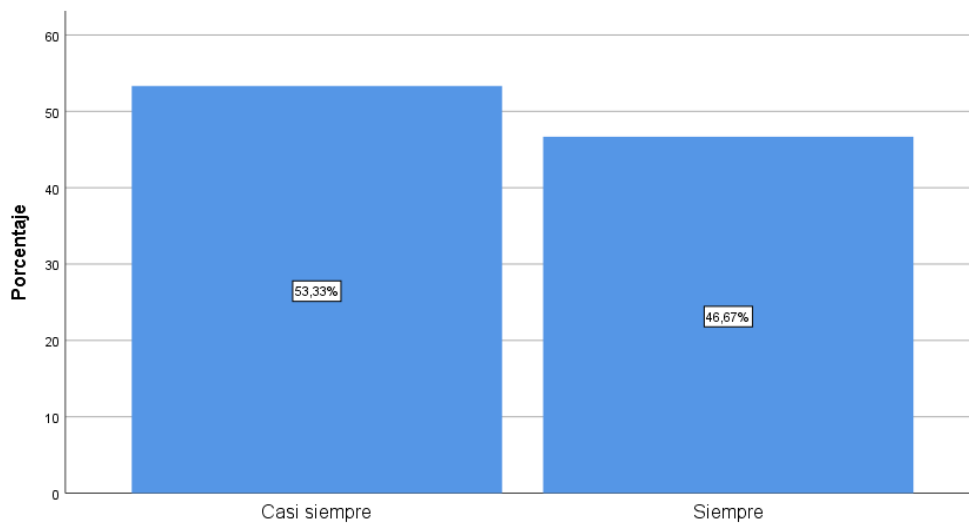
**43. El personal del estudio contable se muestra dispuesto a ayudar**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que el personal del estudio contable siempre se muestra dispuesto a ayudar.



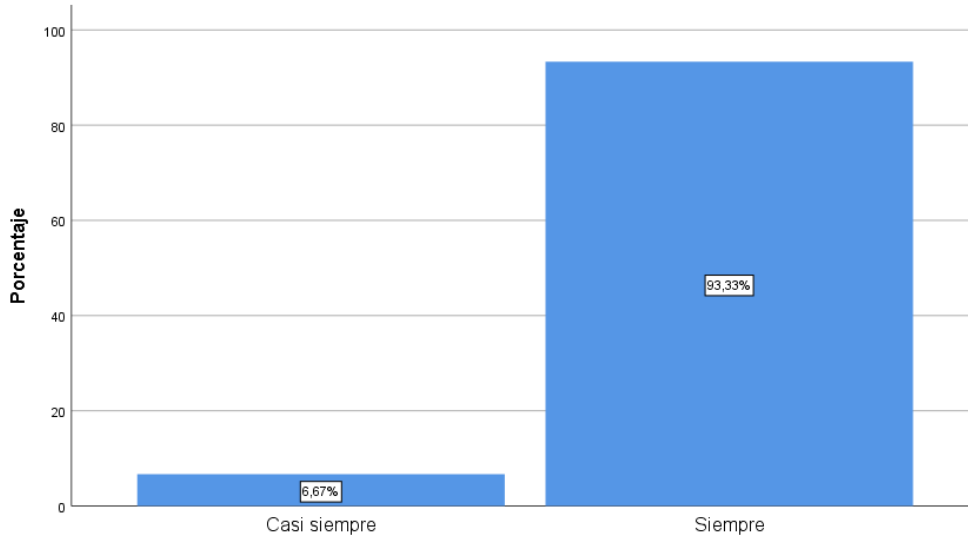
**44. El trato del personal del estudio contable es considerado y amable**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que el personal del estudio contable siempre es considerado y amable.



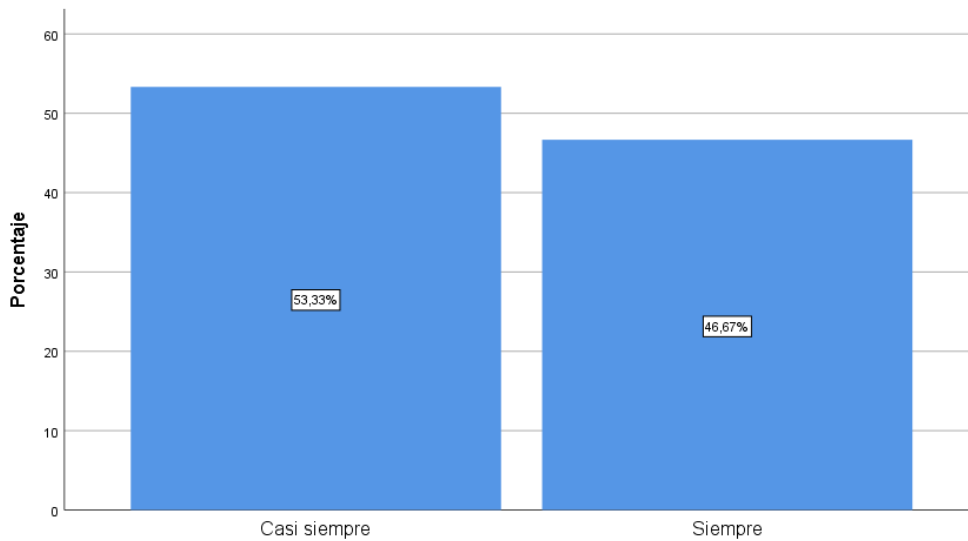
**45. El personal del estudio contable demuestra conocimientos e información suficientes para responder a las preguntas que les hace**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que el personal del estudio contable casi siempre demuestra conocimientos suficientes ante una consulta requerida.



**46. El estudio contable presenta sus impuestos dentro del tiempo otorgado**

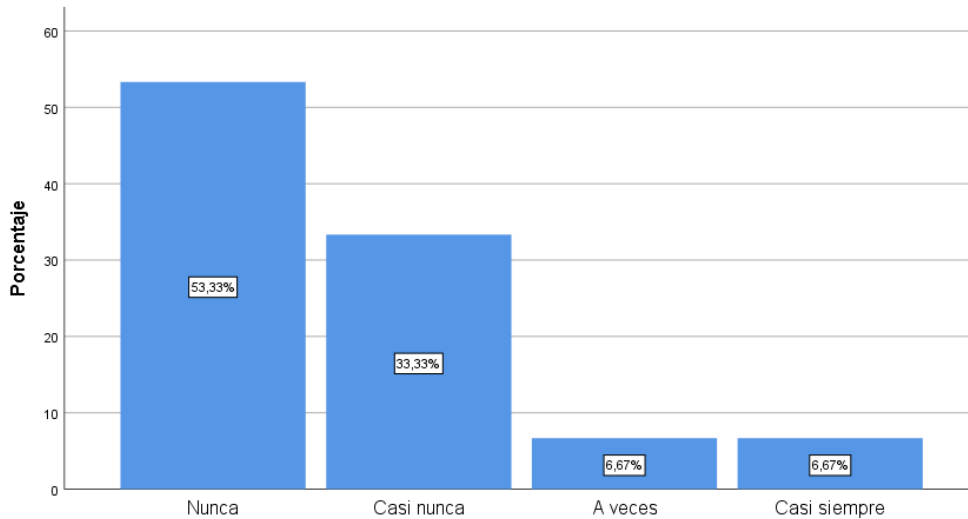
Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que el personal del estudio contable siempre presenta sus impuestos dentro del tiempo otorgado.



**47. El estudio contable cumple con los plazos establecidos de entrega de información**

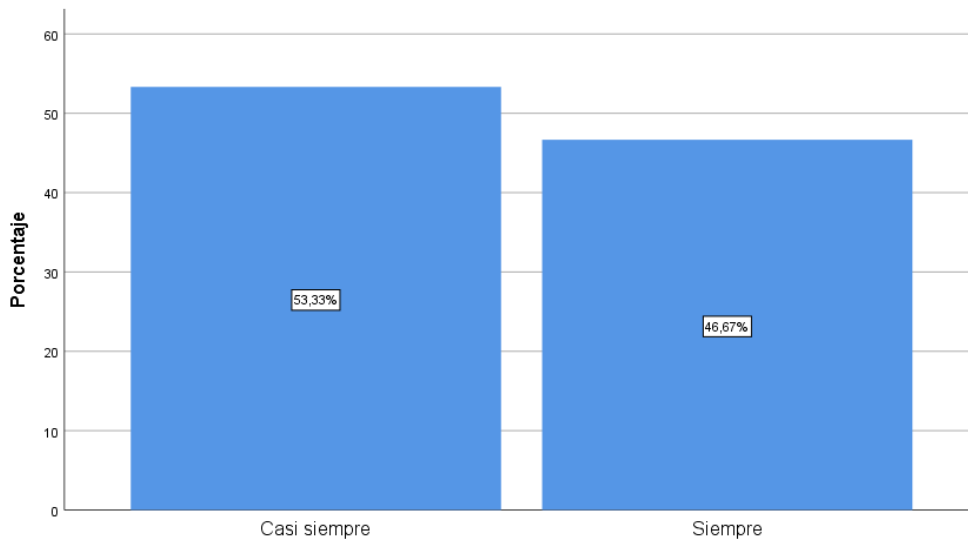
Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que el estudio contable siempre cumple con los plazos de entrega de información.





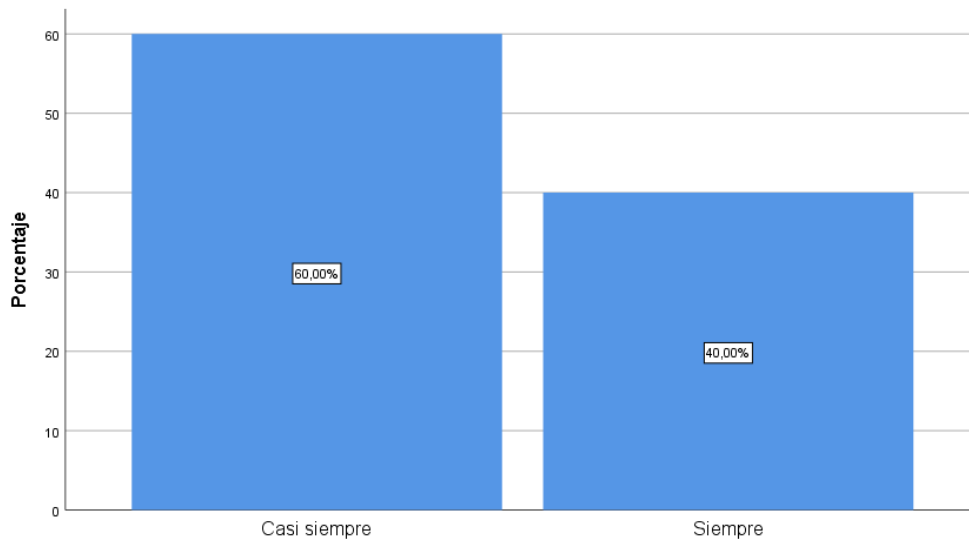
**48. Cuando acude al estudio contable, tiene problemas en contactar con el personal del estudio contable**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan que nunca han tenido problemas en contactar con el personal del estudio contable.



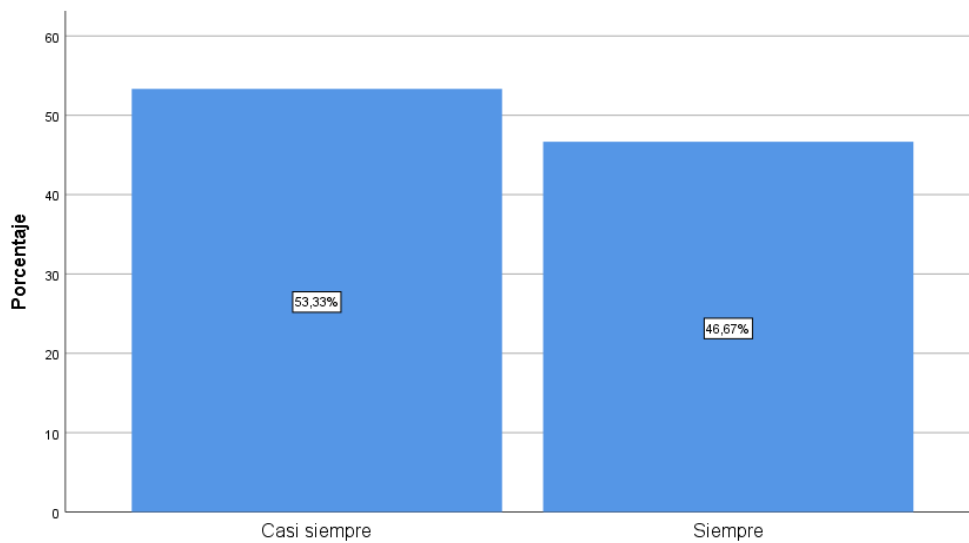
**49. Se encuentra satisfecho con los servicios que le brinda el estudio contable**

Interpretación: Este gráfico nos indica que la mayoría de los encuestados manifiestan casi siempre se encuentran satisfechos con los servicios que brinda el estudio contable.



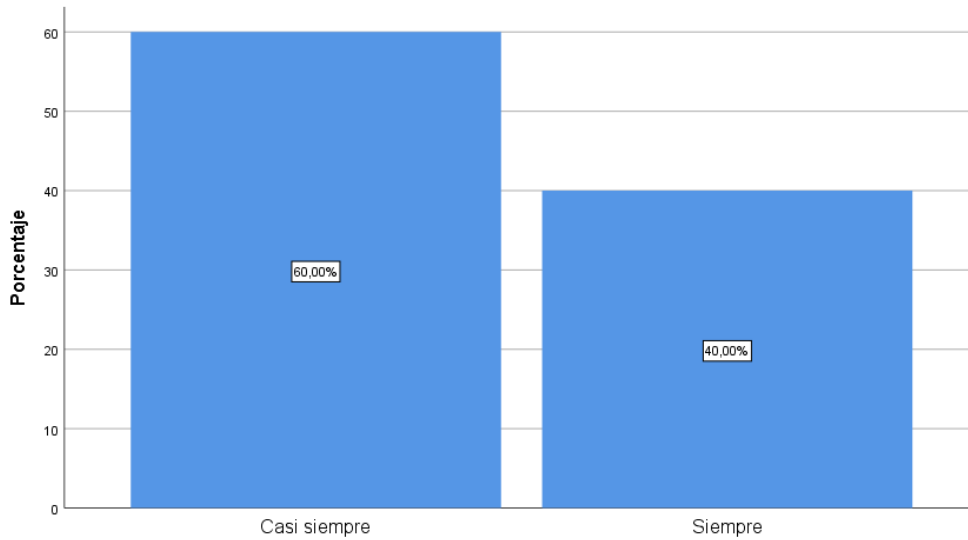
**50. El Servicio que le brinda el estudio contable se adapta perfectamente sus necesidades**

Interpretación: La mayoría de los encuestados manifiestan que el servicio que brinda el estudio contable casi siempre se adapta perfectamente a sus necesidades.



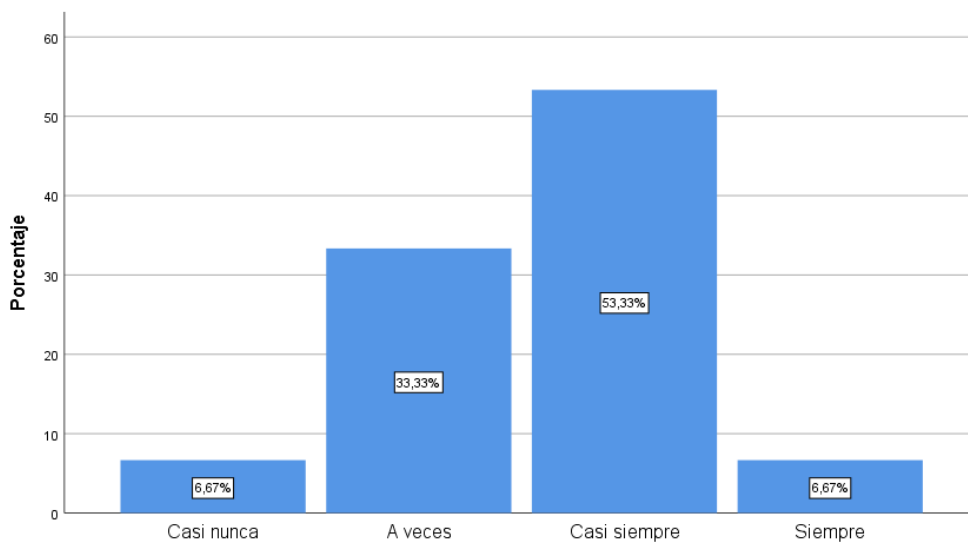
**51. El estudio contable ha solucionado satisfactoriamente sus consultas en ocasiones pasadas**

Interpretación: La mayor parte de los encuestados manifiestan que el estudio contable casi siempre ha solucionado satisfactoriamente sus consultas.



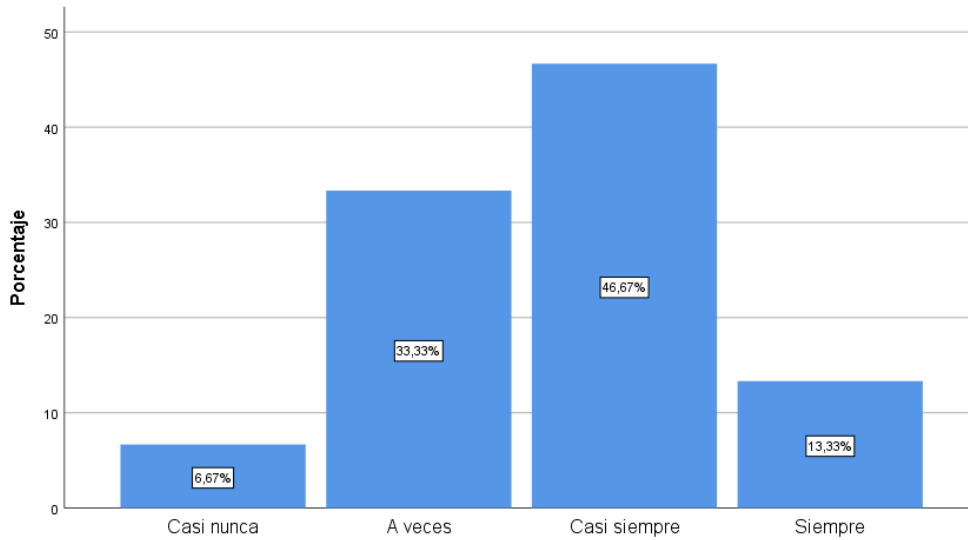
**52. El estudio contable soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado**

Interpretación: La mayoría de los encuestados manifiestan que el estudio contable casi siempre soluciona sus incidencias en un tiempo adecuado.



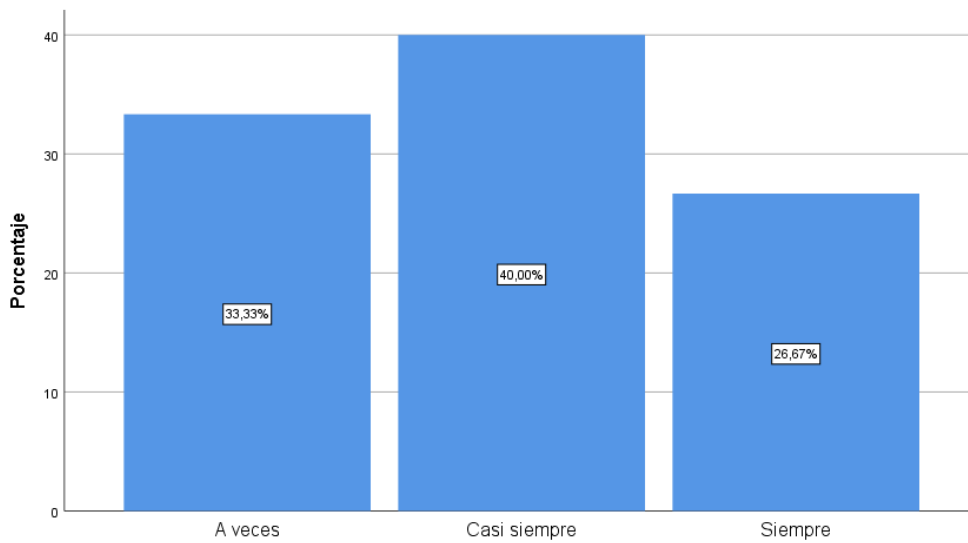
**54. El estudio contable organiza charlas para un mejor entendimiento del negocio**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que el estudio contable casi siempre organiza charlas para un mejor entendimiento de sus respectivos negocios.



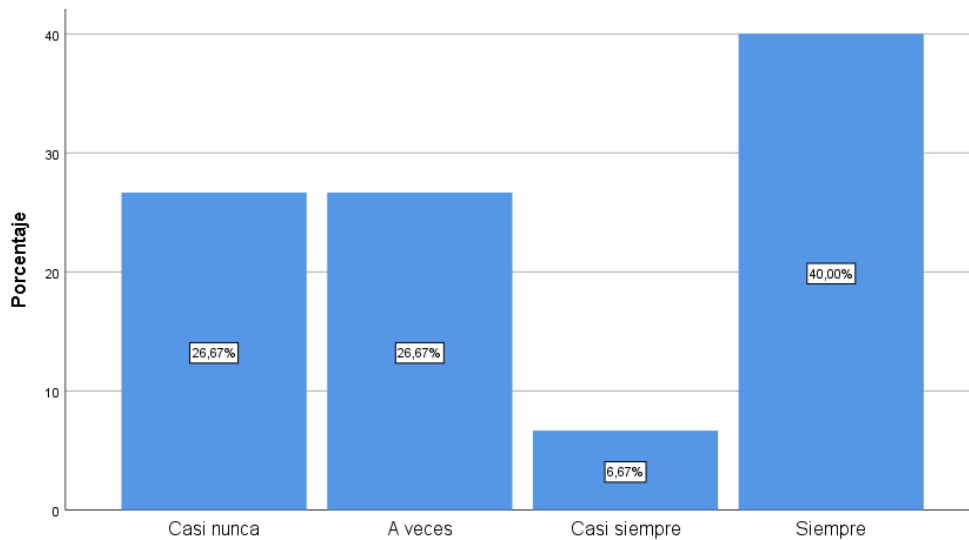
**55. Las capacitaciones son evaluadas de acuerdo a sus necesidades**

Interpretación: La mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre las capacitaciones que se les hacen son evaluadas de acuerdo a sus necesidades.



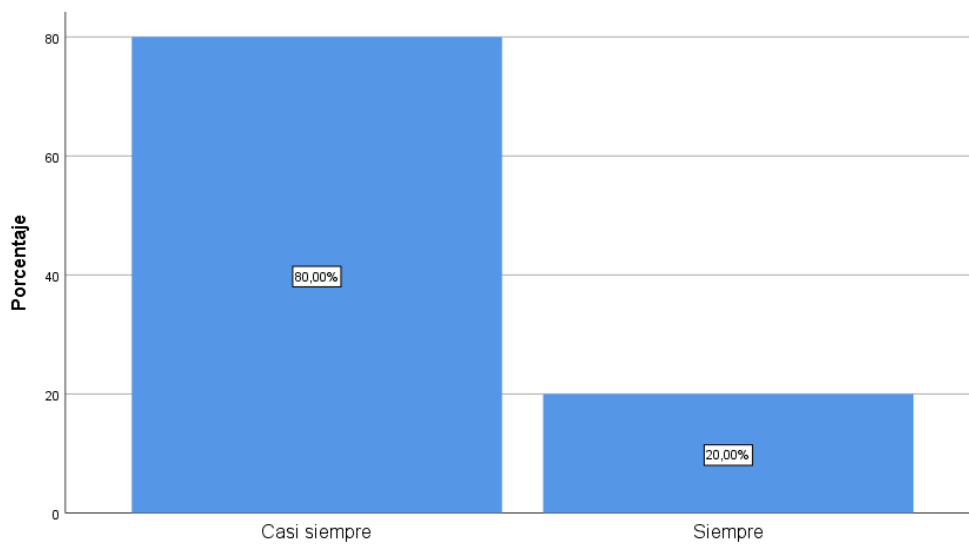
**56. Recibe información sobre los cambios normativos**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que casi siempre reciben información sobre cambios en normativas.



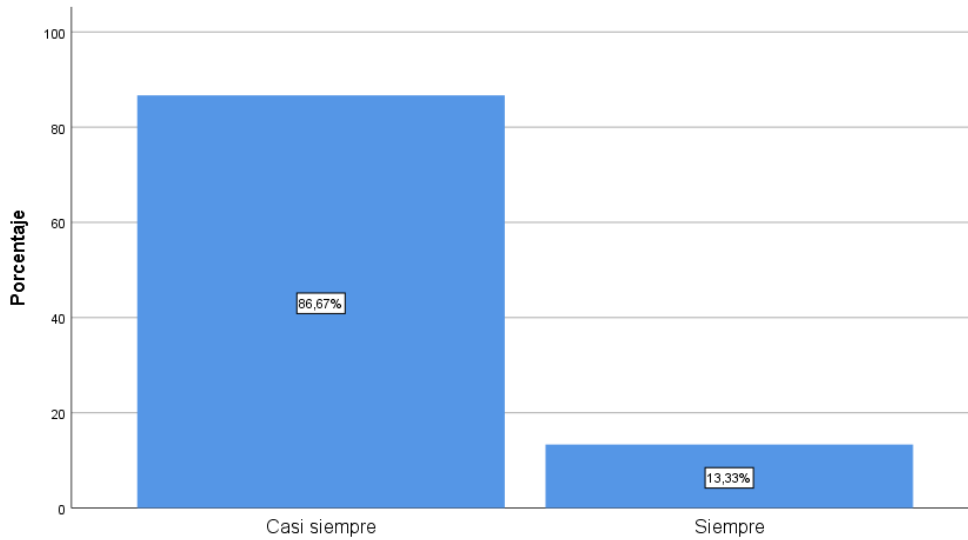
**57. Pone en práctica lo capacitado y considerando los cambios normativos**

Interpretación: La mayor parte de los encuestados manifiestas que casi nunca o sólo a veces ponen en práctica lo capacitado considerando cambios normativos.



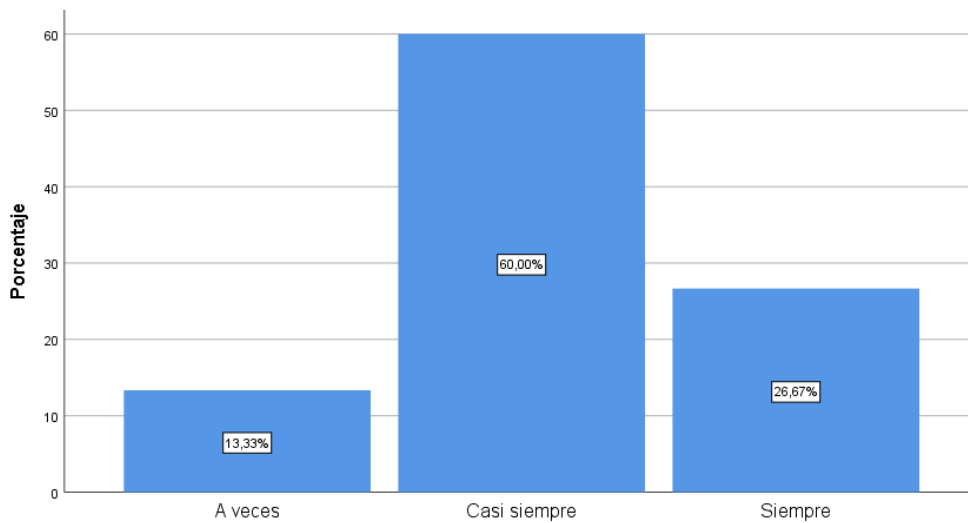
**58. El estudio contable cumple con sus expectativas**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que el estudio contable casi siempre cumple con sus expectativas.



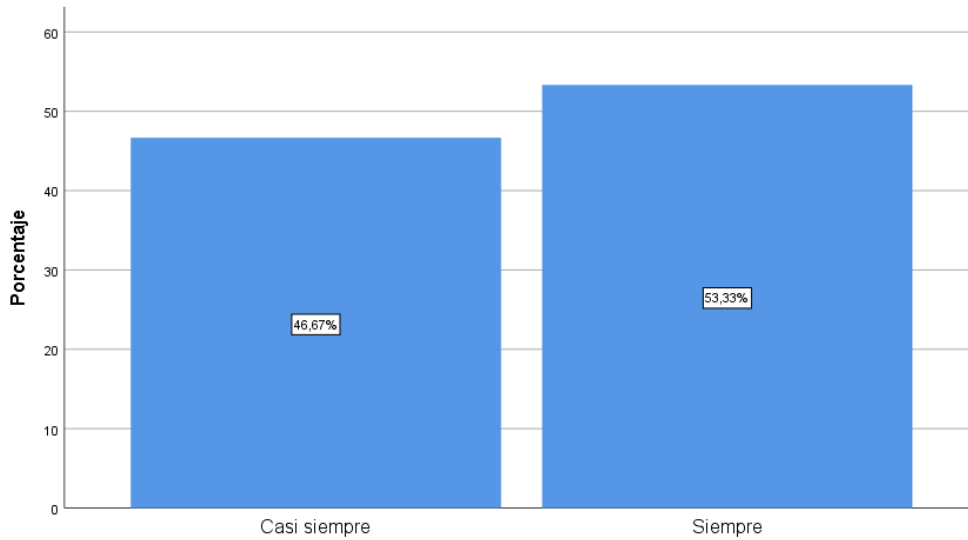
**59. El estudio contable conoce sus intereses y necesidades**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que casi siempre el estudio contable conoce sus intereses y necesidades.



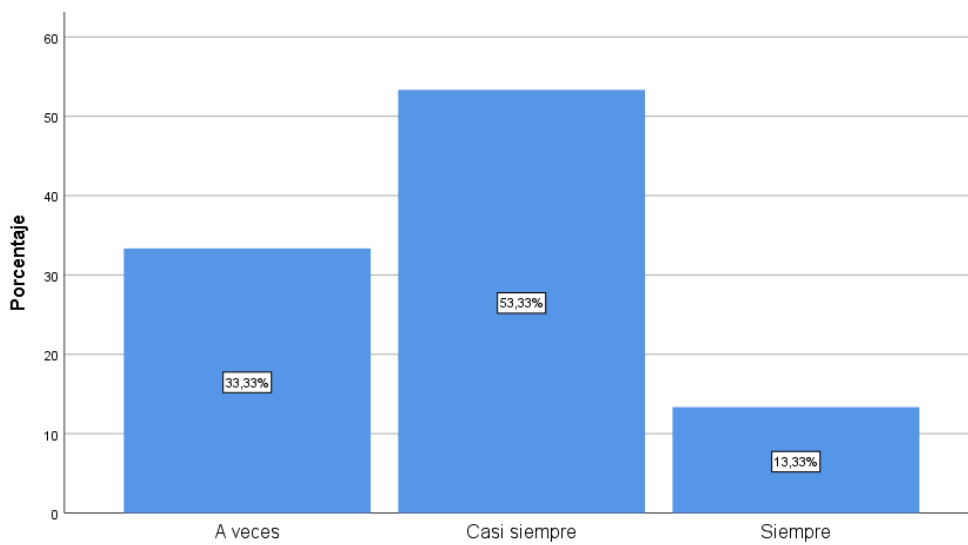
**60. El estudio contable les informe oportunamente de las contingencias tributarias/contables que puedan impactar en la información financiera de la compañía**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que casi siempre el estudio contable les informa oportunamente las contingencias tributarias y/o contables que puedan impactar en la información financiera de la compañía.



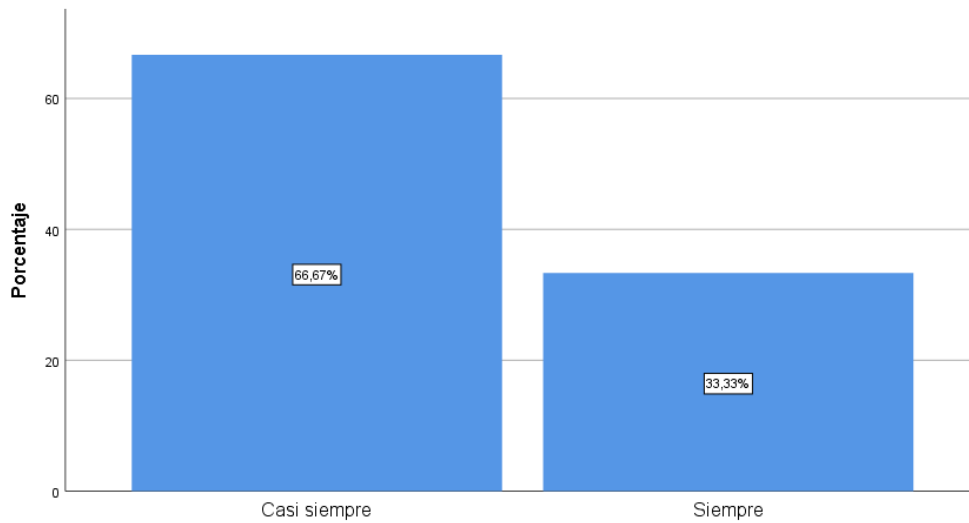
**61. En general el servicio brindado por el estudio contable es satisfactorio**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que el servicio brindado por el estudio contable siempre es satisfactorio.



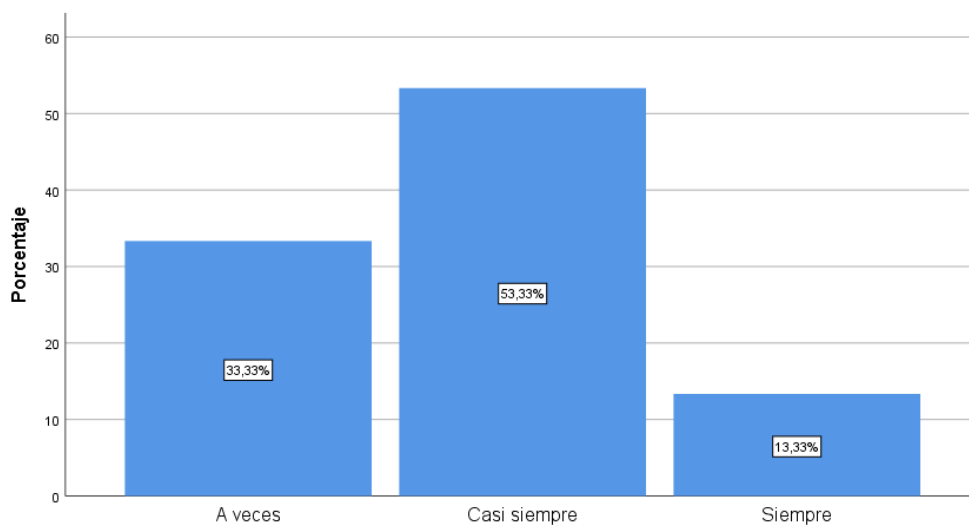
**62. El estudio contable brinda un cuadro de oportunidades a sus servicios**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que casi siempre el estudio contable les brinda un cuadro de oportunidades a sus servicios.



**63. La información contable brindada por el estudio contable le ha ayuda a tomar buenas decisiones**

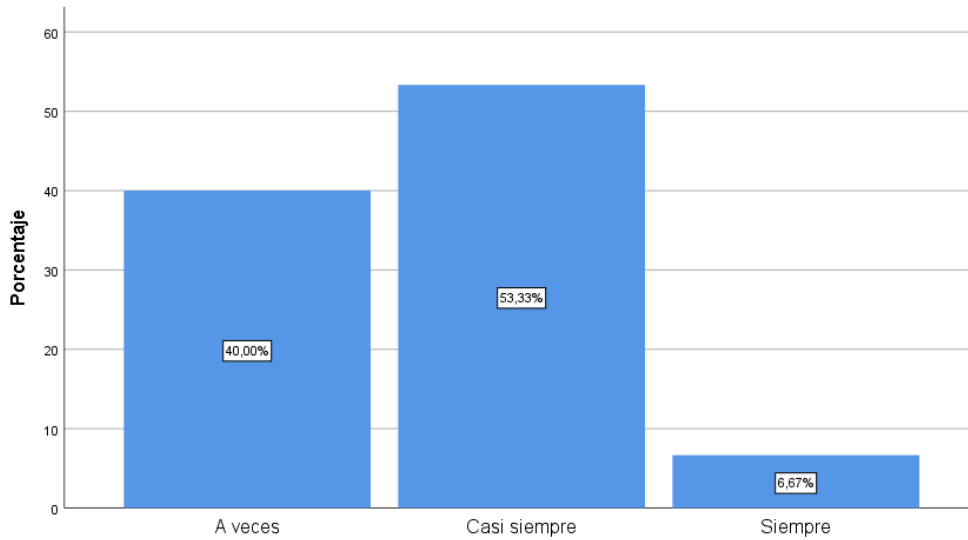
Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que la información contable brindada por el estudio contable casi siempre ayuda a tomar buenas decisiones.



**64. El estudio contable se ha preocupado por conocer cuales son tus principales consecuencias y deficiencias**

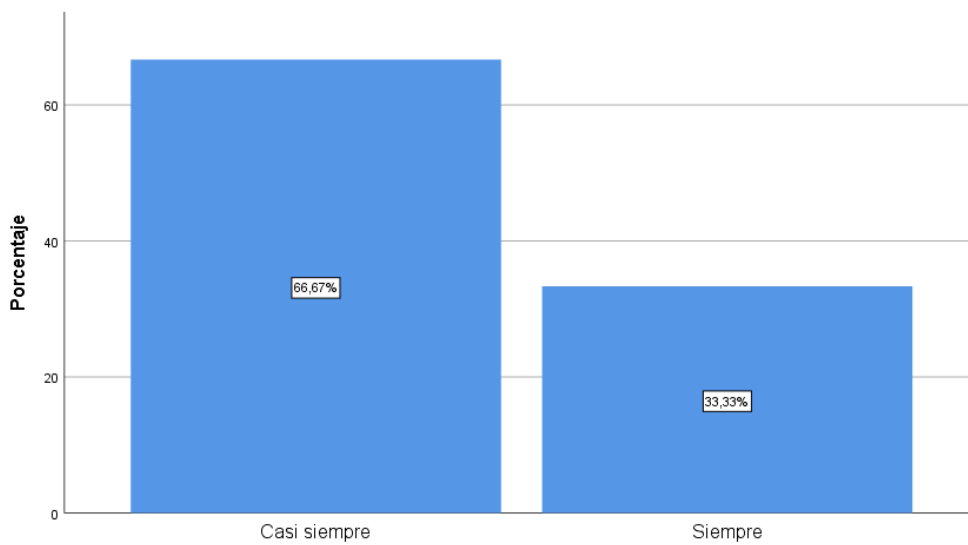
Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que casi siempre el estudio contable se muestra preocupado por conocer cuáles son sus principales consecuencias y deficiencias.





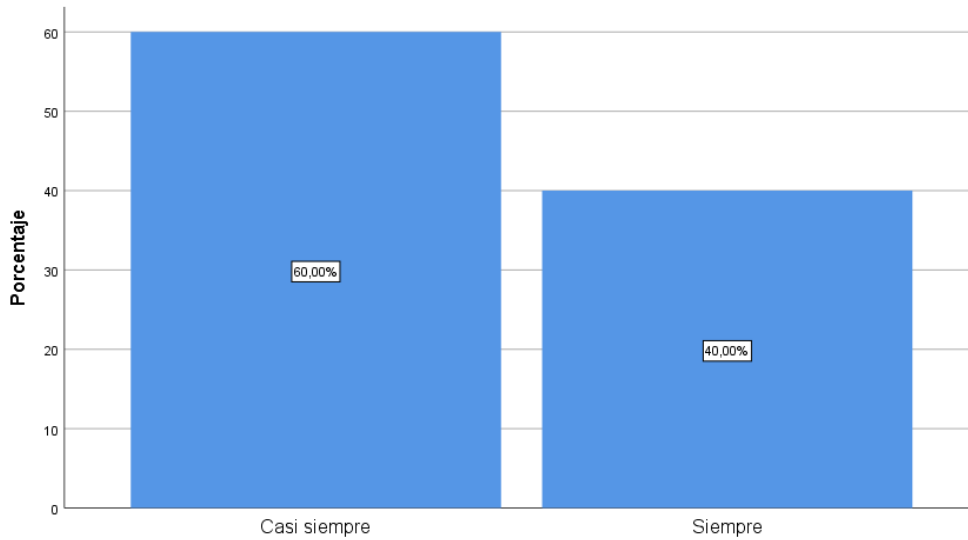
**65. El estudio contable identifica oportunidades de mejora en el proceso contable**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que el estudio contable casi siempre identifica oportunidades de mejora en el proceso contable.



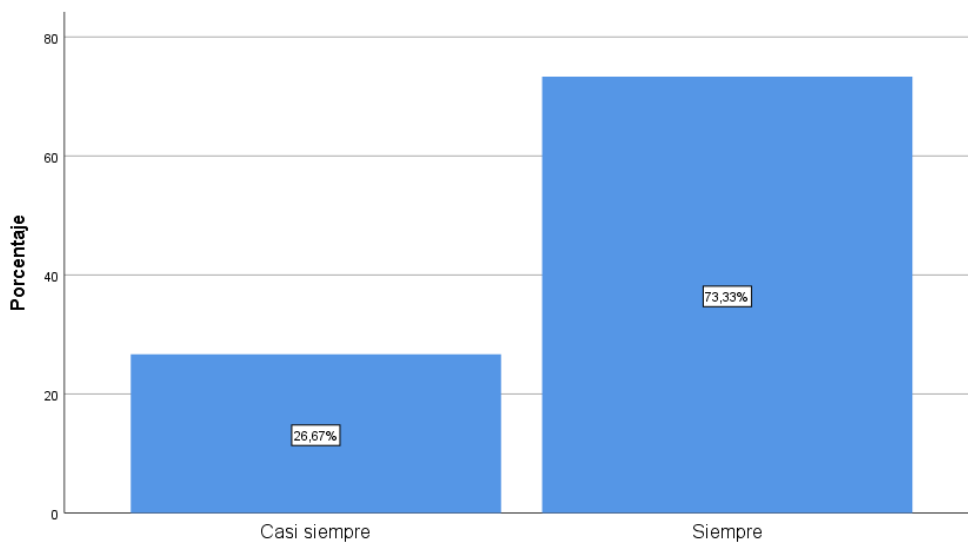
**66. La información brindada por el estudio contable alcanzan los objetivos generales previstos**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que la información brindada por el estudio contable casi siempre alcanzan los objetivos generales previstos.



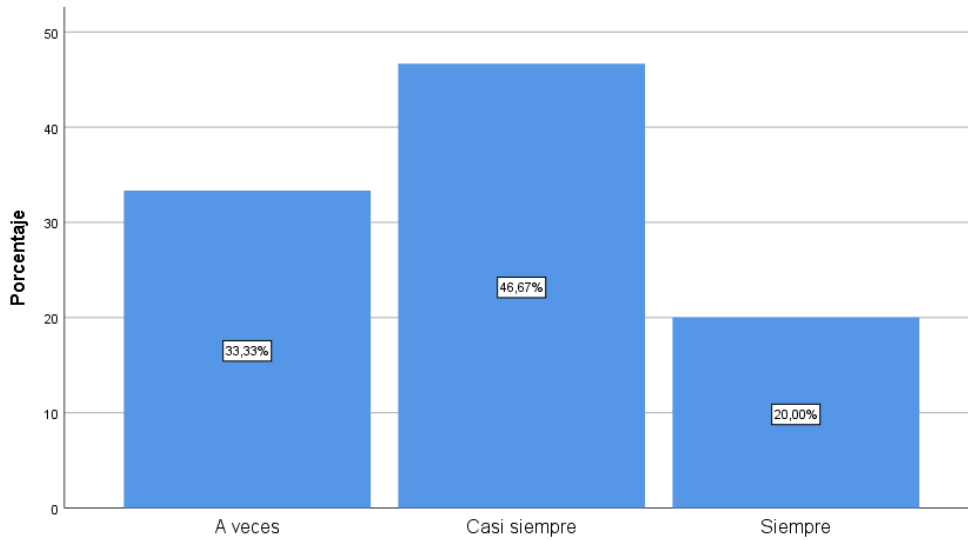
**67. El estudio contable le brinda el servicio que usted espera**

Interpretación: La mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre el estudio contable les brinda los servicios que esperan.



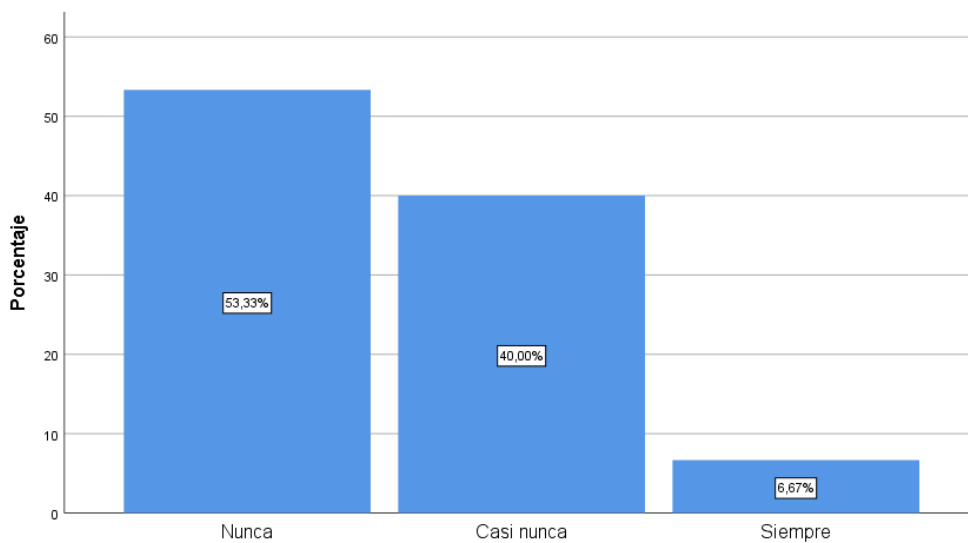
**68. Está satisfecho con las herramientas y la tecnología que le ofrece nuestro estudio contable**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que siempre se encuentran satisfechos con las herramientas y la tecnología ofrecida por el estudio contable.



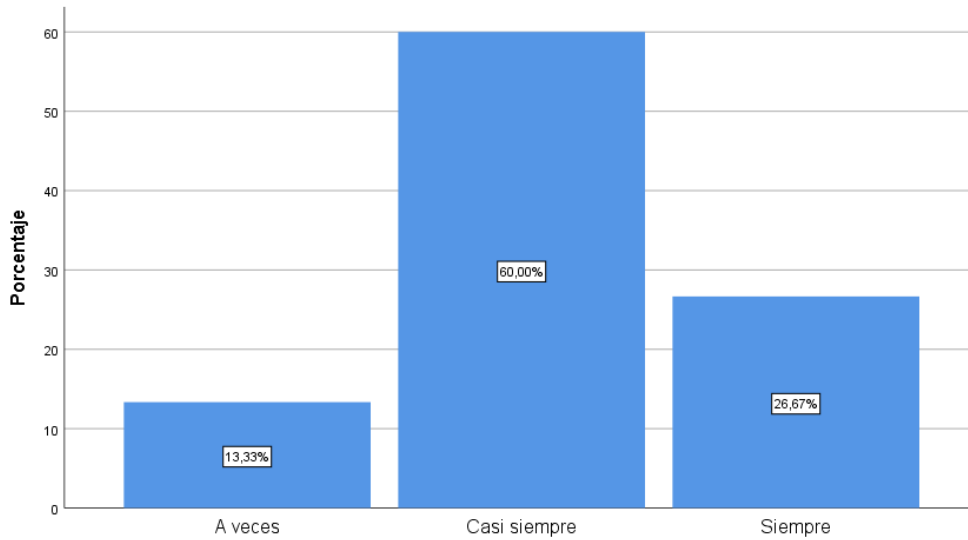
**69. Es adecuado el precio que pagas por el servicio que brinda el estudio contable**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que casi siempre es adecuado el precio que pagan por el servicio percibido.



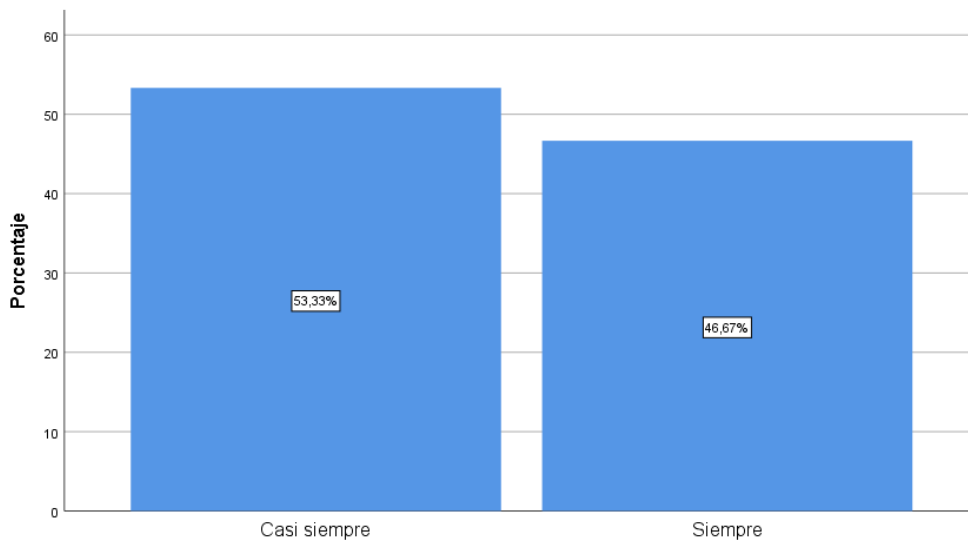
**70. Cuando tiene consultas, no tiene problema en contactar con el personal del estudio contable**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que nunca han tenido problemas en contactar con el personal del estudio contable ante una consulta.



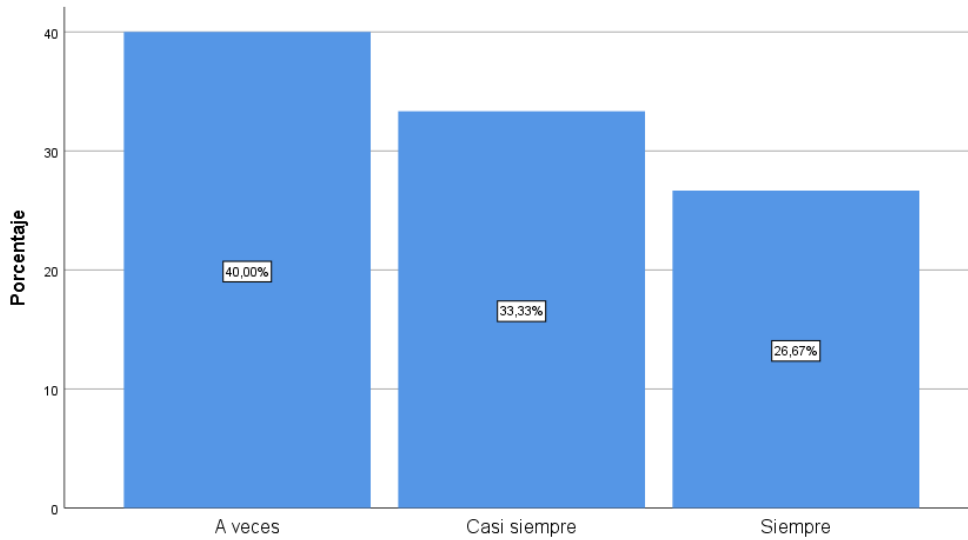
**71. Los horarios de atención del estudio contable son adecuados**

Interpretación: La mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre los horarios de atención del estudio contable son adecuados.



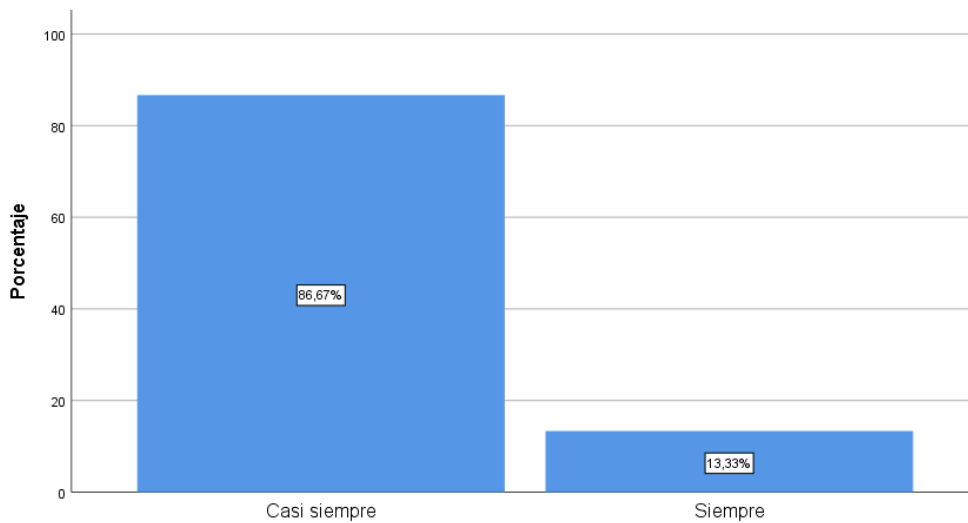
**72. Recomendaría el estudio contable**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan casi siempre recomendarían al estudio contable.



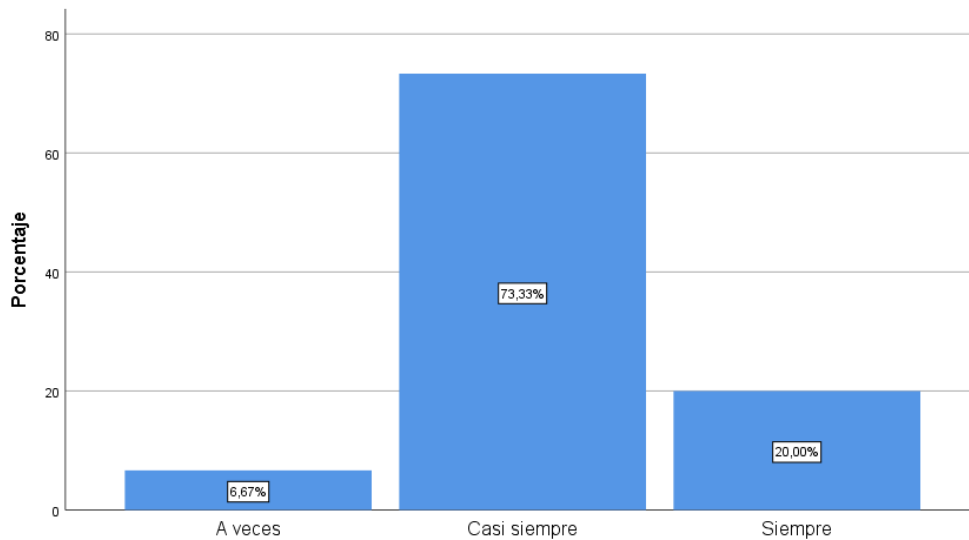
**73. Conoce los servicios que ofrece el estudio contable**

Interpretación: La mayoría de los encuestados manifiestan que a veces conocen los servicios que ofrece el estudio contable.



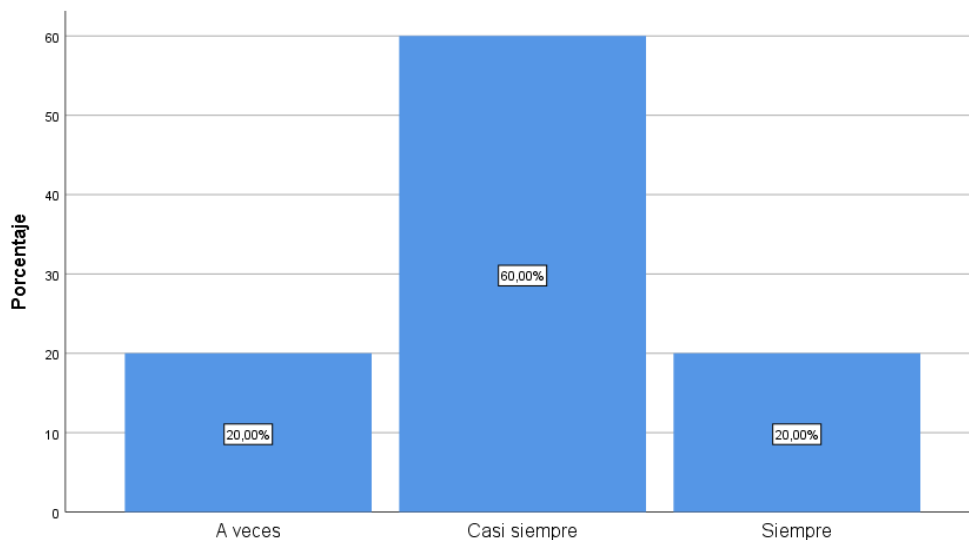
**74. Ha observado mejoras en su empresa desde que comenzó a utilizar el servicio del estudio contable**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que casi siempre observan mejoras en sus empresas desde que comenzaron a utilizar el servicio del estudio contable.



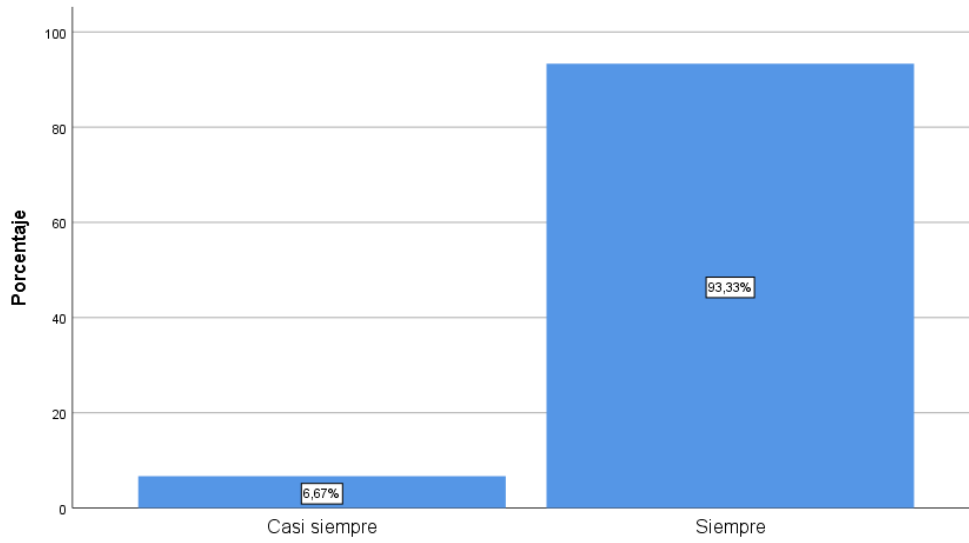
**75. Si otro estudio contable le ofrece los mismos servicios, continuaría con nuestros servicios**

Interpretación: La mayoría de los encuestados señalan que casi siempre continuarían con los servicios del estudio contable si es que la competencia les ofrece los mismos servicios.



**76. El estudio contable le ofrece un valor agregado que lo diferencia de la competencia**

Interpretación: La mayoría de los encuestados manifiestan que casi siempre el estudio contable les ofrece un valor agregado que lo diferencia de la competencia.



**77. El personal del estudio contable da una imagen de honestidad y confianza**

Interpretación: La mayoría de los encuestados manifiestan que el personal del estudio contable siempre da una imagen de honestidad y confianza.

## ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SOFTWARE CONTABLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ESTUDIO CONTABLE CORPORACIÓN Y NEGOCIACIONES INTEGRALES SAC, DISTRITO DE LOS OLIVOS - 2017			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS GENERAL	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre el software contable y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>El software contable se relaciona positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017</p>	<p><b>1. TIPO DE ESTUDIO:</b> De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación básica.</p> <p><b>2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Es una investigación descriptiva relacional, debido a que se estudia la relación entre dos variables.</p> <p><b>3. DISEÑO DE ESTUDIO:</b> Es no experimental de corte transversal.</p> <p><b>4. POBLACIÓN:</b> Está conformada por las empresas usuarias del estudio contable del distrito de Los Olivos del 2017.</p> <p><b>5. MUESTRA:</b> Está determinada por las empresas usuarias del estudio contable del distrito de Los Olivos.</p> <p><b>6. INSTRUMENTO:</b> El instrumento que será utilizado es un cuestionario con la finalidad de recolectar datos de las empresas.</p>
<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable, Distrito Los Olivos-2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la contabilización y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la información financiera y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017?</p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Determinar la relación entre el ingreso de datos y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017</p> <p>Determinar la relación entre la contabilización y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017</p> <p>Determinar la relación entre los entregables y la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017</p>	<p><b>ESPECÍFICAS:</b></p> <p>El ingreso de datos se relaciona positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017</p> <p>La contabilización se relaciona positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017</p> <p>Los entregables se relaciona positivamente con la calidad del servicio del estudio contable Corporación y negociaciones integrales SAC, Distrito Los Olivos-2017</p>	



## ANEXO 6: FICHA RUC – CORPORACIÓN Y NEGOCIACIONES INTEGRALES SAC.



### FICHA RUC: 20601237131 CORPORACION Y NEGOCIACIONES INTEGRALES S.A.C.

Número de Transacción : 312832695  
CIR - Constancia de Información Registrada

#### Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social	: CORPORACION Y NEGOCIACIONES INTEGRALES S.A.C.
Tipo de Contribuyente	: 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción	: 19/05/2016
Fecha de Inicio de Actividades	: 19/05/2016
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0023 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: -
Comprobantes electrónicos	: -

#### Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: 1 - INDISTINTA
Actividad Económica Principal	: 6920 - ACTIVIDADES DE CONTABILIDAD, TENEDURÍA DE LIBROS Y AUDITORÍA; CONSULTORÍA FISCAL
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: IMPORTADOR/EXPORTADOR
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: -
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 1 - 942770787
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: dianabedon777@gmail.com
Correo Electrónico 2	: angelrd.9@gmail.com

#### Domicilio Fiscal

Actividad Economica	: 6920 - ACTIVIDADES DE CONTABILIDAD, TENEDURÍA DE LIBROS Y AUDITORÍA; CONSULTORÍA FISCAL
Departamento	: LIMA
Provincia	: LIMA
Distrito	: LOS OLIVOS
Tipo y Nombre Zona	: URB. LOS JAZMINES DEL NARANJAL
Tipo y Nombre Vía	: AV. UNIVERSITARIA
Nro	: -
Km	: -
Mz	: R1
Lote	: 34
Dpto	: -
Interior	: 201A
Otras Referencias	: -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: ALQUILADO

#### Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	: 26/04/2016
Número de Partida Registral	: 13615286
Tomo/Ficha	: -
Folio	: -
Asiento	: -
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -

#### Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de	Exoneración Desde	Hasta
---------	--------------	----------	-------------------	-------

IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	19/05/2016	Exoneración	-	-	-
RENTA - REGIMEN ESPECIAL	19/05/2016		-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -42184948	BEDON LEYVA YNGRID DIANA	GERENTE GENERAL	29/12/1983	26/04/2016	-
	Dirección A.H. LOS JAZMINES DEL NARANJAL AV. UNIVERSITARIA NORTE Mz R1 Lote 34	Ubigeo LIMA LIMA LOS OLIVOS	15 - 942770787	Correo dianabedon777@gmail.com	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -45584139	ROJAS DIAZ ANGEL PERCY	GERENTE	14/12/1988	26/04/2016	-
	Dirección JR. LOS DURAZNOS 646	Ubigeo LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO	15 - 942770787	Correo angelrd_9@gmail.com	

Otras Personas Vinculadas						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -42184948	BEDON LEYVA YNGRID DIANA	SOCIO	29/12/1983	26/04/2016	-	50.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---		-	
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -45584139	ROJAS DIAZ ANGEL PERCY	SOCIO	14/12/1988	26/04/2016	-	50.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono		Correo	
		---	---		-	

**Importante**

Descentralización de Servicios : Hemos puesto a su disposición los Centros de Servicios al Contribuyente, ubicados en los siguientes distritos : Callao, Lima Cercado, Comas, San Isidro, San Martín, y Santa Anita, donde podrá realizar sus Trámites o Consultas con mayor rapidez y comodidad

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los inscritos

DEPENDENCIA SUNAT  
Fecha:03/12/2017  
Hora:10:48